



به کارگیری رویکرد کارت امتیاز متوازن بر عملکرد شرکت‌های کارگزاری در اقتصاد دیجیتال

شهری

مهییار آهنگری* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت مالی دانشکده بازار و کسب و کار دانشگاه آزاد اسلامی تهران جنوب، تهران، ایران.
معصومه لطیفی بنماران استادیار گروه مالی، دانشکده بازار و کسب و کار، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران جنوب، ایران

چکیده

در این مطالعه عوامل مؤثر بر عملکرد شرکت‌های کارگزاری با رویکرد کارت امتیازی متوازن در اقتصاد دیجیتال شهری بررسی شده است. پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت، کاربردی و از نظر نوع روش توصیفی - پیمایشی است. اطلاعات مورد نیاز برای انجام تحقیق با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری گردید. این تحقیق پس از مطالعه کتابخانه‌ای با توجه به اطلاعات به‌دست آمده، به ارائه پرسشنامه روش دلفی، به شناسایی عوامل اصلی و فرعی مؤثر پرداخت. سپس با استفاده از پرسشنامه مقایسات زوجی، عوامل اصلی و فرعی مؤثر وزن‌دهی گردید. نتایج نشان می‌دهد که در سطح ۹۵ درصد بین تمرکز مالکیت و دو معیار عملکرد یعنی نسبت بازده حقوق صاحبان سهام، نسبت کیو توبین رابطه معناداری وجود دارد. به‌طوری که تمرکز مالکیت ۲ درصد از تغییرات نسبت بازده حقوق صاحبان سهام، و ۲/۴ درصد از تغییرات نسبت کیو توبین را تفسیر می‌کند؛ یعنی هر چه تمرکز مالکیت بیشتر باشد کنترل بیشتری بر مدیران اعمال شده و عملکرد شرکت افزایش می‌یابد. البته این رابطه معنادار بین تمرکز مالکیت و معیار ارزیابی عملکرد نسبت بازده دارایی‌ها صدق نمی‌کند. همچنین بین معیارهای ارزیابی عملکرد و نسبت سود تقسیمی رابطه معناداری مشاهده شد که ۱۲/۹ درصد، ۲۱ درصد و ۲۱/۹ درصد از تغییرات نسبت سود تقسیمی به ترتیب توسط معیارهای ارزیابی عملکرد نسبت بازده دارایی‌ها، نسبت بازده حقوق صاحبان سهام، نسبت کیو توبین تفسیر می‌شود؛ به این معنا که بهبود عملکرد می‌تواند افزایش سود تقسیمی را به دنبال داشته باشد. در عین حال از نظر آماری رابطه معناداری بین تمرکز مالکیت (سهامداران عمده) و سیاست سود تقسیمی مشاهده نشده است.

واژه‌های کلیدی: کارت امتیازی متوازن، راهبری شرکتی، سرمایه فکری

۱- مقدمه

بسیاری از نظریه پردازان و پژوهشگران در توصیف ویژگی‌های فضای اقتصادی جدید بر این باورند که شکل اقتصاد، صورتی جهانی و همه‌گیر به خود گرفته و از دارایی‌ها و درآمدهای نامحسوس، پیچیده و نامشهودی شکل یافته که به نحوی خاص به یکدیگر و درهم تنیده شده‌اند، فرایندها و ابزاری که زمینه افزایش بهره‌وری و پیشرفت اقتصادی را فراهم می‌آورند. از این رو به وضوح روشن است که مدیریت، برنامه‌ریزی و نظارت بر شناسایی، تخصیص و سنجش دارایی‌های نامشهود و سرمایه فکری بنگاه‌ها، شاخصی مهم در تعیین توان رقابتی بنگاه‌ها برای بقا و رشد در اقتصاد جدید است.

توسعه اطلاعات در دهه‌های اخیر موقعیت‌های جدیدی را پیش روی افراد و سازمان‌ها قرار داده است. از این رو تعاملات و ارتباطات در گستره جهانی توسعه یافته و تعاریف جدیدی در ابعاد گوناگون زندگی فردی و اجتماعی بروز نموده است. در این میان، سازمان‌های کسب‌وکار بیشترین تأثیر را از وضعیت جدید پذیرا شده و خواسته یا ناخواسته، در مسیر این دگرگونی مداوم قرار گرفته، متحول شده، به انحلال و ادغام یا پذیرش موقعیت‌های جدید روی آورده‌اند. متناسب با این تغییرات موقعیتی، رویکردها و ادبیات جدیدی چون: سازمان‌های یادگیرنده، معماری سازمان، سازمان مجازی و مهندسی مجدد و... بر بستر رهیافت اطلاعاتی پدیدار شده است.

سازمان‌های امروزی، بیش از نمونه‌های قدیمی آن‌ها با دیالکتیک مواجه‌اند؛ نیاز به خودمختاری (استقلال) در مقابل نیاز همزمان به ارتباطات (یکپارچگی). پاسخ به این دیالکتیک مستلزم ایجاد فرصت یادگیری برای افراد سازمان است؛ چرا که از یکسو سازمان‌ها به ساختارهایی نیاز دارند تا خودمختاری و قابلیت حل مشکلات محلی را توسعه بخشند و از سوی دیگر برای دگرگونی فرهنگی، به بهبود ارتباطات و ساختار مشارکتی تمایل دارند. با گسترش ارتباطات و عدم نیاز به جابجایی و تحت تأثیر پیدایش سازمان مجازی تنها عنصری که در سازمان باقی

می‌ماند، انسان‌ها یعنی افراد سازمان‌ها هستند. پیداست که در چنین شرایطی برای تبدیل سازمان‌ها به سازمان یادگیرنده، بایستی انسان‌ها تمایل به یادگیرندگی پیدا کنند. یادگیری در سازمان‌های جدید نیز به نوبه خود از رهیافت اطلاعاتی و از حلقه سایبرنتیکی فرد - سازمان - محیط - فرد، پیروی می‌کند و از رفتار نوآورانه، اطلاعاتی و دانشی در محیط تأثیر می‌پذیرد. در واقع از یکسو، توسعه ارتباطات و تولید انبوه اطلاعات و دانش و از سوی دیگر کاهش نیم عمر رشته‌های گوناگون دانش بشری، موجب شده تا اطلاعات به عنوان مهم ترین منبع سازمان‌ها و به عنوان مزیت رقابتی تلقی شود. همسان با سایر منابع سازمانی، این منبع مهم نیز نیاز به مدیریت داشته و مدیریت آن در سایه فناوری محقق می‌شود. توجه روزافزون به دانش و اهمیت دانشگران سازمان به عنوان اصلی ترین سرمایه سازمان‌های دانش‌بر، لزوم شناسایی و تشخیص دانش و اطلاعات، و شکل‌گیری چارچوب‌هایی برای مدیریت دانش را در سازمان‌ها ضروری نموده است.

