

## تأثیر توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد مالی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط از طریق عملکرد نوآوری و عملیاتی

سید صمد حسینی\*<sup>۱</sup>

یونس نیکخواه<sup>۲</sup>

دکتر اژدر کرمی<sup>۳</sup>

### چکیده

یکی از مهم‌ترین عواملی که بقاء شرکت‌های کسب‌وکارهای کوچک و متوسط را تضمین می‌کند، عملکرد مالی مطلوب آن‌ها است. از سوی دیگر، وجود سرمایه انسانی برتر، منبع اساسی در پیشبرد عملکرد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در صنایع مختلف است که در این راستا، عملکرد نوآوری و عملکرد عملیاتی، نقش بسیار مهم و قابل توجهی دارند. از این‌رو، هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیرات توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد مالی از طریق عملکرد نوآوری و عملکرد عملیاتی در شرکت‌های کوچک و متوسط استان آذربایجان شرقی است. این پژوهش از نوع مطالعات علی و کمی است که برای بررسی رابطه بین متغیرها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. همچنین، تحلیل‌های این مطالعه از طریق نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۳ و Smart PLS نسخه ۳ انجام پذیرفته است. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، نشان می‌دهد که همه روابط بین متغیرها معنادار است. به‌طور کلی، با اهمیت نهادن به سرمایه انسانی از طریق عملکرد نوآوری و عملکرد عملیاتی می‌توان بر بهبود عملکرد مالی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط تأثیرگذار بود. در نهایت، این پژوهش برای مدیران و صاحبان شرکت‌های کوچک و متوسط، چشم‌اندازی متفاوت از حیث توسعه سرمایه انسانی برای بهبود عملکرد ارائه می‌دهد.

**واژگان کلیدی:** عملکرد مالی، عملکرد نوآوری، عملکرد عملیاتی، توسعه سرمایه انسانی، کسب‌وکارهای کوچک و متوسط

Email: s.hosseini@tabrizu.ac.ir

Email: Younes.Nikkhah20@gmail.com

Email: a.karami10@gmail.com

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه تبریز، ایران (نویسنده مسئول)

۲- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه تبریز، ایران

۳- دانشیار گروه مدیریت دانشگاه تبریز، ایران

## مقدمه

وجود تحولات پیچیده و سریع در عصر حاضر منجر به تلاش روزافزون شرکت‌ها برای پذیرش تحولات ساختاری و عملکردی شده است. از لحاظ ساختاری اینکه چه برنامه‌ها و استراتژی‌هایی را در پیش گیرند و از لحاظ عملکردی چه عوامل و متغیرهایی به کارگیرند تا در این شرایط متحول به حیات خود ادامه دهند. تحولات اخیر از جمله فشارهای جمعیتی، نوآوری‌های لحظه‌ای، پیچیده شدن تصمیم‌گیری‌ها، سخت‌تر شدن فرایندهای مدیریتی منجر شده است تا اهمیت فعالیت‌های کسب‌وکارهای کوچک و متوسط بیش‌ازپیش نمایان شود. در حال حاضر، یکی از عوامل تأثیرگذار بر این کسب‌وکارها، عملکرد مالی مناسب است که شرط مهم بقاء هر شرکتی را فراهم می‌کند، اینکه شرکت‌ها از بابت کسب سودآوری، میزان افزایش فروش، میزان حاشیه سود، میزان سهم بازار و تولید محصول و خدمات، چه میزان عملکردی را می‌توانند کسب کنند. یکی از اولویت‌های مهم در برنامه‌ریزی اقتصادی در اکثر کشورهای پیشرفته و در حال توسعه، پایه‌گذاری و پشتیبانی از کسب‌وکارهای کوچک و متوسط است؛ زیرا این کسب‌وکارها نقش بسزایی را در ایجاد نوآوری، تولید ملی، ایجاد اشتغال و صادرات دارند. همچنین، می‌توان بیان کرد که کسب‌وکارهای کوچک و متوسط به دلیل کنترل کامل بر شرایط حاکم شرکتی نسبت به کسب‌وکارهای بزرگ‌تر، بهتر می‌توانند با تغییر و تحولات همسو شوند و بر نیازهای اقتصادی جواب‌گو باشند؛ لذا توجه بر رویکردهای عملکردی از جمله عملکردهای مالی، نوآوری و عملیاتی این کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در حوزه‌های ماشین‌آلات، تجهیزات و دستگاه‌های برقی از اهمیت بالایی برخوردار است.

از سوی دیگر، با توجه به اینکه آغازگر هر کاری به منابع انسانی آن متکی است؛ لذا همه شرکت‌ها باید بر توسعه سرمایه انسانی<sup>۱</sup> خود بیشتر اهمیت دهند. به همین سبب، این مطالعه به تأثیرگذاری توسعه سرمایه انسانی بر عملکردهای سه‌گانه نوآوری، عملیاتی و مالی در کسب‌وکارهای کوچک و متوسط تمرکز دارد. سرمایه انسانی در مطالعات متعددی با سنجش عملکردهای مختلف شرکت‌ها مورد توجه قرار گرفته است (حاجی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۶؛ فلیسیوو<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۴؛ رومفو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷؛ بندیکسون و چَندلِر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷؛ وروال<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷؛ ساردو<sup>۶</sup>

1- Human Capital Development

2- Felicio

3- Rompho

4- Bendickson & Chandler

5- Verwaal

6- Sardo

و همکاران، ۲۰۱۸؛ دو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). با این حال، اثرات توسعه سرمایه انسانی به طور همزمان بر عملکرد نوآوری، عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی در کسب‌وکارهای کوچک و متوسط مورد توجه قرار نگرفته است؛ لذا توسعه سرمایه انسانی که اساسی‌ترین بخش در مدیریت منابع انسانی است، می‌تواند نقش فعالی را در بهبود عملکرد شرکت‌ها داشته باشد.

از نظر لیو<sup>۲</sup> (۲۰۱۷)، سرمایه انسانی برای ایجاد فرصت‌های رشد کمک می‌کند و به تغییر نیازهای مشتریان و فرصت‌های بازار پاسخ می‌دهد. به‌طور کلی، بر اساس دیدگاه منبع‌محور و دیدگاه قابلیت پویایی، سرمایه انسانی به طور مشخص به عنوان مرکزی برای جمع‌آوری منابع و قابلیت‌ها است به این دلیل که رقابت و عملکرد شرکت بستگی به مشخصات سرمایه انسانی دارد (چادویک و دابو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹؛ مایر<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). با این وجود، ابعاد پایه‌ای که سرمایه انسانی را با عملکرد رقابتی مرتبط می‌سازد، به طور کامل توسعه نیافته است (کوف و کیریسینسکی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). به همین منظور، این مطالعه علاوه بر افزایش ادبیات موضوع پژوهش به تأثیر عملکرد نوآوری بر عملکرد مالی نیز تمرکز دارد.

شواهد نشان می‌دهد که عملیات نوآوری بر عملکرد مالی شرکت‌های کوچک و متوسط تأثیر مثبت و معنادار دارد (تقی‌زاده و فکرت، ۱۳۹۵). شرکت‌هایی که از نوآوری بیشتری برخوردارند، دارای سوددهی بیشتر هستند؛ زیرا بهبود ظرفیت کسب‌وکار جهت توسعه محصولات با ارزش و باکیفیت نسبت به رقبا و رسیدن به عملکرد برتر در گرو نوآوری است و اگر شرکتی از طریق نوآوری به حفظ رشد فروش و تکرار خرید برسد، این امر سبب کاهش هزینه‌ها و درنهایت منجر به بهبود بازدهی سرمایه‌گذاری می‌گردد (خانلری و سبزه‌علی، ۱۳۹۳). همچنین، در پژوهش‌های اخیر رابطه بین هزینه‌های بازاریابی و ارزیابی عملکرد عملیاتی مورد توجه قرار گرفته است (جوسیاسین<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۴؛ هوو<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۵)؛ لذا سنجش رابطه بین عملکرد عملیاتی با عملکرد مالی از دیگر اهداف این مطالعه است. رسانه‌هایی که دارای سطوح بالای عملکرد عملیاتی هستند، می‌توانند از نظر مالی به نفع خود عمل کنند؛ زیرا با وجود تقاضای بیشتر، قدرت قیمت‌گذاری را می‌توان افزایش داد (ژانگ<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). بر همین اساس، سؤال اصلی این پژوهش این است که آیا در شرکت‌های کوچک و متوسط استان آذربایجان

1- Du

2- Liu

3- Chadwick & Dabu

4- Mayer

5- Coff & Kryscynski

6- Josiassen

7- Hua

8- Zhang

شرقی، توسعه سرمایه انسانی می‌تواند بر عملکرد مالی از طریق عملکرد نوآوری و عملکرد عملیاتی تأثیرگذار باشد یا خیر.

