



مدلسازی نوین ارزیابی عملکرد شرکتهای پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران با تاکید بر نگرش بومی سازی

پیام پیرایش شیرازی^۱

رضا ستوده^{۲*}

مهدی فغانی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۶/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۲۱

چکیده

هدف از انجام این تحقیق، ارزیابی عملکرد شرکتهای بورسی، جهت طراحی و پیاده سازی مدل جدید ارزیابی متوازن، در شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران می باشد. تحلیل های آماری پژوهش، براساس داده های استخراج شده از ۱۶۶ پرسشنامه شرکت پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران در بازه زمانی ۱۴۰۱ انجام شد. در این تحقیق به منظور نمونه گیری از فرمول کوکران استفاده و حجم نمونه ۱۶۶ نفر تعیین گردید. برای جمع آوری اطلاعات مورد نظر جهت سنجش نظرات نمونه آماری، از پرسشنامه استفاده گردیده است. یافته ها در سطح اطمینان ۹۵٪ نشان می دهد، براساس آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، سطح معناداری کلیه متغیرهای ارزیابی متوازن (مشتری، فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری و مالی) نرمال می باشند. نتایج حاصل از معادلات ساختاری نیز نشان داد که امکان استقرار منظر (مشتری، فرآیند داخلی، رشد و یادگیری و مالی) جهت طراحی و پیاده سازی مدل تجدید نظر شده سیستم ارزیابی متوازن، در شرکتهای پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران، وجود دارد.

واژگان کلیدی: ارزیابی عملکرد، وجدان سازمانی، سرمایه فکری، ایجاد ارزش، مشتری

^۱دانشجوی دکتری، گروه حسابداری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران Payam.pirayesh.shirazi@gmail.com

^۲استاد یار گروه حسابداری، واحد نیکشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، نیکشهر، ایران (نویسنده مسئول) r.sotudeh@iauzah.ac.ir

^۳استادیار حسابداری، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران faghani@acc.usb.ac.ir

مقدمه

مشتری امروزی، خواستار محصولی باکیفیت بالا و در عین حال با قیمتی مناسب می باشد (توفیک^۲ و همکاران، ۲۰۲۲). این امر نیز مستلزم ارتباط نزدیک با مشتریان و شناخت کافی از فرایندهای درونی یا داخلی سازمان می باشد. ابزار مناسبی که می تواند شناخت جامع و صحیحی از عملیات داخلی یک سازمان و بازخورد مناسبی از عملکرد کارکنان ارائه کند، ارزیابی عملکرد می باشد (چین یانگ و لی^۳، ۲۰۲۰). لذا اهمیت ارزیابی عملکرد برای سازمانها مشخص و آشکار بوده و چه در بخش خصوصی و چه در بخش عمومی، نقش مهمی را ایفا می کند زیرا محاسبه عملکرد، به شفاف تر شدن فعالیت سازمانها کمک می کند (هگازی و همکاران^۴، ۲۰۲۰). شرکت های بوری و فرابورسی نیز قسمتی از محیط وسیع سازمان های تولیدی می باشند که با وجود دارا بودن معیارهای غیرمالی بسیار، همواره به یک سیستم ارزیابی عملکرد فراگیر نیازمندند که علاوه بر معیارهای مالی، معیارهای غیرمالی مختلفی، آنها را نیز مورد ارزیابی قرار دهد (سلیمانی و نعمتی، ۱۳۹۹). روش جدیدی که این شرکتها برای اجرای موفقیت آمیز استراتژی های خود بکار گرفته اند، ارزیابی متوازن می باشد (برادران و پناهی، ۱۳۹۹). کارت امتیازی متوازن روشی است که با استفاده از آن علاوه بر سنجش های مالی، سنجش های غیرمالی نیز مورد ارزیابی قرار می گیرند. مدل ارزیابی متوازن کاپلان و نورتون در ۲۰۰۶، که یک سیستم ارزیابی عملکرد می باشد، در صنایع مختلف سراسر جهان، مورد استفاده قرار گرفته است. تجربیات صنایع مختلف در مورد استفاده از این مدل، متفاوت بوده است. در غرب، به ویژه در آمریکای شمالی و در قاره اروپا، این مدل با چندین اجرای موفقیت آمیز همراه بوده است. با این وجود، در برخی موارد، مدل ارزیابی متوازن، چندین شکست را ثبت کرده است. یکی از دلایل موفقیت یا شکست پیاده سازی مدل ارزیابی متوازن، ممکن است در توانایی یا عدم توانایی مدیران برای درک و استفاده از مفاهیمی می باشد که بر پایه این مدل قرار دارند مثل ابعاد اجتماعی - فرهنگی آن. بر همین اساس دمورا و همکاران معتقد هستند که مدیران، قبل از طراحی و پیاده سازی مدل ارزیابی