۲- پیشینه تحقیق

الف) پژوهش‌های خارجی

- چنچ رو ووا و دیگران (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان ارائه مدل ارزیابی عملکرد کسب و کار برای مدیریت ثروت شرکت‌ها، انجام دادند. این مطالعه چارچوبی ایجاد می‌کند برای خرید و فروش با زیرمعیار با استفاده از روش دلفی و در نهایت، این مقاله به بررسی عملکرد کسب و کار شرکت WM در تایوان با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) و تحلیل رابطه ای خاکستری (GRA) می‌پردازد.

- فخری و دیگران (۲۰۲۱) در پژوهش خود با عنوان تأثیر عوامل مشروط بر استفاده از سیستم اندازه‌گیری عملکرد در صنعت شرکت‌داری لیبی به دنبال این هدف بودند که استفاده از اندازه‌گیری عملکرد مالی و غیرمالی در بخش شرکت‌داری لیبی را بررسی کنند. این افراد با ارزیابی بر روی ۵۵ شرکت لیبی به منظور ارزیابی عملکرد آنها بر اساس شاخص‌های کارت امتیازی متوازن

دولتی لامرد با توجه به تکنیک کارت امتیازی متوازن مناسب بوده است.

• میرفیض لیالستانی و همکاران (۱۳۹۹) در مقاله خود به ارزیابی عملکرد شعب استان تهران شرکت همکاران سیستم به روش ترکیبی، تاپسیس فازی و کارت امتیازی متوازن پرداختند؛ به طوری که کاستی‌های ناشی از ذهنی بودن توجه‌گزینی مدیران (ارزیابان) را در ارزیابی شاخص‌های عملکرد کاهش داده، یکپارچه‌سازی ارزیابی را با لحاظ کردن سهم هر شاخص و هر گروه شاخص کارت امتیازی متوازن در دستیابی به اهداف فراهم کند. این پژوهش یک رویکرد تصمیم‌گیری چندمعیاره را برای ارزیابی عملکرد شعب شرکت همکاران سیستم به عنوان یک شرکت فعال در صنعت IT ارائه می‌کند.

• آقاجانی و ملکی (۱۳۹۸) در مقاله خود تحت عنوان ارائه چارچوبی برای ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین با استفاده ترکیبی از رویکرد کارت امتیازی متوازن و فرایند سلسله‌مراتبی تحلیلی بیان کرده‌اند که زنجیره تأمین، بازخورد و اطلاعاتی را برای مدیران در رابطه با فعالیت‌های زنجیره تأمین از حیث برآورده کردن انتظارات مشتریان و میزان تحقق اهداف استراتژیک فراهم می‌نماید. یافته‌های تحقیق نشان داده‌اند که به منظور ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین در شرکت پویا، به ترتیب سطوح استراتژیک، عملیاتی و تاکتیکی در اولویت‌های اول تا سوم قرار دارند و از نظر چهار بعد ارزیابی کارت امتیازی متوازن، بعد مشتری مهمترین معیار ارزیابی سیستم بوده است.

• شاهرودی و مؤدھی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان مقایسه و ارزیابی شرکت‌های استان گیلان با استفاده از روش ترکیبی کارت امتیازی متوازن و تکنیک فازی، یک مدل مفهومی ارزیابی عملکرد با به کارگیری کارت امتیازی متوازن، عملکرد شرکت‌ها را ارزیابی و شاخص‌های کمی و کیفی را در این خصوص ارائه کردند.

به این نتیجه رسیدند که بیشتر شرکت‌ها شاخص‌های مالی ارزیابی عملکرد را مهمترین و اولین مرحله در ارزیابی عملکرد می‌شناسند اما تعداد دیگری از شرکت‌ها نیز به شاخص‌های رضایتمندی مشتری اهمیت بیشتری می‌دهند.

• ژانگ و دیگران (۲۰۲۰) معتقدند که ارزیابی عملکرد جنبه بسیار بااهمیتی از فعالیت‌های شرکت‌های تجاری چین را تشکیل می‌دهد. آنها در مطالعه خود کارت امتیازی متوازن را به عنوان ابزاری مفید برای اصلاح عملکرد این شرکت‌ها پیشنهاد می‌کنند. این مقاله نشان می‌دهد چگونه از کارت امتیازی متوازن در سیستم مدیریت عملکرد شرکت‌های تجاری کشور چین به عنوان یک ابزار استفاده می‌شود. همچنین این مقاله عملکرد شرکت‌های تجاری و سیستم مدیریت کارت امتیازی متوازن و برنامه‌های استراتژیک و محدودیت‌های نرم‌افزاری و چشم‌اندازی از مدل خدمات شرکت‌داری تجاری در آینده را مورد مطالعه قرار می‌دهد.

• باگوات و شرما (۲۰۲۰) در پژوهش خود یک رویکرد ترکیبی از کارت امتیازی متوازن و AHP را برای ارزیابی عملکرد مدیریت زنجیره تأمین ارائه دادند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که اندازه‌گیری عملکرد در سطح استراتژیک مهمتر از دو سطح دیگر (تاکتیکی و عملیاتی) بوده و مشتری مهمترین چشم‌انداز در ارزیابی عملکرد زنجیره تأمین است.

ب) پژوهش‌های داخلی

• عباس الهیاری و مختار رنجبر (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی ارزیابی شاخص‌های عملکرد شرکت‌های دولتی لامرد بر اساس رویکرد کارت امتیازی متوازن پرداختند. این پژوهش در راستای انجام تحقیق علمی از یک مدل مفهومی ارزیابی عملکرد با بکارگیری کارت امتیازی متوازن قصد داشت شاخص‌های عملکرد شرکت‌ها را ارزیابی کند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری پژوهش نشان داد، شاخص‌های عملکرد شرکت‌های

۳-- مبانی نظری

بررسی ادبیات موجود نشان می‌دهد که هیچ تعریف مورد توافقی از حاکمیت شرکتی وجود ندارد. در تعاریف ارائه شده در کشورهای مختلف، تفاوت‌های چشمگیری مشاهده می‌شود. حتی در کشورهایی مانند آمریکا یا انگلستان نیز دستیابی به یک تعریف واحد، کار ساده‌ای نیست. تعاریف موجود از حاکمیت شرکتی در طیفی گسترده قرار دارند؛ از دیدگاه‌های محدود در یک سو تا دیدگاه‌های فراگیرتر در سوی دیگر طیف. در دیدگاه‌های محدود، حاکمیت شرکتی به رابطه میان شرکت و سهام‌داران محدود می‌شود. این رویکرد کهن، معمولاً در قالب نظریه نمایندگی بیان می‌شود. در سوی دیگر طیف، حاکمیت شرکتی به عنوان شبکه‌ای از روابط در نظر گرفته می‌شود؛ روابطی که نه تنها میان شرکت و مالکان آن (سهام‌داران) برقرار است، بلکه سایر ذی‌نفعان از جمله کارکنان، مشتریان، فروشندگان، دارندگان اوراق قرضه و دیگران را نیز دربر می‌گیرد. این دیدگاه فراگیر، در قالب نظریه ذی‌نفعان مطرح می‌شود (حساس یگانه، ۱۳۹۴).