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### ۱. عملکرد مالی

باسابقه‌ترین و مهم‌ترین رویکردهای ارزیابی عملکرد شرکت‌ها، ارزیابی عملکرد مالی<sup>۱</sup> شرکت‌ها است که تحلیل‌های مالی، اطلاعات مهمی را در خصوص روندها، همبستگی‌ها، کیفیت سود و درآمد هر سهم و درنهایت، نقاط قوت و ضعف شرکت‌ها و چگونگی وضعیت مالی آن‌ها ارائه می‌کند (انواری رستمی و قدرتیان کاشان، ۱۳۸۳). همچنین، تأمین مالی بازار سرمایه و اعتبارات، نقش مهمی در موفقیت کسب‌وکار دارند و به عنوان یک عامل حیاتی تعیین‌کننده عملکرد بازار نوظهور به حساب می‌آید (چان<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۷)؛ زیرا وجود اعتبارات برای فرایندهای عملیاتی عملیاتی و نوآور بودن شرکت، لازم و ضروری است. از سوی دیگر، تجربه نشان داده است که توانایی و شاخص‌های مدیریتی از عواملی به شمار می‌رود که در بهبود عملکرد مالی شرکت‌ها نقش فراوانی داشته است؛ بنابراین توسعه سرمایه انسانی نقش بسزایی در بهبود عملکرد شرکت خواهد داشت. به‌طور کلی، عملکرد مالی به نتایج کارکردی مختلف شرکت از جمله سودآوری، درآمد و غیره مربوط می‌شود (مینا، ۲۰۱۴). در این مطالعه برای ارزیابی و سنجش عملکرد مالی به لحاظ مدیریتی از تأثیرات سه‌جانبه توسعه سرمایه انسانی، عملکرد نوآوری و عملکرد عملیاتی استفاده شده است که طبق نظریه‌های مطرح‌شده این عوامل می‌توانند بر عملکرد مالی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط نقش مؤثری داشته باشند.

### ۲. عملکرد نوآوری

سازمان‌های امروزی برای ادامه حیات خود بایستی پویا بوده و مدیران و کارکنان آن‌ها باید افرادی خلاق و نوآور باشند تا بتوانند با تحولات منطبق شده و جواب‌گوی نیازهای جامعه باشند؛ بنابراین می‌توان گفت که حکم بقا و کلید موفقیت سازمان در سیستم اقتصاد جهانی و رقابت روزافزون موجود، خلاقیت و نوآوری است (حسینی و صادقی، ۱۳۹۲). با این وجود، اهمیت نهادن به سرمایه انسانی در راستای اینکه یک سازمان از جهت نوآور بودن باید بهبود یابد، بسیار قابل توجه است. سرمایه انسانی از دارایی‌های داخلی اعضای سازمان تشکیل شده است، اما ارزش آشکار سرمایه انسانی از لحاظ رقابت سازمانی، دانشگاهیان و کسانی که در بخش خصوصی کار

1- Financial Performance

2- Chan

می‌کنند، به شناسایی روش‌های اندازه‌گیری سرمایه انسانی نیز کمک می‌کنند (رُمفو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). عملکرد نوآوری<sup>۲</sup>، سازه ترکیبی از دستاوردهای سازمانی بوده که ناشی از بهبود فعالیت‌ها است (نیک‌رفتار، ۱۳۹۶)؛ به عبارت دیگر، عملکرد نوآوری ترکیبی از موفقیت‌های کلی شرکت در نتیجه تلاش‌های صورت‌گرفته جهت نو کردن و بهبود و به کارگیری جنبه‌های مختلف نوآوری در سازمان است که به عنوان یکی از مهم‌ترین پیشران‌های سایر جنبه‌های عملکردی سازمان با توجه به تلاش‌های مداوم که به منظور بهبود، تجدید، اکتشاف، یادگیری از اشتباهات، سازش با محیط رقابتی صورت می‌گیرند، انگاشته شده است (گانیدی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). از سوی دیگر، مطالعات نشان داده است که وجود نوآوری برتر در شرکت منجر به اثرات مثبت در عملکرد مالی شرکت می‌شود، به طوری که با تداوم رشد فروش و تکرار خرید باعث کاهش هزینه شده و منجر به بهبود بازدهی سرمایه‌گذاری شرکت می‌شود (خانلری و سبزه‌علی، ۱۳۹۳).

### ۳. عملکرد عملیاتی

بسیاری از محققان در مورد عملکرد سازمان فقط جنبه‌های مالی آن را در نظر می‌گیرند. در صورتی که نتایج غیرمالی مانند نتایج فرآیندی، توسعه خدمات جدید، بهبود توانایی در جذب، آموزش و توسعه نیز از اهمیت زیادی برخوردار هستند (صفرزاده و همکاران، ۱۳۹۱)؛ به همین منظور، توجه بر عملکرد عملیاتی<sup>۴</sup> در کنار عملکرد مالی از اهمیت بالایی برخوردار بوده است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که هزینه‌های برنامه از شاخص وفاداری بر تمامی عملکرد عملیاتی تأثیر مستقیم قابل‌توجهی داشته است؛ درحقیقت عملکرد عملیاتی بر عملکرد مالی تأثیر مثبت می‌گذارد و در بهبود آن نقش دارد (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۴؛ هووا و همکاران، ۲۰۱۸). به‌طور کلی، عملکرد عملیاتی به عوامل تعیین‌کننده نتایج از جمله بهره‌وری، کیفیت، انعطاف‌پذیری و غیره اشاره دارد (مینا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴)؛ بنابراین برای ارزیابی اینکه آیا منبع سرمایه انسانی بر عملکرد تأثیر می‌گذارد یا خیر، از طریق این تعریف عملکرد عملیاتی می‌توانیم مشخص کنیم که چگونه آموزش باکیفیت کارکنان به عنوان یک مزیت رقابتی کار می‌کند و تأثیر آن بر نتایج عملیاتی و مالی به صورت جداگانه سنجش می‌شود (بندیکسون و چَندلِر<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷). به عبارت دیگر، عملکرد عملیاتی شرکت به عنوان مقیاسی برای ایجاد ارزش شناخته می‌شود.

1- Rompho  
2- Innovation Performance  
3- Gunday  
4- Operational Performance  
5- Minna  
6- Bendickson & Chandler

#### ۴. توسعه منابع انسانی

مدیریت سرمایه انسانی، وظیفه اصلی توسعه‌دهنده سرمایه انسانی است. او مسئول توسعه و خلق ارزش برای کارکنان از طریق سرمایه‌گذاری بر آنان است. ایجاد فرصت‌های آموزش، توسعه مهارت‌های کارکنان و توجه به تقاضاهای آتی آنان، آماده‌سازی رهبران و برانگیختن کارکنان در جهت رفتار مطلوب از ابعاد این نقش مهم هستند (طبرسا و صادقیان قراقیه، ۱۳۹۳: ۱۶۰). امروزه شرکت‌ها باید در حوزه استراتژی، فواید کسب‌وکار و چگونگی کنترل، زنجیره عمودی خود را تعیین کنند. گسترش زنجیره ارزش، کسب‌وکار سازمان را توسعه می‌دهد و به دلایل بسیاری از جمله کاهش ریسک، کاهش هزینه‌ها، هم‌افزایی، تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و بهره‌برداری از اقتصادهای محدود، گسترش می‌یابد و صرف‌نظر از دلایل مطرح‌شده، عامل تعیین‌کننده مرزهای زنجیره ارزش، تأثیر آن بر عملکرد است (بندیکسون و چنڈلر، ۲۰۱۷). از این رو، تمرکز بر جنبه‌های کلیدی رابطه زنجیره ارزش مهم است؛ زیرا به نتیجه‌های سرمایه‌گذاری انسانی مربوط می‌شود (پلویهارت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). توسعه سرمایه انسانی به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا از زنجیره ارزش داخلی خود بیشترین بهره را ببرند. در این حیطه تعداد کمی از مطالعات به این نتیجه رسیده‌اند که چطور و چرا این مورد برای سرمایه انسانی مهم است و چگونه سازمان‌ها می‌توانند کارکنان را جهت ارتقای عملکرد سازمانی به ویژه پایه‌های استعداد، توسعه دهند (بارنی و فلین<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). برای مثال، محققان پیشنهاد کرده‌اند که سازمان‌ها می‌توانند از طریق توسعه کارکنان بسیار منحصربه‌فرد و ارزشمند خود، مزیت رقابتی کسب کنند (لیپاک و اسنل<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹).