متوازن، باید مفاهیم پایه ای مربوط به این مدل را بطور کامل درک کنند تا بتوانند با پیاده سازی آن در شرکتها، به اهداف مورد نظر خود دست پیدا کنند (دمورا و همکاران^۵، ۲۰۲۰).

قابل ذکر است که مدل سیستم ارزیابی متوازن، برای کشورهای طراحی شده است که بر اساس سیستم سرمایه داری اداره می شوند. در این نظام، اکثریت سهامداران، سایر ذینفعان را که تأثیر مستقیمی بر موفقیت شرکتهای سهامی دارند، نادیده می گیرند (میربا و ژاویر^۶، ۲۰۲۰). از طرفی، سیستم ارزیابی متوازن توسط کشورهای طراحی شده است که حداکثر سازی ثروت سهامداران، تنها دلیل برای وجود شرکتهای سهامی خاص می باشد و چون جوامع غربی از جنبه های مختلف اجتماعی و فرهنگی، با کشور ایران تفاوت دارند لذا در این تحقیق نیاز به طراحی و پیاده سازی یک مدل جدید، برای ارزیابی عملکرد شرکتهای بوری ایران احساس می شود که با زیرساختهای شرکتهای ایرانی مطابقت داشته باشد و منجر به افزایش قابلیت اتکا و اعتماد بر نتایج حاصل از اجرای سیستم ارزیابی متوازن شود. باید بیان کنیم که ماحصل این مدل، برای شرکتهای بوری تهران، کارا تر و اثر بخش تر می باشد.

با توجه به اینکه شرکتهای ثبت شده در بورس اوراق بهادار تهران در جهت دستیابی به اهداف مورد نظر خود، اقدام به تدوین برنامه استراتژیک می نمایند تا بتوانند به اهداف از پیش تعیین شده خود دست یابند و از طرفی سازگاری برنامه استراتژیک انتخاب شده با سیاستها و ساختار شرکت، دارای اهمیت بوده و کارایی و اثربخشی برنامه استراتژیک انتخاب شده را بهبود می بخشد، لذا این تحقیق به عنوان یک نیاز تحقیقاتی ضروری می رسد و علت استفاده از شرکتهای بوری در ایران می باشد. همچنین جوامع غربی از جنبه های زیادی مثل زیرساخت، منابع سرمایه، مداخلات دولت و زمینه های ساختارهای سرمایه، سطح سواد، مشتریان، بازارها، اجتماعی و فرهنگی، با کشور ایران تفاوت دارند. به همین دلیل، استفاده از مدل سنتی ارزیابی متوازن که با توجه به جنبه های مختلف نظام سرمایه داری مطرح شده است کارایی و اثربخشی لازم را برای ارزیابی عملکرد شرکتهای پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران نخواهند

داشت. با توجه به مطالب ارائه شده هدف اصلی این تحقیق این است که برای درک مناسب تر مدل سیستم ارزیابی متوازن، نیازی به یک منظر جدید و نو وجود دارد که لازم است به طور مفهومی، توسعه داده شود و با شرکتهای عضو بورس اوراق بهادار تهران، سازگار شود.