حاکمیت شرکتی تنها مربوط به اداره عملیات شرکت نیست بلکه مربوط به هدایت، نظارت و کنترل اعمال مدیران اجرایی و پاسخ‌گویی آنها به تمام ذینفعان شرکت (اجتماع) می‌باشد (تری گر، ۲۰۲۱). سیستم حاکمیت شرکتی را می‌توان مجموعه قوانین، مقررات، نهادها و روش‌هایی تعریف کرد که تعیین می‌کنند شرکت‌ها چگونه و به نفع چه کسانی اداره می‌شوند (ادوینسون، ۲۰۲۰).

حاکمیت شرکتی عبارت است از: روابط میان گروه‌های مختلف در تعیین جهت‌گیری و عملکرد شرکت. گروه‌های اصلی عبارت‌اند از: سهامداران، مدیر عامل و هیات مدیره و سایر گروه‌ها شامل کارکنان، مشتریان فروشندگان، اعتبار دهندگان و اجتماع است (رابرت مانکر و نل مینو، ۲۰۲۱).

تلاش‌های صورت گرفته برای طبقه‌بندی سیستم‌های حاکمیت شرکت‌ها همواره با مشکلاتی همراه

بوده است. با این وجود یکی از بهترین تلاش‌ها که از مقبولیت بیشتری نزد صاحب نظران برخوردار است، طبقه بندی معروف سیستم‌های درون سازمانی و سیستم‌های برون سازمانی است (حساس یگانه، ۱۳۹۷) که در ادامه ارائه شده است:

الف) سیستم‌های حاکمیت درون سازمانی

در سیستم‌های درون سازمانی، شرکت‌های فهرست‌شده تحت مالکیت و کنترل تعداد محدودی از سهامداران عمده مانند خانواده‌های مؤسس، بانک‌ها، شرکت‌ها یا دولت قرار دارند. به دلیل روابط نزدیک میان شرکت و سهامداران اصلی، این سیستم‌ها را «رابطه‌ای» نیز می‌نامند (حساس یگانه، ۱۳۹۹). اگرچه به واسطه نزدیکی میان مالکان و مدیران، مشکل نمایندگی در این مدل کمتر است، اما چالش‌هایی مانند سوءاستفاده از قدرت، نبود شفافیت و محروم‌سازی سهامداران اقلیت از اطلاعات شرکت، بروز می‌کند. سطح پایین تفکیک مالکیت و مدیریت، امکان سوءجریان‌های مالی را افزایش می‌دهد. نمونه بارز این مشکلات در بحران مالی ۱۹۹۷ آسیا مشاهده شد؛ ساختارهای متمرکز مالکیت و ضعف‌های حاکمیت شرکتی در کشورهای شرق آسیا به شدت مورد انتقاد قرار گرفتند (راجان و زنگلز، ۲۰۲۱؛ جانسون، ۲۰۲۲؛ کلاسنس و همکاران، ۲۰۲۰). جانسون و همکاران (۲۰۲۲) نقش نظام‌های حقوقی ضعیف را در تشدید بحران برجسته کرده و نشان دادند که نبود حمایت کافی از سهامداران اقلیت، زمینه‌ساز اختلاس و سوءاستفاده توسط سهامداران عمده بوده است (همان منبع، ۱۳۹۹).

ب) سیستم‌های حاکمیت برون سازمانی

عبارت برون سازمانی اشاره به سیستم‌های تأمین مالی و حاکمیت شرکتی دارد. در این سیستم‌ها، شرکت‌های بزرگ توسط مدیران اداره می‌شوند و تحت مالکیت سهامداران برون سازمانی یا سهامداران خصوصی هستند. این وضعیت منجر به جدایی مالکیت از مدیریت می‌شود که نخستین بار توسط برل و مینز (۲۰۱۹) مطرح شد. همان طور که در تئوری نمایندگی جنسن و مک

اعضای مذکور، نهادهای مالی و همچنین سهامداران خصوصی هستند.

به طور کلی مشخصات سیستمهای حاکمیت درون سازمانی و برون سازمانی در جدول (۱) آمده است.

لینگ (۲۰۲۰) عنوان شده، مشکل نمایندگی مرتبط با هزینه‌های سنگینی است که به سهامدار و مدیر تحمیل می‌شود. اگرچه در سیستمهای برون سازمانی شرکت‌ها مستقیماً توسط مدیران اداره می‌شوند، اما به طور غیرمستقیم، تحت کنترل اعضای برون سازمانی قرار دارند.

جدول (۱): مشخصات سیستمهای درون سازمانی و برون سازمانی حاکمیت شرکتی

برون سازمانی	درون سازمانی (رابطه‌ای)
شرکت‌های بزرگ تحت کنترل مدیران اما تحت مالکیت سهامداران برون سازمانی هستند.	شرکت‌ها تحت مالکیت سهامداران درون سازمانی که همچنین مدیران نیز کنترل دارند.
سیستمهای دارای مشخصه تفکیک مالکیت و مدیریت که موجب مشکلات نمایندگی با اهمیت می‌شود.	سیستمهای با مشخصات عدم تفکیک مالکیت و مدیریت به طوری که مشکلات نمایندگی کمتر دیده می‌شود.
تصاحب خصمانه به عنوان یک ساز و کار انضباطی برای مدیر شرکت وجود دارد.	عملکرد تصاحب خصمانه به ندرت دیده می‌شود.
مالکیت پراکنده است.	تمرکز مالکیت در یک گروه کوچک از سهامداران (اعضای مؤسس، شرکت مادر، مالکیت دولتی).
کنترل توسط گروه کثیری از سهامداران.	کنترل بیش از حد یک گروه کوچک از سهامداران درون سازمانی.
عدم انتقال ثروت از سهامداران اقلیت به سهامداران اکثریت.	انتقال ثروت از سهامداران اقلیت به سهامداران اکثریت.
امکان دموکراسی بین سهامداران.	امکان سوء استفاده از قدرت توسط سهامداران اکثریت.
سهامداران با مشخصه راهبرد خروج به جای راهبرد اظهار نظر.	اکثریت سهامداران تمایل دارند در شرکت‌هایی که سرمایه‌گذاری کرده‌اند، خود حق اظهار نظر داشته باشند.