امروزه با پیچیده‌گی‌های حاکم در رقابت بین شرکت‌ها، حفظ و بهبود سرمایه‌های انسانی حائز اهمیت است؛ از این رو برنامه‌ریزی سرمایه انسانی، تخصیص منابع، آموزش و توسعه سرمایه انسانی به شیوه‌های راهبردی و نظام‌گرا به عنوان محور اصلی حرکت سازمان‌ها به سوی برنامه‌های بلندمدت است. نادیده گرفتن این عوامل موجب هدر رفت هزینه‌های بالای سازمان‌ها، طولانی شدن فرآیندهای کاری، نارضایتی کارکنان و هسته عملیاتی از نحوه ارائه خدمات و در نهایت کاهش اثربخشی و کارایی فعالیت‌های کارکنان و سازمان می‌گردد (طیبی و همکاران، ۱۳۹۰). خصوصیات سرمایه انسانی شامل دانش، تجربه، مهارت‌های حرفه‌ای و توانایی شناختی است که با وجود تجربه قبلی، اجازه دسترسی به فرصت‌های بیشتر، سوق در جهت عملکرد مثبت شرکت و عملکرد اقتصادی شرکت‌های نوپا را فراهم می‌کند. دانش نیز از دید

1- Ployhart

2- Barney & Felin

3- Lepak & Snell

تئوری سرمایه انسانی، مهارت‌های شناختی بیشتری را برای افراد به ارمغان می‌آورد و پتانسیل بهره‌وری و کارایی آن‌ها را برای توسعه فعالیت‌ها تضمین می‌کند (فلیسیوو و همکاران، ۲۰۱۴)؛ لذا به عملکرد موفق جریان توسعه و آموزش کارکنان برای تداوم و فراهم نمودن زمینه‌های دستیابی به اهداف تعیین‌شده نیاز است (ندایی، ۱۳۹۳).

##### ۵. پیشینه تجربی

در پژوهشی که توسط فلیسیوو و همکارانش (۲۰۱۴) و با هدف ارزیابی سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی مدیران و تأثیر این ویژگی‌ها بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط پرتغال صورت گرفت، مشخص شد که سرمایه انسانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر دارد و این تجربه و توانایی شناختی بر روابط و همدلی فردی تأثیر می‌گذارد. درنهایت، عملکرد سازمانی به شدت تحت تأثیر سرمایه انسانی از طریق توانایی شناختی مدیر بوده است. پژوهشی نیز توسط ژانگ و همکاران (۲۰۱۵) تحت عنوان پیوند عملکرد عملیاتی و مالی انجام پذیرفته است که اثر ساختار سه‌گانه بر عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی با دو مجموعه داده منحصره‌فرد مقایسه شده است. نتایج نشان می‌دهد که ساختار سه‌گانه نقش مهمی در توانایی آزاد شدن ارزش سهام مشترک دارد و برای برون‌سپاری مؤثر، طراحی قرارداد و ارزیابی عملکرد در طیف گسترده‌ای از صنایع خدماتی دارای اهمیت مدیریتی است. طی پژوهشی که توسط پندیکسون و چن‌دلر (۲۰۱۷) انجام گرفت، سیاست‌های توسعه سرمایه انسانی برتر، نشان‌دهنده مزیت رقابتی است و عملکرد عملیاتی سازمان‌ها را بهبود می‌بخشد. همچنین بهبود عملکرد عملیاتی منجر به نتایج مثبت مالی می‌شود و درنهایت، منجر به افزایش درآمد و فروش می‌گردد. درنهایت، طبق تحقیقی که توسط ساردو و همکاران (۲۰۱۸) انجام پذیرفته است، اثر سرمایه فکری بر عملکرد مالی با نمونه‌ای به تعداد ۹۳۴ هتل کوچک و متوسط بررسی شده است. یافته‌های این پژوهش، نشان می‌دهد که سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه ارتباطی، تأثیر مثبتی بر عملکرد مالی هتل‌ها می‌گذارد. از دیگر یافته‌ها، سرمایه انسانی و سرمایه ارتباطی به نظر می‌رسد که عناصر کلیدی موفقیت بوده و اساس کیفیت خدمات در بخش هتل‌ها محسوب می‌شوند. همچنین، نتایج نشان داده است که سرمایه انسانی و سرمایه ساختاری با ایجاد و حفظ روابط بلندمدت با سهامداران اصلی سرمایه‌گذاری می‌شوند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که تعامل بین سرمایه‌های فکری، عملکرد مالی هتل را تقویت می‌کند.

در پژوهش‌های داخلی نیز، خانلری و سبزه‌علی (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه یادگیری سازمانی و عملکرد مالی از طریق فرایند نوآوری در شرکت‌های صنعتی گلیپایگان به بررسی پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که یادگیری سازمان با نوآوری و عملکرد مالی رابطه مثبت

داشته است. همچنین شواهد حاکم در این مقاله نشان می‌دهد که نوآوری منجر به بهبود عملکرد مالی می‌گردد. در مطالعه دیگری، حاجی‌زاده و همکارانش (۱۳۹۶) به بررسی رابطه سرمایه انسانی استراتژیک با بهبود عملکرد مالی در صنعت بانکداری پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که سرمایه انسانی با عملکرد سازمان رابطه مستقیم و معناداری داشته است و هر چقدر سرمایه انسانی استراتژیک بیشتر گردد، درآمدهای بانک نیز بیشتر شده و منجر به روند روبه‌رشد عملکرد مالی خواهد شد. در پژوهشی دیگر که توسط اکبری و همکاران (۱۳۹۶) با هدف تأثیر آمادگی سازمان برای کارآفرینی بر عملکرد مالی و عملکرد نوآوری سازمان‌ها با نقش میانجی گرایش کارآفرینانه صورت پذیرفته است، نتایج حاکی از آن است که کارآفرینی و گرایش کارآفرینانه نقش مثبت و مؤثری را در بهبود هر دو عملکرد مالی و عملکرد نوآوری دارند. در پژوهش دیگری که با هدف اثر عملکردهای نوآوری، بازار و محصول بر عملکرد مالی در صنعت نساجی توسط نیک‌رفتار (۱۳۹۶) صورت پذیرفته است، نتایج نشان می‌دهد که عملکرد نوآوری بر عملکرد بازار و عملکرد محصول رابطه مثبت و معنادار داشته و از طریق عملکرد بازار بر بهبود عملکرد مالی به صورت مثبت تأثیر می‌گذارد؛ به‌بیان دیگر هر چقدر عوامل عملکرد نوآوری بهبود یابند، عملکرد بازاریابی و محصول توسعه خواهند یافت.

#### ۶. فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

بر اساس شرح بیان مسئله و مبانی نظری مطرح‌شده نسبت به موضوع پژوهش و همچنین بر حسب رابطه بین متغیرهای پژوهش، فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش مطرح می‌گردد. در مدل مفهومی ارائه شده، متغیر توسعه سرمایه انسانی به عنوان متغیر مستقل، عملکرد مالی به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای عملکرد عملیاتی و عملکرد نوآوری به عنوان متغیرهای مستقل-وابسته در این مطالعه ایفای نقش می‌کنند.

فرضیه ۱: توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت و معنادار دارد.