منبع: (همان منبع، ۱۴)

باشیم که نسبت به قبل متمرکزتر است. به عبارت دیگر شرکت‌ها متحمل تغییرات سریع و جدی در ساختار مالکیتی خود می‌شوند تا به وضعیت سودآوری خود پاسخ مناسب دهند. اگر مالکیت درون‌زا باشد، بنابراین هیچ ارتباط سیستماتیکی بین اثر ساختار مالکیت بر عملکرد شرکت وجود ندارد. دمستز و لهن (۲۰۲۰) در حمایت از درون‌زا بودن مالکیت نشان دادند که در میان عواملی که ساختار مالکیت را تعیین می‌کنند؛ از جمله اندازه شرکت، عدم ثبات نرخ سودآوری، اینکه شرکت خدماتی باشد یا یک نهاد مالی، اینکه شرکت در کدام صنعت است، آنها هیچ ارتباط معنی‌داری بین تمرکز مالکیت و عملکرد شرکت نیافتند. فرضیه درون‌زا بودن مالکیت شاید جوابی باشد بر شواهد نامطمئن و متفاوتی که در زمینه اثر تمرکز مالکیت بر عملکرد شرکت بدست آمده است (Lee, 2018).

ج) درون‌زا بودن ساختار مالکیت

یکی از بحث‌انگیزترین موضوعات این حوزه این است که آیا ساختار مالکیتی به صورت درون‌زا تعیین می‌شود؟ دمستز (۱۹۸۳) این موضوع مورد بحث قرار داده است که ساختار مالکیت فعلی شرکت، چه متمرکز باشد و چه پراکنده، نتیجه نیروهای بازار است که توسط انگیزه حداکثرسازی سود هدایت می‌شود. به عبارتی ساختار مالکیتی، یک پی‌آمد داخلی از عملکرد سهامدارانی است که در جهت حداکثرسازی سود هستند (Lee, 2018).

دمستز (۲۰۲۰) عنوان نمود که یک ساختار مالکیتی در صورتی که شرکت سودآوری لازم را نداشته باشد بعید است که باقی بماند. به عنوان مثال اگر مالکیت پراکنده (غیر متمرکز) باعث عملکرد ضعیف شرکت شود، در این حالت ما باید در انتظار ظهور ساختاری جدید از سوی سهامداران

در ماده ۱ قانون تجارت ایران شرکت سهامی به صورت زیر تعریف شده است :

شرکت سهامی شرکتی است که سرمایه آن به سهام تقسیم شده است و مسئولیت صاحبان سهام، محدود به مبلغ اسمی سهام آنهاست (کمالان، ۱۴۰۱).

همچنین در ماده ۴ قانون تجارت ایران شرکت‌های سهامی به دو نوع تقسیم شده اند :

نوع اول: شرکت‌هایی که مؤسسين آنها قسمتی از سرمایه شرکت را از طریق فروش سهام به عموم مردم تأمین می‌کنند. این گونه شرکت‌ها، شرکت سهامی عام نامیده می‌شوند.

نوع دوم: شرکت‌هایی که تمام سرمایه آنها در موقع تأسیس منحصرًا توسط مؤسسين تأمین گردیده است. این گونه شرکت‌ها، شرکت سهامی خاص نامیده می‌شوند (همان منبع).

با توجه به اهمیت نظریه اکتشاف و بهره‌برداری به عنوان پیش‌شرط‌های ممکن برای کارآفرینی استراتژیک (Schindehutte & Morris, 2009)، کرگیدو و پتریدو (۲۰۱۱) به تأیید رابطه بین ابعاد کارآفرینی استراتژیک و ابعاد دوسوتوانی سازمانی و تأیید رابطه بین ابعاد دوسوتوانی سازمانی و کارآفرینی استراتژیک پرداختند (Kyrgidou & Petridou, 2011). بر این اساس، فرضیه دوم پژوهش تدوین گردید.

در بررسی‌های انجام شده درباره موضوعات مختلف شرکت‌های سهامی عام؛ به‌ویژه در تحقیقات مربوط به تأثیر انواع مالکیت بر روی عملکرد شرکت‌ها، سهامداران از زوایای مختلفی طبقه‌بندی شده‌اند. در بسیاری از این تحقیقات میزان تأثیرگذاری سهامداران بر روی تصمیمات و فعالیت‌های شرکتی مبنای اولیه طبقه‌بندی سهامداران قرار گرفته است. از این رو سهامداران به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند :

۱. گروهی که مستقیماً بر تصمیمات و فعالیت‌های شرکت تأثیر می‌گذارند.

۲. گروهی که در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های شرکت دخالت چندانی ندارند.

لذا تقسیم‌بندی‌های زیر توسط محققان مختلف صورت گرفته است :

- سهامداران متمرکز و غیر متمرکز: کیوبین، لیچ، دمستز و لهن

- سهامداران اکثریت و اقلیت: هلدنس، شیپان، شلیفر و ویشنی

- مالکیت مدیران و غیرمدیران: فاما، جنسن، مورک، شلیفر و ویشنی (ماه‌آور پور به نقل از شریعت‌پناهی، ۱۳۹۶).

در طبقه‌بندی دیگر، مینتزبرگ بر اساس اینکه سهامداران تا چه حد می‌توانند بر روی تصمیمات و فعالیت‌های شرکت تأثیر بگذارند آنها را به ۴ گروه تقسیم کرده است :

- سهامداران پراکنده و تأثیرگذار بر تصمیمات و فعالیت‌های شرکت

- سهامداران پراکنده و غیر تأثیرگذار بر تصمیمات و فعالیت‌های شرکت

- سهامداران متمرکز و تأثیرگذار بر تصمیمات و فعالیت‌های شرکت

- سهامداران متمرکز و غیر تأثیرگذار بر تصمیمات و فعالیت‌های شرکت (همان منبع).

امروزه سرمایه فکری چه به لحاظ ماهیت ذاتی و چه به واسطه رشد اهمیت آن در نوآوری و رشد بهره‌وری، به عنوان مزیتی رقابتی و نمایانگر بخشی از عملکرد اقتصادی برای سازمان‌ها و اخصی از رشد و توسعه یافتگی کشورها در نظر گرفته می‌شود. یکی از مهمترین گام‌ها در مدیریت سرمایه فکری، گردآوری داده‌های عملکردی مرتبط با سرمایه فکری، با هدف سنجش آن است. اما همان طور که پیشتر نیز گفته شد، رویه‌ها و مدل‌های سنتی حسابداری در شناسایی این موارد در قالب دارایی‌ها، با ضعف‌هایی روبرو هستند.