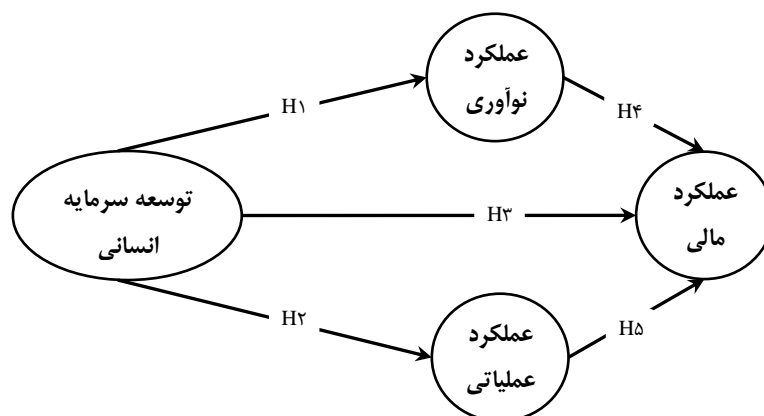
فرضیه ۲: توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد عملیاتی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه ۳: توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد مالی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه ۴: عملکرد نوآوری بر عملکرد مالی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه ۵: عملکرد عملیاتی بر عملکرد مالی تأثیر مثبت و معنادار دارد.





شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

کسب‌وکارهای کوچک و متوسط به دلیل ایجاد فرصت‌های شغلی با سرمایه‌های کم، ایجاد روش‌های جدید و نوآوری محصولات یکی از عوامل اثرگذاری است که باید مورد توجه قرار گیرند. از این رو، جامعه آماری این پژوهش شامل شرکت‌های کوچک و متوسط استان آذربایجان شرقی بوده است. از بین این شرکت‌ها، این پژوهش بر صنایعی که در حوزه‌های ماشین‌آلات، تجهیزات و دستگاه‌های برقی فعالیت می‌کردند، تمرکز داشته است. بر اساس پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت‌های کوچک و متوسط تعداد این شرکت‌ها در زمان پژوهش ۲۹۷ شرکت بوده است. این پژوهش به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۳ و Smart PLS نسخه ۳ صورت پذیرفته است. برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است که حجم نمونه از طریق این فرمول با خطای ۵ درصد برابر با ۱۶۷/۷۴۸ که حدوداً برابر با ۱۶۸ نمونه است.

پژوهش حاضر به صورت فرضیه‌ای-تحلیلی و از نوع کمی بوده است. گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد با طیف ۷ سطحی لیکرت توسط مدیران شرکت‌ها پر شده است. برای تبیین بهتر جامعه آماری تعداد ۲۰۰ پرسشنامه در بین جامعه آماری پخش شد که از این تعداد، نرخ بازگشت پرسشنامه برابر با ۶۹ درصد بوده است. درحقیقت، تعداد ۱۳۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفته است. برای اطمینان از فرآیند اندازه‌گیری متغیرها توسط پرسشنامه، روایی و پایایی مربوط به پرسشنامه نیز انجام شد و از نظرات اساتید متخصص استفاده شده است.

برای سنجش توسعه سرمایه انسانی از پرسشنامه ۱۶ سؤالی فلیسیوو و همکاران (۲۰۱۴) با ابعاد دانش، تجربه، مهارت حرفه‌ای، توانایی شناختی استفاده شده است. در این مطالعه، منظور از توسعه سرمایه انسانی این است که سطح علمی و آموزشی مدیران کسب‌وکارهای مورد مطالعه، میزان تجربه کسب‌وکار، میزان تجربه مدیریتی و کار فنی، میزان مهارت حرفه‌ای در زمینه‌های فناوری، مدیریت، ارتباطی و دانشی در چه حد بوده است. همچنین میزان قدرت ریسک‌پذیری در تصمیم‌گیری استراتژیک، توانایی نوآوری، درک خطرات و تهدیدات، کشف و بهره‌برداری از این مواضع توسعه‌ای به چه شکلی بوده است؛ زیرا وجود و تقویت این عوامل، تأثیرات و رویکرد عملکردی خواهد داشت.

برای سنجش عملکرد نوآوری از پرسشنامه ۶ سؤالی وانگ و هو (۲۰۱۷) بهره برده‌ایم که منظور از این متغیر، میزان مشارکت کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در پروژه‌های نوآورمحور جهت دستیابی به سطوح بالاتری از رقابت‌های نوآوری در پاسخ سریع به رشد و تقاضای سریع و دستیابی به محصولات و خدمات بهتر نسبت به رقبای بوده است. برای سنجش عملکرد عملیاتی در دو بُعد داخلی و خارجی از پرسشنامه ۸ سؤالی پراجوگو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۸) استفاده شده است که منظور از این متغیر در بُعد داخلی، بررسی میزان بهره‌وری تولید، گردش موجودی و بهره‌وری استفاده از دارایی خود شرکت بوده است. از منظر بُعد خارجی، عملکرد محصولات نهایی، دقت تحویل محصولات، انعطاف‌پذیری در زمان تحویل و تغییر در حجم تولید و میزان رقابت قیمت محصولات مورد سنجش و مدنظر بوده است. درنهایت، برای سنجش عملکرد مالی از پرسشنامه ۵ سؤالی گالاردو-واسکوئز و سانچز-هیرناندز<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) استفاده شده است. منظور از متغیر هدف تحقیق، بررسی میزان سود قبل از مالیات، سطح سودآوری، میزان افزایش فروش و حاشیه سود، میزان سهم بازار و میزان تولید محصولات و خدمات شرکت‌های کوچک و متوسط بوده است؛ بنابراین، در این مطالعه توانایی و شاخص‌های مدیریتی جهت بهبود عملکرد مالی این شرکت‌ها بررسی شده است.

### یافته‌های پژوهش

جدول ۱ نشان‌دهنده نتایج آمار توصیفی مربوط به پاسخ‌دهندگان بوده که شامل مدیران شرکت‌های کوچک و متوسط است.

1- Prajogo

2- Gallardo-Vazquez & Sanchez-Hernandez

جدول شماره ۱: آمار توصیفی

متغیر	بازه	فراوانی	درصد	تعداد کل
جنسیت	آقا	۱۲۳	۸۹/۱	۱۳۸
	خانم	۱۵	۱۰/۹	
سن بر حسب سال	تا ۳۰	۱۶	۱۱/۶	۱۳۸
	۳۱-۴۰	۴۳	۳۱/۲	
	۴۱-۵۰	۵۲	۳۷/۷	
	۵۰ بالاتر	۲۷	۱۹/۶	
سابقه بر حسب سال	کمتر از ۲	۲۹	۲۱/۰	۱۳۸
	۲-۴	۴۷	۳۴/۱	
	۵-۶	۴۸	۳۴/۸	
	۶ بالاتر	۱۴	۱۰/۱	
تحصیلات	فوق دیپلم	۱۲	۸/۷	۱۳۸
	لیسانس	۵۵	۳۹/۹	
	فوق لیسانس	۶۲	۴۴/۹	
	دکتری	۹	۶/۵	

برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری از دو شاخص پایایی و روایی استفاده شده است. از پایایی بارهای عاملی (تحلیل عامل تأییدی)، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای پایایی استفاده شده است. در تحلیل بار عاملی مقدار مطلوب بهتر است بالای ۰/۷ باشد و همچنین مقدار بالای ۰/۷ برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی در نظر گرفته می‌شود (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷: ۶۶-۷۶). نتایج بارهای عاملی بین متغیرهای پنهان و آشکار در خروجی مدل و در شکل ۲ قابل مشاهده است و نشان‌دهنده مقدار بارهای عاملی بسیار مطلوب، یعنی بالاتر از ۰/۷ برای هر متغیر آشکار است. نتایج پایایی آلفای کرونباخ و ترکیبی نیز در جدول ۲ آمده است و نشان‌دهنده پایایی بالای متغیرها است.

جدول شماره ۲: شاخص‌های توصیفی متغیرها و پایایی

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	AVE	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی
توسعه سرمایه انسانی	۵/۰۹۶	۱/۰۹۷	۰/۵۸۴	۰/۹۵۲	۰/۹۵۷
عملکرد نوآوری	۴/۹۳۰	۱/۱۳۶	۰/۶۰۵	۰/۸۴۱	۰/۸۸۶
عملکرد عملیاتی	۴/۹۰۹	۱/۱۹۶	۰/۶۴۴	۰/۹۰۶	۰/۹۲۴
عملکرد مالی	۴/۸۰۸	۱/۲۰۰	۰/۶۱۰	۰/۸۸۹	۰/۹۱۵

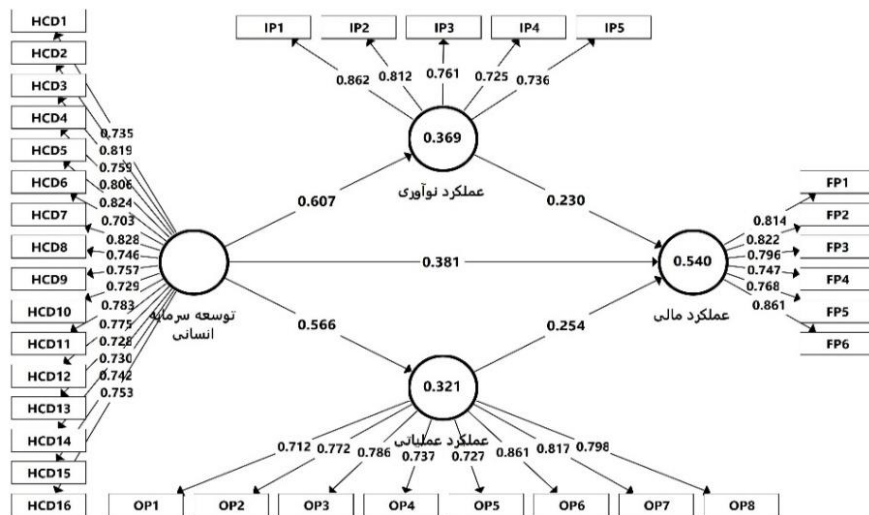
در این تحقیق از معیار میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) برای روایی همگرا استفاده شده است. میانگین واریانس استخراج‌شده میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را بیان می‌کند که هرچه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. مقدار مطلوب برای میانگین واریانس استخراج‌شده باید بالای ۰/۵ باشد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۹). نتایج مطلوب این معیار در جدول ۲ قابل مشاهده است. در این پژوهش برای روایی واگرا از معیار فورنل-لاکر استفاده شده است. این معیار، میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است. نتایج این‌گونه تفسیر می‌شود که اگر مقدار جذر میانگین واریانس استخراج‌شده متغیرهای مکنون که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، به نسبت از مقدار همبستگی بین خانه‌های زیرین و سمت راست ماتریس بیشتر باشد؛ از این رو، می‌توان اظهار داشت که روایی واگرا مطلوب است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷: ۸۴). روایی واگرایی مطلوب متغیرها در جدول ۳ قابل مشاهده است.

جدول شماره ۳: ارزیابی مدل ساختاری و روایی مدل اندازه‌گیری

متغیر	ضریب تعیین	شاخص افزونگی	فورنل-لاکر		
			۱	۲	۳
۱. توسعه سرمایه انسانی	-	-	۰/۷۶۵		۴
۲. عملکرد عملیاتی	۰/۳۲۱	۰/۱۷۰	۰/۵۶۶	۰/۷۷۸	
۳. عملکرد مالی	۰/۵۴۰	۰/۳۱۸	۰/۶۶۵	۰/۵۸۹	۰/۸۰۲
۴. عملکرد نوآوری	۰/۳۶۹	۰/۱۹۹	۰/۶۰۷	۰/۵۱۹	۰/۷۸۱

در این پژوهش برای ارزیابی مدل ساختاری از معیارهایی چون ضریب تعیین ( $R^2$ )، شاخص افزونگی ( $Q^2$ ) و اعداد معناداری  $t$  بهره برده‌ایم. معیار ضریب تعیین برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. مقدار  $R^2$  تنها برای سازه‌های درون‌زای مدل محاسبه می‌گردد. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی ضریب تعیین معرفی شده است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۰۰). همچنین، شاخص افزونگی، قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند. محققان در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل جهت سازه‌های درون‌زا به ترتیب برای شدت‌های ضعیف، متوسط و قوی سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را تعیین کرده‌اند هینسلر و همکارانش (۲۰۰۹). نتایج مطلوب این

معیارها در جدول ۳ قابل مشاهده است. از سوی دیگر، ضرایب مسیر یا همان ضریب بتا، نشان‌دهنده مقدار تبیین، شدت و جهت تأثیر بین دو متغیر پنهان بوده که عددی بین -۱ و +۱ است. با توجه به خروجی مدل مفهومی تحقیق در شکل ۲، بین متغیرهای پنهان تحقیق رابطه خطی وجود دارد. در این خروجی اعداد بین متغیرهای آشکار و پنهان، بارهای عاملی را نشان می‌دهد؛ اعداد بین متغیرهای پنهان، ضرایب مسیر را نشان می‌دهد و در نهایت اعداد داخل دایره‌ها، ضرایب تعیین متغیرهای پنهان درونزا است.



شکل شماره ۲: خروجی مدل مفهومی پژوهش

در نهایت، اعداد معناداری  $t$ ، معیاری برای سنجش رابطه بین متغیرها در مدل بخش ساختاری است. در صورتی که مقدار این اعداد از  $1/96$  بیشتر شود، صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطوح اطمینان مختلف را می‌رساند. همچنین، برای سنجش شدت رابطه بین متغیرهای تحقیق برای هر یک از مسیرها از معیار اندازه تأثیر ( $f^2$ ) استفاده شده است. مقدار مناسب برای این معیار برای اندازه‌های تأثیر کوچک، متوسط و بزرگ برابر با  $0/15$ ،  $0/02$ ، و  $0/35$  تعیین شده است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷: ۹۶). نتایج سه مسیر با اندازه اثر مطلوب و قوی و نتایج دو مسیر مایل به اندازه اثر مطلوب است. به‌طور کلی، با توجه به نتایج حاصل از کلیه معیارها، نتایج فرضیه‌های پژوهش در جدول ۴ تشریح شده است که تأیید همه فرضیه‌های تحقیق را نشان می‌دهد.

## جلول شماره ۴: نتایج فرضیه‌ها

فرضیه	اندازه اثر	ضریب مسیر	ضریب t	نتیجه
۱. توسعه سرمایه انسانی ← عملکرد نوآوری	۰/۵۸۴	۰/۶۰۷	۸/۳۴۸ <sup>***</sup>	تأیید
۲. توسعه سرمایه انسانی ← عملکرد عملیاتی	۰/۴۷۲	۰/۵۶۶	۷/۹۲۳ <sup>***</sup>	تأیید
۳. توسعه سرمایه انسانی ← عملکرد مالی	۰/۱۷۲	۰/۳۸۱	۳/۰۷۷ <sup>**</sup>	تأیید
۴. عملکرد نوآوری ← عملکرد مالی	۰/۰۶۷	۰/۲۳۰	۲/۱۲۶ <sup>*</sup>	تأیید
۵. عملکرد عملیاتی ← عملکرد مالی	۰/۰۸۸	۰/۲۵۴	۲/۳۱۵ <sup>*</sup>	تأیید

\* در سطح ۹۵ درصد؛ \*\* در سطح ۹۹ درصد؛ \*\*\* در سطح ۹۹/۹ درصد

## نتیجه‌گیری

بر اساس اینکه کسب و کارهای کوچک و متوسط در توسعه اقتصادی کشورها، خصوصاً کشورهای در حال توسعه نقش کلیدی را ایفا می‌کنند، ارائه راه‌حل‌ها و انجام تحقیقات بیشتر در این جامعه، مهم و ضروری است. از سوی دیگر، شکی نیست که کلید شروع هر کاری عامل انسانی بوده و ایجاد یک سازمان منسجم برای ارائه خدمات و تولید محصولات، وابسته به افراد است که البته بقاء امروزی این کسب و کارها در گرو عملکرد مناسب مالی آن‌ها است؛ لذا توسعه سرمایه انسانی موجبات رونق کسب و کار، افزایش مزیت رقابتی، متعهد ساختن افراد، افزایش کارایی و اثربخشی در سطح فردی و سازمانی را فراهم خواهد کرد. از این رو، در این پژوهش با تشریح بیان مسئله تحقیق و ارائه مبانی نظری و تجربی تحقیق در شرکت‌های کوچک و متوسط استان آذربایجان شرقی در حوزه ماشین‌آلات، تجهیزات و دستگاه‌های برقی به بررسی پرداختیم. این تحقیق با هدف تأثیرات مثبت توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد مالی از طریق عملکرد نوآوری و عملیاتی به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. در این تحقیق بر اساس دیدگاه منبع‌محور نشان داده شد که توسعه سرمایه انسانی موجبات عملکرد بهتر شرکت را فراهم می‌کند. این موضوع، علاوه بر افزایش ادبیات موضوعی تحقیق، از دیدگاه استراتژی نیز در حیطه مدیریت منابع انسانی استراتژیک بسیار مفید بوده است؛ زیرا سرمایه‌گذاری بر عوامل انسانی باید به صورت برنامه‌ریزی شده و طی فرایندی دقیق و اصولی انجام پذیرد تا عملکرد برتر حاصل گردد.