در سال‌های اخیر، توجه نظریه‌پردازان و پژوهش‌گران مختلف و علاقمندی سازمان‌ها به سرمایه

فکری، فرصت توسعه مدل‌ها، شاخص‌ها و سنجه‌های سنجشی جدید و خلاقانه را ایجاد کرده است. این مدل‌ها، شاخص‌ها و سنجه‌ها، پیش از آن که شباهت به سنجه‌های سنتی متمرکز بر گذشته داشته باشند، مدل‌ها، شاخص‌ها و سنجه‌هایی مبتنی بر ظرفیت‌های آینده موفقیت کسب و کار به شما می‌روند. همان طور که گفته شد، یکی از مهمترین جنبه‌های مدیریت سرمایه فکری سنجش است. چارچوب‌های موجود در سنجش سرمایه فکری، مجموعه ای از مدل‌ها، شاخص‌ها و سنجه‌هایی است که با هدف سنجش کلی و یا مؤلفه‌ای سرمایه فکری به کار می‌روند. این چارچوب‌ها بر گستره‌ای از حسابداری، اقتصاد، حسابداری منابع انسانی و مالکیت فکری و مدل‌های میان رشته‌ای توسعه یافته‌اند. به طور کلی این مدل‌ها را می‌توان به دو دسته عمده به لحاظ ماهیت تقسیم‌بندی نمود. دسته نخست، مدل‌هایی هستند که با رویکرد توصیفی در سنجش سرمایه فکری طراحی گردیده‌اند. دسته دوم، م دهی سرمایه فکری معرفی شده‌اند.

از سوی دیگر، با توجه به رشد اهمیت سرمایه فکری در توسعه یافتگی کشورها، در سال‌های اخیر مدل‌ها و شاخص‌هایی به منظور سنجش سرمایه فکری و دانشی در سطح کلان کشورها، توسط سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی معرفی شده است. این مدل‌ها بر پایه رویکردی کلان به سنجش سطح سرمایه فکری و دانشی براساس رشد و توسعه شاخص‌های ملی این سرمایه، می‌پردازند. در کنار موارد فوق، برخی شرکت‌های خدماتی و مشاوره‌ای در گستره جهانی، با هدف ایجاد چارچوب‌های مدیریت و سنجش آسان‌تر برای سازه‌های مختلف، موفق به ابداع ابزارهایی در این زمینه شده‌اند.

کارت امتیازی زنجیره ارزش که توسط لیو^{۲۳} توسعه داده شد، یک روش تحلیلی اندازه گیری دارایی‌های ناملموس است که همچنان در فاز توسعه قرار دارد. مقصود نویسندگان شناسایی اجزاء منحصر به فرد در فرایندها و عملیات شرکت است. به این منظور که اثر آنها بر فرایند

ایجاد ارزش تفکیک گردد. به عبارت دیگر منظور شناسایی راه‌هایی است که دانش توسعه داده شده، یکپارچه گردیده، تغییر شکل یافته و به کار گرفته می‌شود. دستیابی به این هدف نیازمند وجود ارتباطات وابسته متقابل در محدوده شرکت است. لیو توضیح می‌دهد که هدف یک چنین سیستم اطلاعاتی، تسهیل نمودن توسعه دو نیروی مثبت اصلی است که جنبه‌های اساسی فرایند تصمیم سازی در سازمان‌ها و نیز بازار سرمایه است: دموکراسی نمودن، یا افزایش مشارکت افراد در بازارهای سرمایه و برون سپاری عملیات یا نیاز به رشد جهت دربرگیری عوامل بیرونی در عملیات روزانه. از نظر لیو زنجیره ارزش، فرایند اصلی نوآوری می‌باشد که برای بقاء و موفقیت سازمانی امری حیاتی است. زنجیره ارزش با کشف محصولات، خدمات و فرایندها آغاز شده، سپس به سوی فاز امکان سنجی تکنولوژی و توسعه پیش می‌رود و در نهایت فاز بازاریابی محصول یا خدمت انجام می‌شود. با توجه به توضیحات ارائه شده در حقیقت کارت امتیازی زنجیره ارزش، ماتریسی از شاخص‌های غیرمالی است که در سه طبقه متناسب با چرخه توسعه گرد آمده است: کشف / یادگیری، اجرا و تجاری کردن.

در سال ۱۹۹۰، کاپلان و نورتون تحقیقی بر روی عملکرد سازمان‌ها انجام دادند. مطالعه آن‌ها نشان داد که اتکا به خلاصه برآورد عملکردهای مالی، مانع ایجاد ارزش اقتصادی در آینده می‌شود. با این دیدگاه، کاپلان و نورتون برای بهبود این نقص کار خود را ادامه دادند که نتیجه آن کارت امتیاز متوازن بود.

کارت امتیازی متوازن حول چهار دیدگاه متمایز متمرکز شده است :

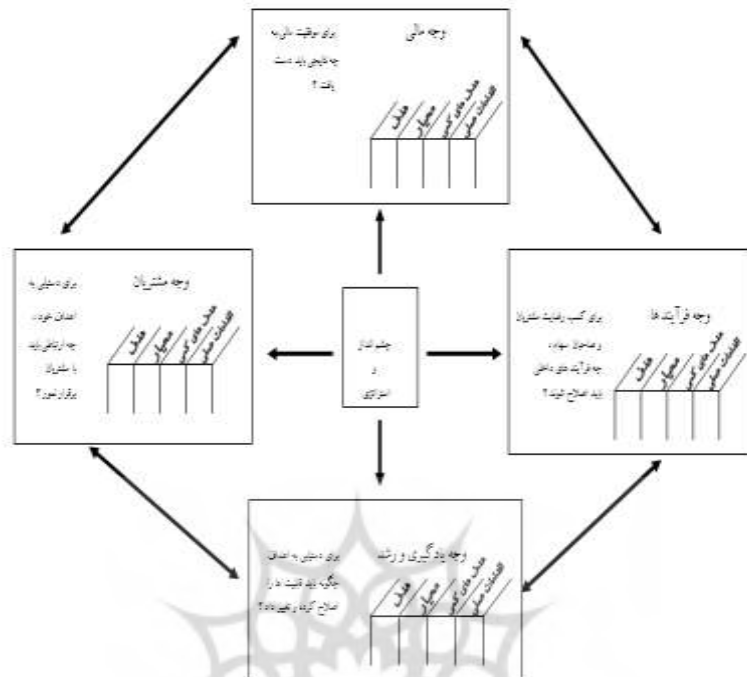
- ۱- مالی ۲- مشتری ۳- فرایندهای تجاری داخلی
 - ۴- نوآوری و یادگیری
- کاپلان و نورتون^۱ (۱۹۹۶) براین واقعیت تاکید می‌کنند که حسابرسی مالی همچنان به عنوان قسمتی از حسابرسی هزینه که قرن‌ها پیش به وجود آمده، باقی

¹-Kaplan & Norton,1996

²³ - Lev Baruch (2001)

فرایندهای داخلی قابل پیش‌بینی و مشتریان راضی و وفادار در برگیرد.