به منظور رفع نیاز بازارهای پویا، شرکت‌ها باید با همکاران خود در زنجیره‌های عرضه به نوآوری محصولات یا خدمات جدید دست یابند؛ چراکه عوامل مؤثر بر عملکرد نوآوری مشترک در ادبیات مختلف تأکید شده است (کائو و ژانگ، ۲۰۱۱). فرضیه اول تحقیق که تأکید بر تأثیر

مثبت و معنادار توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد نوآوری داشت، مورد تأیید قرار گرفت. نتایج این فرضیه می‌تواند مطابق با نتایج تحقیقات فلیسیوو و همکارانش (۲۰۱۴) باشد. عامل کلیدی جهت دستیابی به رشد فناوری، پرورش ظرفیت‌های انسانی است؛ لذا پرورش نیروی انسانی تحصیل کرده و باتجربه در ارتباط با نیازهای جامعه از مسائل مهم عصر حاضر است (شاه‌آبادی و بهرامی شکیب، ۱۳۹۲). بر این اساس، سازمان‌ها باید مجموعه‌ای از اقدامات راهبردی از جمله فراهم‌آوری کار گروهی، فرصت‌دهی به کارکنان خلاق و کنجکاو، ایجاد زمینه‌هایی برای سنجش توان کارکردی کارکنان و افزایش حس مسئولیت کاری را پایه‌ریزی و اعمال کنند تا موجبات انگیزشی کارکنان برای مشارکت در انجام کارها به منظور توسعه تخصص سازمانی در جهت دستیابی به اهداف سازمان، خصوصاً عملکرد نوآوری را فراهم کنند. در نتیجه، اقدامات منابع انسانی می‌تواند برای فعالیت‌های نوآوری مهم باشد؛ در حقیقت اقدامات منابع انسانی، ابزار کلیدی سازمان‌ها در شکل دادن و تأثیرگذاری بر مهارت‌ها، گرایش‌ها و رفتار افراد در جهت رسیدن به اهداف برای ایجاد نوآوری در سازمان‌ها است (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۵)؛ بنابراین هرچقدر بر توسعه سرمایه انسانی اهمیت داده شود، عملکرد نوآوری کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در جهت مثبت بهبود خواهد یافت.

از اهداف دیگر این مطالعه، وجود تأثیر توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد عملیاتی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط بود که نتایج نشان‌دهنده تأثیرات قابل توجه این رابطه است. نتایج این فرضیه مطابق با مطالعات انجام‌شده توسط پندیکسون و چن‌دلر (۲۰۱۷) است. مطالعه جیمز-جیمز و سانز-واله<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) نشان می‌دهد که رویه‌های سازمانی به شرکت‌ها کمک می‌کند تا کارایی بالاتری داشته و در نتیجه عملکرد بهتری به دست آورند. درحقیقت زمانی که سازه‌ها و روش‌های کار به خوبی کار می‌کنند، کارکنان بیشتر بر روی تکمیل وظایف خود تمرکز می‌کنند، به این معنی است که مدیریت باید کار را به نحوی سازمان‌دهی کند تا کارکنان در انجام کارها با فشارهای اضافی مواجه نباشند؛ زیرا عدم توجه به این مهم توسعه کاری و خلاقیت فردی را سلب می‌کند و بر عملکرد عملیاتی شرکت اثرات منفی خواهد گذاشت. از این رو، مدیران باید به ارائه فرصت‌های بیشتر به کارکنان بدون نظارت شدید اقدام کند تا توانایی‌های عملیاتی آنان شکوفا شده و به کار گرفته شود.

یکی دیگر از بررسی‌ها وجود تأثیر مثبت و معنادار توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد مالی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط بود. نتایج این فرضیه نشان می‌دهد که توسعه سرمایه انسانی

نقش فعالی را در بهبود این عملکرد دارد. یافته‌های این فرضیه می‌تواند در راستای مطالعات انجام‌شده توسط حاجی‌زاده و همکاران (۱۳۹۶)، رومفو، ۲۰۱۷، دو و همکاران (۲۰۱۸) باشد. می‌دانیم که سرمایه انسانی یک منبع اساسی و بی‌نظیر در کمک به حفظ مزیت رقابتی شرکت‌ها است. از سوی دیگر، در نتیجه جهانی‌شدن و پیشرفت‌های فناوری، بازارها به طور رقابت فزاینده در حال رشد هستند، به همین دلیل اگر شرکت‌ها می‌خواهند به بقا خود ادامه دهند باید کیفیت دانش خود را بهبود بخشند. همچنین کارکنانی که می‌توانند مهارت‌های خاص یا کلی یاد گیرند، ممکن است فرصت‌های شغلی بیشتر، امنیت شغلی بهتر و قابلیت‌های عملکردی بیشتری را داشته باشند و در کارشان انگیزه بیشتری پیدا کرده و نگرش‌ها و رفتارهایشان را تغییر دهند؛ درحقیقت نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان برتر در بهبود عملکرد داخلی از طریق افزایش تولید و کیفیت و همچنین در به دست آوردن بهبود وضعیت مالی کمک می‌کند (آلدورویز<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). از این رو، فرایند توسعه سرمایه انسانی در روند بهبود عملکرد مالی شرکت‌ها از طریق ارتقاء سطح کیفی آموزش، دانش و مهارت‌ها تأثیرگذار است.

وجود تعادل بین ابعاد اقتصادی و اجتماعی در مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها می‌تواند با خروجی‌های نوآورانه تسهیل شود. ابزار نوآورانه و کانال‌های ارتباطی به ذینفعان در اشتراک‌گذاری منابع با یکدیگر و تسهیل جمع‌آوری بازخورد کمک می‌کند؛ زیرا بازخورد در فعالیت‌ها و سیاست‌های مربوط به مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها به احتمال زیاد با بهبود عملکرد مالی مواجه خواهد شد (سیگارا-ناوارو<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). فرضیه چهارم تحقیق بر تأثیر عملکرد نوآوری بر عملکرد مالی تأکید داشت. نتایج، نشان‌دهنده تأیید این فرضیه بوده است و این نتیجه منطبق با مطالعات انجام‌شده توسط خانلری و سبزه‌علی (۱۳۹۳)، نیک‌رفتار (۱۳۹۶) و وروال، (۲۰۱۷) است. بنگاه‌هایی که در چارچوب پروژه‌های نوآوری مشترک، بیشتر با فعالیت‌های نوآوری سروکار دارند، از لحاظ نسبت گردش مالی با استفاده از محصولات یا خدمات جدید عملکرد بهتری خواهند داشت (وانگ و هو، ۲۰۱۷). در این راستا جهت‌گیری مشتری و هماهنگی بین کارکنان مواردی برای پیشگام بودن در نوآوری هستند. به منظور بهبود عملکرد نوآوری و عملکرد مالی از طریق انگیزه‌های سیاست‌گذاری و حمایت‌های اولیه در میان زنجیره ارزش باید از ایده‌های جدید استقبال کرد. برای انجام این کار باید صاحبان را تشویق به افزایش ظرفیت خود در دسترسی به اطلاعات مشتریان و رقبا کرد؛ بنابراین بهبود در عملکرد نوآوری، زمینه‌های بهبود در عملکرد مالی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط فعال در حوزه‌های ماشین‌آلات، تجهیزات و دستگاه‌های برقی را فراهم می‌کند.