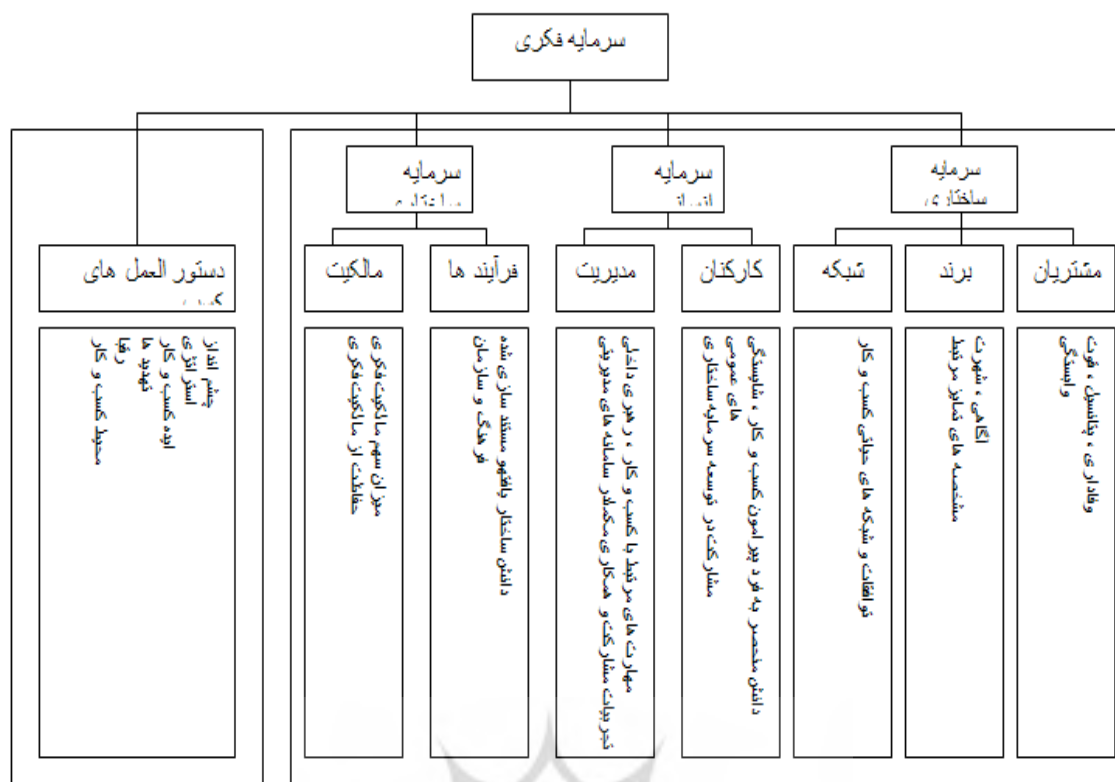
می‌ماند. در مدل حسابرسی مالی باید توسعه یابد تا ارزیابی دارایی‌های نامحسوس و فکری شرکت‌ها را مانند محصولات و خدمات با کیفیت بالا، کارمندان ماهر و با انگیزه،



نمودار ۱- چارچوب مدل کارت امتیازی متوازن (رستمی و قالیباف اصل، ۱۳۹۸، ص ۶)^۲

اسکاندیا و بر پایه توسعه چارچوب سرمایه فکری مطرح شده توسط کارل اریک سویی است. در شکل زیر این چارچوب توسعه‌یافته در قالب مدل طبقه‌بندی سرمایه فکری نمایش داده شده است.

مدل طبقه‌بندی سرمایه فکری جزو مدل‌های کارت امتیازی است، که در سال ۲۰۰۲ میلادی توسط لیف ادوینسون معرفی شده است. این مدل برخاسته از مجموعه تجربیات ادوینسون از سال ۱۹۹۰ میلادی در شرکت



نمودار ۲- مدل طبقه‌بندی سرمایه فکری (خاوندکار و متقی، ۱۳۹۷)

۴- روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت، کاربردی و از نظر نوع روش توصیفی - پیمایشی است. اطلاعات مورد نیاز برای انجام تحقیق با استفاده از پرسشنامه بدست می‌آید. به منظور تعیین زیرمعیارهای هریک از ۴ شاخص کارت امتیازی متوازن از شاخص‌های معرفی شده در برنامه استراتژیک شرکت‌ها و تحقیقات پیشین استفاده شده و ۲۱ شاخص مشخص گردید، سپس این زیرمعیارها توسط کارشناسان شرکت‌ها مورد بررسی قرار گرفت و با انجام اصلاحات لازم متناسب با شرایط و اهداف شرکت‌ها، به نه زیرمعیار شامل شاخص مالی (بازگشت سرمایه و هزینه‌های اداری)، شاخص فرایندهای داخلی (کیفیت ارائه خدمات، ارتباط با سایر شرکت‌ها)، شاخص رشد و یادگیری (تحصیلات کارکنان، رضایت از شغل) و شاخص مشتری (نرخ رشد مشتری، میزان شکایات مشتریان، امکانات رفاهی) تعدیل یافت.

در این تحقیق جامعه آماری شرکت‌های خصوصی استان تهران که در بورس اوراق بهادار تهران پذیرفته شده‌اند می‌باشد (به غیر از شرکت‌های ملت، تجارت و صادرات که از ابتدا خصوصی نبوده و بعداً خصوصی شده‌اند) که حدود ۷۰۰ شرکت می‌باشد که حجم نمونه مورد نیاز از بین این شرکت‌ها بر اساس فرمول محاسبه حجم نمونه کوکران تعداد ۳۳۶ شعبه برآورد شده است.

۵- یافته‌های پژوهش

مدل کارت امتیازی متوازن

در این مقاله یک مدل کارت امتیازی متوازن بر پایه سیستم استنتاج کارت امتیازی متوازن (۱) برای اندازه‌گیری عدد ارزیابی عملکرد شرکت‌های کارگزاری در بورس اوراق بهادار تهران با رویکرد کارت امتیازی متوازن معرفی شده است. در این سیستم، نگاشت فضای ورودی به فضای خروجی صورت می‌گیرد و ساختاری را تشکیل می‌دهد که ارتباط‌دهنده ورودی‌های سیستم به خروجی‌های سیستم می‌باشد.

استفاده از ابزار سیستم استنتاج کارت امتیازی متوازن (FIS) تلاش می‌شود روابط مبهم موجود مدل‌سازی شود. برای این منظور نیز از نرم‌افزار ۲۰۱۳ MATLAB استفاده کرده‌ایم و نیز از نوع ممدانی سیستم استنتاج کارت امتیازی متوازن استفاده شده است. روش ممدانی از پرکاربردترین روش‌ها است و در شرایطی که از متغیرهای زبانی استفاده می‌شود که از نظر خبرگان استخراج شده است، مناسبتر است.

گام بعدی ایجاد قوانین پایه است. در تحقیق حاضر برای یافتن ruleها، پس از اینکه پرسشنامه ی اول بین خبرگان شرکت توزیع شد و توسط این افراد پاسخ داده شد پرسشنامه دوم برای ایجاد مدل کارت امتیازی متوازن تحقیق و تکمیل شرکت قواعد مربوطه تدوین شد. این پرسشنامه در یک جلسه هم اندیشی توسط چهار نفر از خبرگان که شامل سه خبره شرکت و یک نفر از خبرگان دانشگاهی بودند تکمیل شد و در نهایت پس از اتفاق نظر خبرگان تبدیل به قواعد اگر – آنگاه می‌شود.

در نهایت سیستم طراحی شده برای ارزیابی عملکرد شرکت‌های کارگزاری در بورس اوراق بهادار تهران همانند شکل زیر بدست آمد.

اولین قدم برای ساختن یک مدل کارت امتیازی متوازن انتخاب یک تابع عضویت است. مجموعه درجه‌های عضویت اعضای یک مجموعه کارت امتیازی متوازن مانند A به نام تابع عضویت مجموعه A خوانده می‌شود.

تابع عضویت یک مجموعه کارت امتیازی متوازن نگاشتی از اعضای مجموعه A در بازه $[0, 1]$ است؛ به گونه‌ای که $y: A \rightarrow [0, 1]$ توابع عضویت هم برای داده‌های خروجی و هم داده‌های ورودی تعریف می‌شوند. در این تحقیق از دسته توابع گوسین برای این منظور استفاده گردیده است. با توجه به مطالعات انجام شده در تحقیقات مشابه در اکثر قریب به اتفاق مطالعات از توابع گوسین برای توابع عضویت استفاده شده است. تابع گوسین دارای منحنی هموار بوده و همچنین پارامترهای آن دارای قابلیت تعدیل با ویژگی‌های متغیر زبانی می‌باشند. بازه تغییرات برای متغیرهای ورودی و خروجی نیز بین min-max تعریف شده است. تعداد سطوح عبارات کلامی ۳ سطح در نظر گرفته شده است. کاهش، ثابت و افزایش عبارات کلامی در نظر گرفته شده در این پژوهش برای متغیرهای ورودی و خروجی در هر سیستم استنتاج کارت امتیازی متوازن می‌باشند. در این تحقیق با



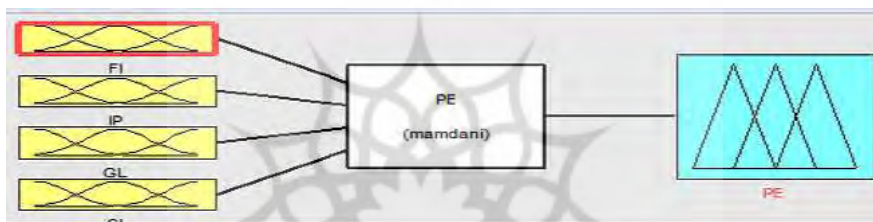
شکل ۱- نمای کلی سیستم طراحی شده برای ارزیابی عملکرد شرکت‌های خصوصی پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران

نتایج حاصل از پژوهش در مطالعه موردی

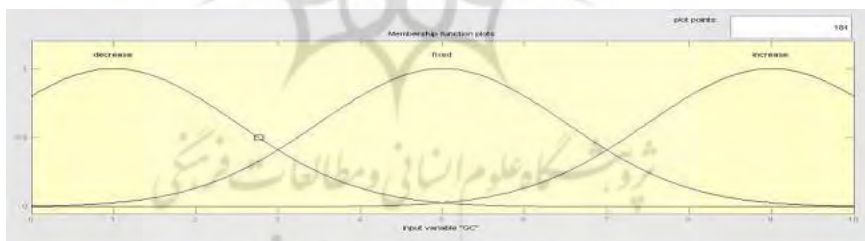
در این تحقیق برای پیاده‌سازی مدل کارت امتیازی متوازن به منظور اندازه‌گیری ارزیابی عملکرد از اطلاعات واقعی مربوط به یک مورد کاوی استفاده می‌کنیم. اطلاعات یکی از شعب غرب تهران مربوط به یکی از شرکت‌های کارگزاری در بورس در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است. به دلیل محرمانه بودن از ذکر نام شرکت خودداری می‌گردد. تعداد کل شعب شرکت مورد مطالعه ۳۲۶ شعبه است که شعبه مورد مطالعه در منطقه غرب تهران واقع شده است. اطلاعات مربوط به این شعبه برای ۶ ماهه اول سال ۱۳۹۳ جمع‌آوری شده و برای اجرای مدل مورد استفاده قرار گرفت.

پیاده‌سازی سیستم استنتاج کارت امتیازی

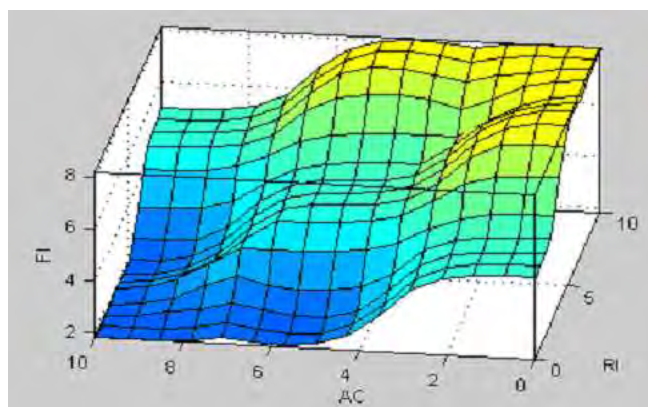
متوازن برای ارزیابی عملکرد شرکت‌های کارگزاری در مرحله آخر یک سیستم استنتاج کارت امتیازی متوازن با ۴ ورودی خواهیم داشت که ساختار کلی آن در شکل ۳ قابل مشاهده است. همانطور که در شکل دیده می‌شود، این سیستم دارای چهار متغیر ورودی با نام‌های شاخص مالی، شاخص فرایندهای داخلی، شاخص رشد و یادگیری و شاخص مشتری و متغیر خروجی ارزیابی عملکرد می‌باشد. همانند مراحل قبلی دامنه تغییرات هر چهار متغیر ورودی و نیز متغیر خروجی بین ۰ تا ۱۰ می‌باشد.