1- Aledo Ruiz

2- Cegarra-Navarro



درنهایت، نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، تأثیر عملکرد عملیاتی بر عملکرد مالی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط را معنادار نشان داده است. این یافته مطابق با نتایج مطالعات انجام‌شده توسط ژانگ و همکاران (۲۰۱۵) و بندیکسون و چن‌دلر (۲۰۱۷) است. بر اساس این یافته، شیوه‌های مطلوب مدیریت اطلاعات از جمله به اشتراک‌گذاری اطلاعات، استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات در یک شرکت و به اشتراک‌گذاری اطلاعات با شرکای زنجیره تأمین، پیامدهای مثبتی برای مدیریت فرایند و ادغام دارند. چنین ادغام فرآیندی در شرکت و مرزهای آن دارای پتانسیل بسیار بالایی در زمینه تأثیرگذاری بر راندمان تولید و دیگر اقدامات عملکرد داخلی دارد (پراجوگو و همکاران، ۲۰۱۸). از سوی دیگر، اگر مدیران شرکت‌های کوچک و متوسط که معمولاً سطوح سلسله مراتبی سازمان را تشکیل می‌دهند، بیش‌ازاندازه بر اقدامات سطح عملیاتی تمرکز کنند، ممکن است از اهداف اصلی مدیریتی خود دور شوند و با مشارکت مداوم در فعالیتهای عملیاتی موجب کاهش تولید و خلاقیت کارکنان شوند (مینا، ۲۰۱۴)؛ بنابراین مدیران برای تسهیل اشتراک و مدیریت اطلاعات در بین عملکردهای داخلی و خارجی شرکت باید راه‌هایی اساسی و عملی پیدا کرده و از درگیری بیش‌ازحد در فرایندهای عملیاتی خودداری کنند. به همین دلیل، آموزش مناسب در مدیریت فرآیند و سرمایه‌گذاری در منابع برای تسهیل ادغام فرآیندها در بین شرکت‌های زنجیره تأمین باید تشویق شود. در این صورت با توسعه سطح عملکرد عملیاتی به دلیل کاهش دوباره کاری‌ها، افزایش انگیزه کارکنان و نیز ارتقاء کارایی می‌توان بر عملکرد مالی شرکت تأثیر مثبت گذاشت.

به‌طورکلی، نتایج نشان‌دهنده روابط معنادار بین سرمایه انسانی با عملکردهای نوآوری، عملیاتی و مالی بود. رابطه مشاهده‌شده بین توسعه سرمایه انسانی و عملکرد شرکت، برخی از دلایل عملی را برای سیاست‌گذاران و سازمان‌های مربوطه ارائه می‌دهد. برنامه‌های آموزش فنی و حرفه‌ای ویژه و مبتنی بر سیستم برای بهبود وضعیت عوامل انسانی از جمله این سیاست‌ها در سطح کسب‌وکارهای کوچک و متوسط است. همچنین، با ایجاد جلسات تعاملی دوره‌ای به صورت هفته‌ای و ماهانه بین گروه‌های خارجی، می‌توان با مبادله و اشتراک‌گذاری ایده‌ها و اطلاعات، زمینه را برای ایجاد فرصت‌های جدید فراهم کرد. این کار تضمین‌کننده توسعه سرمایه انسانی با بهبود فرایندهای دانشی، تجربه‌اندوزی، مهارت‌ورزی و توانایی شناختی ممکن است. توسعه کارکنان از دیدگاه‌ها و جهات مختلف باعث بهره‌ور شدن، کاهش دوباره کاری‌ها و افزایش اعتمادبه‌نفس فرد در انجام کارهای محوله می‌شود. از سوی دیگر، آموزش ویژه و عالی، می‌تواند اخلاق و استقلال را افزایش دهد و از انحرافات مالی جلوگیری می‌کند. وجود تعاملات منجر به دستیابی بر دانش‌های مختلف می‌شود و زمینه را برای فعالیتهای نوآوری اکتشافی در شرکت فراهم می‌کند. در حقیقت انجام درست کارها به پیشرفت عملکرد شرکت منجر خواهد شد.

بر این اساس، وجود برنامه‌ای جامع برای توسعه سرمایه انسانی در کسب‌وکارهای کوچک و متوسط لازم و ضروری است. به این صورت که از دیدگاه منبع‌محور، آموزش و برنامه‌ریزی درباره این فرایند برای مدیران شرکت‌ها توصیه می‌شود؛ زیرا باعث کارآتر و اثربخش‌تر شدن نیروی انسانی در فرایند کاری می‌شود و به دلایلی که پیش‌تر بیان کردیم در بهبود عملکردهای نوآوری، عملیاتی و به‌تبع آن‌ها بر عملکرد مالی شرکت‌ها اثر می‌گذارد. از سوی دیگر، در حال حاضر اغلب شرکت‌ها به سمت اقتصاد دانشی و خدماتی حرکت کرده‌اند؛ بنابراین درک کامل از سرمایه انسانی به ویژه نحوه استفاده از قابلیت‌های سازمان در بهبود مزیت رقابتی نسبت به رقبا بسیار ضروری است که مدیران استراتژیک نقش بسزایی را می‌توانند در انجام فرایند توسعه سرمایه انسانی داشته باشند. همچنین، آگاهی از این عوامل، نقش فعالی را در تصمیم‌گیری‌های سازمانی برجای خواهد گذاشت؛ زیرا همه مدیران و عوامل در تلاش هستند تا به بهترین عملکرد دست یابند. به دلیل نقش بزرگ این کسب‌وکارها در اقتصاد یک کشور، باید بیش‌ازپیش کسب‌وکارهای کوچک و متوسط توسط دولت مورد حمایت قرار گیرد و توسعه سرمایه انسانی توسط سرپرستان این کسب‌وکارها بیشتر مورد اهمیت قرار گیرد.

### پیشنهاد‌های آتی و محدودیت‌ها

با توجه به اینکه، بتوان تحلیل و بررسی این چهار متغیر مجزا که در چارچوب مفهومی تحقیق نیز ارائه گردید، مقدور گردد، در این مطالعه چندین متغیر از جمله متغیرهای عملکرد مالی، عملکرد عملیاتی و توسعه سرمایه انسانی که هر کدام دارای مؤلفه‌هایی بوده و محتوای این متغیرها را تشکیل می‌دادند، به صورت سیستمی بسته در نظر گرفته شد. به دلیل اینکه بررسی متغیرها با هر یک از مؤلفه‌ها دارای پشتوانه نظری و تجربی روشن‌تر و دقیق‌تری نبوده است، اما بررسی به صورت سیستم بسته، امکان ارائه مبانی نظری و تجربی تحقیق را مقدور می‌کرد، بررسی به صورت بسته انجام پذیرفت. این مهم، از محدودیت‌های تحقیق به شمار می‌رود و امید است در مطالعات دیگر بر روی آن، تحلیل بیشتری شود تا تبیین و بررسی دقیق‌تری از این عوامل به عمل آید. همچنین، با توجه به محدودیت بررسی نقش میانجی‌گری عملکرد عملیاتی و نوآوری در مدل ارائه شده این مطالعه، شواهد آماری تحلیل‌ها، نشان می‌دهد که بررسی‌های آتی، می‌توانند بر میانجی‌گری عملکرد عملیاتی و عملکرد نوآوری در رابطه بین توسعه سرمایه انسانی و عملکرد مالی تمرکز کنند.

یک محدودیت دیگر مطالعه حاضر نیز، این است که توسعه سرمایه انسانی بر عملکرد مالی در ادبیات این تحقیق به صورت مثبت بررسی شده است که نتایج نیز حاکی از تأیید این موضوع

بود، اما برخی از مطالعات نشان داده‌اند که اثرات قابل‌توجهی بین این دو متغیر وجود ندارد (چِن، ۲۰۰۹) و در مطالعه دیگری نیز حتی رابطه منفی این دو متغیر مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته است (دیزونوپولجاک<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۶)؛ بنابراین وجود مطالعات وسیع‌تر در این زمینه، نتایج دقیق‌تری را در اختیار محققان قرار می‌دهد. همچنین با مرور ادبیات تحقیق حاضر برای ارائه مدلی جامع جهت توسعه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، پیشنهاد می‌شود که از متغیرهایی چون مدیریت فرایند، رهبری دانشی، عملکرد بازار در مطالعات آتی استفاده شود.

## منابع

- اکبری، مرتضی. دانش، مژگان. سخدری، کمال. دولتشاه، پیمان. (۱۳۹۶). تأثیر آمادگی سازمان برای کارآفرینی سازمانی بر عملکرد مالی و عملکرد نوآوری سازمان‌ها: نقش میانجی گرایش کارآفرینانه. *فصلنامه مدیریت توسعه فناوری*، دوره ۵، شماره ۱، ۱۲۳-۱۴۶.
- انواری رستمی، علی‌اصغر. قدرتیان کاشان، سید عبدال جابر. (۱۳۸۳). طراحی مدل جامع ارزیابی عملکرد و رتبه‌بندی شرکت‌ها. *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره ۸، شماره پیاپی، ۳۶، ۱۰۹-۱۳۵.
- تقی‌زاده، رحیم. فکرت، مریم. (۱۳۹۵). تأثیر گرایش به کارآفرینی و عملکرد مالی بنگاه‌های کوچک و متوسط استان آذربایجان غربی. *مجلس و راهبرد*، دوره ۲۳، شماره ۸۸، ۲۳۱-۲۵۲.
- حاجی‌زاده، فاطمه. لاری دشت بیاز، محمود. علی صوفی، هاشم. (۱۳۹۶). بررسی رابطه سرمایه انسانی استراتژیک با بهبود عملکرد مالی در صنعت بانکداری. *فصلنامه پژوهش‌های پولی-بانکی*، دوره ۱۰، شماره ۲، ۲۴۷-۲۶۶.
- حسینی، سید صمد. کرمی، اژدر. نیکخواه، یونس. (۱۳۹۷). *مدل‌سازی معادلات ساختاری با Smart PLS V3: رویکرد پایان‌نامه‌نویسی و مقاله‌نویسی*. چاپ اول، تهران: انتشارات اندیشه فاضل.
- حسینی، معصومه. صادقی، طاهره. (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر خلاقیت و نوآوری اعضای هیأت علمی و ارایه راهکار به منظور ارتقاء. *دوماهنامه علمی- پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی*. دوره ۳، شماره ۱، ۱-۶.
- خانلری، امیر. سبزه‌علی، رضوان. (۱۳۹۳). بررسی رابطه یادگیری سازمانی و عملکرد مالی از طریق فرایند نوآوری در شرکت‌های صنعتی گلپایگان. *فصلنامه مدیریت بازرگانی*، دوره ۶، شماره ۴، ۷۷۳-۷۹۰.
- شاه‌آبادی، ابوالفضل. بهرامی شکیب، ندا. (۱۳۹۲). تأثیر ترکیب سرمایه انسانی بر رشد و همگرایی فناوری کشورهای منتخب توسعه‌یافته و در حال توسعه. *فصلنامه نظریه‌های کاربردی اقتصاد*، دوره ۱، شماره ۱، ۲۹-۵۰.
- صفرزاده، حسین. تدین، اعظم. حرمحمدی، مریم. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی. *طلوع بهداشت*. دوره ۱۱، شماره ۱، ۶۵-۷۶.
- طبرسا، غلامعلی. صادقیان قراقیه، سعید (۱۳۹۳). *مدیریت منابع انسانی الکترونیک*. چاپ اول، تهران، انتشارات کتاب مهربان.
- طیبی، سید جمال‌الدین. وطن‌خواه، سودابه. نصیری‌پور امیراشکان. وحدت، شقایق. (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر توسعه سرمایه‌های انسانی در بیمارستان‌های سازمان تأمین اجتماعی ایران. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین*. دوره ۱۵، شماره ۲، ۵۵-۶۲.
- ندایی، هاشم. (۱۳۹۳). اصول تعلیم و تربیت کارکنان سپاه پاسداران بر اساس دیدگاه مقام معظم رهبری. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، دوره ۶، شماره ۲، ۱-۱۶.
- نیک‌رفتار، طیبه. (۱۳۹۶). تبیین رابطه عملکرد نوآوری بر عملکرد مالی با در نظر گرفتن متغیرهای میانجی عملکرد بازار و عملکرد محصول در صنعت نساجی. *علوم و فناوری نساجی*، دوره ۶، شماره ۲، ۳۷-۴۲.
- هاشمی، سید حامد. اکرادی، احسان. یوسفی، مینو. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی بر مدیریت دانش و نوآوری سازمانی. *فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی*، دوره ۲، شماره ۸، ۱-۱۹.

- Aledo Ruiz, M. D., Gutierrez, J. O., Martinez-Carrea, E., & Cegarra-Navarro, J. G. (2017). Linking an unlearning context with firm performance through human capital. *European Research on Management and Business Economics*, 23(1), 16-22.
- Barney, J., & Felin, T. (2013). What are micro foundations? *Academy of Management Perspectives*, 27(2), 138-155.
- Bendickson, J. S., & Chandler, T. D. (2017). Operational performance: The mediator between human capital developmental programs and financial performance. *Journal of Business Research*, 94, 162-171.
- Cao, M., & Zhang, Q. (2011). Supply chain collaboration: impact on collaborative advantage and firm performance. *Journal of Operations Management*, 29(3), 163-180.
- Cegarra-Navarro, J-G., Reverte, C., Gomez-Melero, E., & Wensley, K. P. A. (2016). Linking social and economic responsibilities with financial performance: The role of innovation. *European Management Journal*, 34(5), 530-539.
- Chadwick, C., & Dabu, A. (2009). Human resources, human resource management, and the competitive advantage of firms: Toward a more comprehensive model of causal linkages. *Organization Science*, 20, 253-272.
- Chan, K. C., Fung, H. G., & Thapa, S. (2007). China financial research: A review and synthesis. *International Review of Economics and Finance*, 16, 416-428.
- Chan, K. H. (2009). Impact of intellectual capital on organizational performance: an empirical study of companies in the Hang Seng index (part 2). *The Learning Organization*, 16(1), 22-39.
- Coff, R., & Kryscynski, D. (2011). Invited editorial: Drilling for micro foundations of human capital-based competitive advantages. *Journal of Management*, 37, 1429-1443.
- Du, X., Yin, J., & Hou, F. (2018). Auditor human capital and financial misstatement: Evidence from China. *China Journal of Accounting Research*, 11(4), 279-305.
- Dzenopoljac, V., Janosevic, S. & Bontis, N. (2016). Intellectual capital and financial performance in the Serbian ICT industry. *Journal of Intellectual Capital*, 17(2), 373-396.
- Felicio, J. A., Couto, E., & Caiado, J. (2014). Human capital, social capital and organizational performance. *Management Decision*, 52(2), 350-364.
- Gallardo-Vazquez, D., & Sanchez-Hernandez, M. M. (2014). Measuring corporate social responsibility for competitive success at a regional level. *Journal of Cleaner Production*, 72(1), 14-22.
- Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkan, L. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of Production Economics*, 133, 662-676.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277-320.
- Hua, N., Morosan, C., & DeFranco, A. (2015). The other side of technology adoption: examining the relationships between e-commerce expenses and hotel performance. *International Journal of Hospitality Management*, 45(1), 109-120.

- Hua, N., Wei, W., DeFranco, A. L., & Wang, D. (2018). Do loyalty programs really matter for hotel operational and financial performance? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2195-2213.
- Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2011). Innovation, organizational learning, and performance. *Journal of Business Research*, 64(4), 408-417.
- Josiassen, A., Assaf, A. G., & Cvelbar, L. K. (2014). CRM and the bottom line: do all CRM dimensions affect firm performance? *International Journal of Hospitality Management*, 36, 130-136.
- Lepak, D. P., & Snell, S. A. (1999). The human resource architecture: Toward a theory of human capital allocation and development. *Academy of Management Review*, 24(1), 31-48.
- Liu, C. H. (2017). Creating competitive advantage: linking perspectives of organization learning, innovation behavior and intellectual capital. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 13-23.
- Mayer, K. J., Somaya, D., & Williamson, I. O. (2012). Firm-specific, industry-specific, and occupational human capital and the sourcing of knowledge work. *Organization Science*, 23, 1311-1329.
- Minna, S. (2014). Innovation capability for SME success: perspectives of financial and operational performance. *Journal of Advances in Management Research*, 11(2), 163-175.
- Ployhart, R. E., Van Iddekinge, C. H., & MacKenzie, W. I. (2011). Acquiring and developing human capital in service contexts: The interconnectedness of human capital resources. *Academy of Management Journal*, 54, 353-368.
- Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., Oke, a., & Cheng, T. C. E. (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*, 199, 95-103.
- Rompho, N. (2017). HC and financial performance with two HRM strategies. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(4), 459-478.
- Sardo, F., Serrasqueiro, Z., & Alves, H. (2018). On the relationship between intellectual capital and financial performance: A panel data analysis on SME hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 67-74.
- Verwaal, E. (2017). Global outsourcing, explorative innovation and firm financial performance: A knowledge-exchange based perspective. *Journal of World Business*, 52(1), 17-27.
- Wang, C., & Hu, Q. (2017). Knowledge sharing in supply chain networks: Effects of collaborative innovation activities and capability on innovation performance. *Technovation*, Available online 16 December 2017, <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2017.12.002>.
- Zhang, J. J., Lawrence, B., & Anderson, C. K. (2015). An agency perspective on service triads: Linking operational and financial performance. *Journal of Operations Management*, 35, 56-66.