شکل ۲: سیستم استنتاج کارت امتیازی متوازن برای اندازه‌گیری ارزیابی عملکرد شرکت مورد مطالعه



شکل ۳- تابع عضویت اولیه جهت متغیرهای ورودی و خروجی



شکل ۴: نمای سه بعدی ارزیابی عملکرد در شرکت مورد مطالعه

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در نهایت، توانستیم به سؤال اصلی تحقیق، یعنی ارائه یک مدل ارزیابی عملکرد مبتنی بر رویکرد کارت امتیازی متوازن برای شرکت‌های کارگزاری در بورس اوراق بهادار تهران، پاسخ دهیم. اعتبار این مدل از طریق دو روش مورد سنجش قرار گرفت و نتایج اعتبارسنجی نشان داد که مدل از پایداری و اعتبار مناسبی برخوردار است؛ بنابراین می‌توان آن را به‌عنوان یک مدل کارآمد مورد استفاده قرار داد.

نکته مهمی که می‌توان به‌عنوان تحلیل و نتیجه‌گیری از پیاده‌سازی این مدل مطرح کرد، آن است که هنگام اجرای مدل و تعیین عدد ارزیابی عملکرد توسط سیستم استنتاج کارت امتیازی متوازن، با در نظر گرفتن مجموعه متغیرهای اثرگذار در هر دوره زمانی تصمیم‌گیری، می‌توان شاخص مناسب را به‌گونه‌ای انتخاب کرد که حداکثر امتیاز ممکن برای ارزیابی عملکرد حاصل شود.

از آنجا که معمولاً میزان شاخص‌ها توسط شرکت‌ها و شرکت مرکزی تعیین می‌گردد با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن طراحی شده در این تحقیق، می‌توان تأثیرات این اندازه شاخص‌ها را بر ارزیابی عملکرد به‌دست آورد. در واقع می‌توان گفت که هر یک از شاخص‌ها چه میزان ارزیابی عملکرد را دنبال دارد. شرکت‌های مورد مطالعه می‌توانند از این مدل یا مدل‌های مشابه برای بررسی و سعی در بالا بردن میزان شاخص‌های مؤثر در بهبود میزان عملکرد شرکت‌ها استفاده نمایند.

هر تحقیقی که انجام می‌شود مسیری را برای انجام تحقیقات جدید هموار می‌سازد. بسیاری از تحقیقات جدید براساس کارهای انجام شده قبلی انجام می‌گیرد. با توجه به تجربیاتی که در انجام این تحقیق حاصل گشته است، پیشنهادات زیر برای انجام تحقیقات آتی ارائه می‌گردد.

- تابع عضویت در نظر گرفته شده در این تحقیق سه گزینه‌ای می‌باشد، پیشنهاد می‌شود در تحقیقاتی آتی برای تکامل مدل از تعداد گزینه‌های متفاوت از تحقیق

حاضر استفاده گردد. هم چنین تابع عضویت در نظر گرفته شده از نوع گوسین می‌باشد، پیشنهاد می‌شود ابتدا تحقیق در مورد متغیرها صورت گیرد و سپس نوع تابع عضویت انتخاب شود.

- در این تحقیق برای اولویت‌بندی متغیرها از تکنیک آماری استفاده کرده ایم، پیشنهاد می‌شود از تکنیک‌های رتبه بندی مانند AHP و TOPSIS، استفاده شود.

- در این تحقیق کمی بودن هرمتغیر یعنی min و max هر متغیر توسط خبرگان شرکت ی مشخص شده است پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی میزان کمی بودن متغیرها باتوجه به همان متغیر و بااستفاده از اطلاعات گذشته ی سازمانها مشخص شود.

- جامعه آماری در تحقیق حاضر شرکت‌های کارگزاری در بورس که از ابتدا خصوصی بوده‌اند می‌باشد در نتیجه پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی شرکت‌های دولتی که بعداً خصوصی شده‌اند مانند ملت، صادرات و تجارت نیز مورد بررسی قرار گیرند.

فهرست منابع

خاوندکار، ج و همکاران، ۱۳۹۷، "سرمایه فکری: مدیریت توسعه، مدل‌های سنجش"، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

رستمی، رضا و حسن قالیباف اصل (۱۳۹۸)، "طراحی الگوی ارزیابی سرمایه فکری بنگاههای اقتصادی در اعطای تسهیلات اعتباری"، مجموعه مقالات کنفرانس بین المللی توسعه نظام تأمین مالی در ایران.

حساس یگانه، یحیی (۱۳۹۴)، "سیستمهای حاکمیت شرکتی"، مجله حسابداری، شماره ۱۶۹، سال بیستم. حساس یگانه، یحیی. مرادی، محمد و هدی، اسکندر (۱۳۹۷)، "بررسی رابطه بین سرمایه-گذاران نهادی و ارزش شرکت"، مجله بررسی-های حسابداری و حسابرسی، دوره ۱۵، شماره ۵۲.

Riahi,A,2023,Intellectual Capital and Firm Performance of U.S. Multinational Firms: A Study of the Resource-Based and Stakeholder Views, University of Illinois at Chicago -Department of Accounting.

Anshori,M.& Iswati,S.,20۱7, The Influence of Intellectual Capital to Financial Performance at Insurance Companies in Jakarta Stock Exchange (JSE) , Melbourne, Australia.

Bhasin,M., Intellectual Capital Reporting : Concepts and Key Methodologies, 20۱6, The ICFAI Journal of KnowledgeManagement Castilla Polo,F., Social information within the intellectual capital report, December 2008, Journal of International Management.

شبان، محمد (۱۳۹۶)، بازارهای پولی و مالی بین الملل، انتشارات سمت، چاپ اول.

کمالان، سید مهدی (۱۳۹۷)، قانون تجارت، تجارت الکترونیکی، انتشارات کمالان، تهران، چاپ چهارم.
ماه‌آورپور، راضیه (۱۳۹۶)، "بررسی اثرات تمرکز مالکیت بر عملکرد شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء.

Edvinsson,L., Sullivan,P., - Developing a model for managing intellectual capital, 2020, European Management Journal.

Gowthorpe,C., Wider still and wider? A critical discussion of intellectual capital recognition, October 2019, measurement and control in a boundary theoretical context Critical Perspectives on Accounting.