مبانی نظری

در مورد عملکرد شرکتهای دیدگاههای نظری متفاوتی وجود دارد. نظریه سهامداران بر معیارهای عملکرد مالی تمرکز می کند تا بررسی کند که چگونه شرکتها سود خود را برای برآوردن نیازهای سهامداران به حداکثر می رسانند. چن^۷ بیان می کند که، نظریه ذینفعان رضایت همه ذینفعان را به عنوان شاخص عملکرد شرکت در نظر می گیرد (چن و لین، ۲۰۱۹). از دیدگاه نمایندگی، عملکرد شرکت تحت تأثیر تعارضات نمایندگی قرار می گیرد، زیرا مدیریت بر منافع شخصی متمرکز است. بنابراین، آنها ممکن است با ادعای منابع بیشتر از میزان مورد نیاز یا کم کاری برای به حداکثر رساندن سودمندی خود، منجر به خطرات اخلاقی برای سهامداران شوند (البانا و همکاران^۸، ۲۰۲۲). عملکرد ضعیف آنها با اطلاعات نامتقارن پشتیبانی می شود، که به مزیت اطلاعاتی که مدیران نسبت به سهامداران به دلیل مشارکت در عملکرد روزانه شرکتها دارند، اشاره می کند. (تان و همکاران^۹، ۲۰۲۰). با این حال، از نظر تجربی، مکانیزم های قوی حاکمیت شرکتی برای توجیه عملکرد شرکتها کافی نیست. در عوض، عوامل دیگری مانند اثربخشی استراتژی های تجاری و قابلیت های مدیریت، نحوه عملکرد شرکتها را تعیین می کند. علاوه بر تعارض نمایندگی، استراتژی های سرمایه در گردش توسط بنگاه ها نیز بر عملکرد مالی آنها تأثیر می گذارد. سرمایه گذاری سنگین در سرمایه در گردش، شرکتها را قادر می سازد تا به طور موثر به تقاضای مشتریان پاسخ دهند و از این طریق نیازهای مشتریان را برآورده کنند (ساجین و همکاران^{۱۰}، ۲۰۲۱). به طور سنتی، شرکتها فقط عملکرد را از نظر مالی، از طریق سود یا سایر اقدامات مرتبط، اندازه گیری می کردند. با این حال، شرکتها باید بین شاخص های مالی و غیرمالی تعادل داشته باشند تا اقدامات عملکرد را با استراتژی و ایجاد مزیت رقابتی پیوند دهند (سولاکیسا و همکاران^{۱۱}،

۲۰۲۱). چارچوب های متعددی برای ایجاد چنین تعادلی ایجاد شده است که عبارتند از: اهرام عملکرد و سلسله مراتب (امانوئل و همکاران^{۱۲}، ۲۰۲۱)، کارت امتیازی دارایی های نامشهود (راج و همکاران^{۱۳}، ۲۰۲۰)، تعیین نتایج و چارچوب (آباکاه و همکاران^{۱۴}، ۲۰۲۰)، سیستم های مدیریت عملکرد یکپارچه (فنگ مینگ و همکاران^{۱۵}، ۲۰۲۰).

برای ارزیابی دقیق عملکرد باید از زوایای مختلف به آن توجه شود. بطور کلی پنج رویکرد در خصوص ارزشیابی عملکرد معرفی شده است که عبارتند از: رویکرد مقایسه ای، رویکرد ویژگی ها، رویکرد رفتاری، رویکرد نتایج و رویکرد کیفیت.

رویکرد مقایسه از ارزیابی جامع یک عملکرد فردی یا ارزشی به منظور رتبه بندی افراد در یک گروه کاری استفاده می کند. (زاهید و همکاران^{۱۷}، ۲۰۱۹)

رویکرد ویژگیهای فردی: این رویکرد به مدیریت عملکرد، بر گسترش ویژگیهای معینی که تکنیکهایی که برای موفقیت سازمان مطلوب تلقی می گردد تأکید می کند (ولادیمیر و همکاران^{۱۸}، ۲۰۲۱). تکنیکهای مورد استفاده در این رویکرد عبارتند از روش مقیاس رتبه بندی ترسیمی، روش مقیاس استانداردهای مختلط، روش انتخاب اجباری و روش توصیفی (نوگروهو و پانگران^{۱۹}، ۲۰۲۱).

رویکرد رفتاری تلاش می کند رفتارهایی که یک کارمند بایستی انجام دهد تا در کارش موفق باشد را تعریف کند. تکنیکهای مورد استفاده در این رویکرد عبارتند از روش روش چک لیست، ثبت وقایع حساس، مقیاس مشاهده رفتار و روش مقیاس رتبه ای رفتاری (حجازی و همکاران^{۲۰}، ۲۰۲۰).

رویکرد نتایج بر مدیریت اهداف، نتایج قابل اندازه گیری یک شغل و گروه های کاری تمرکز دارد. دو سیستم مدیریت عملکردی که در این رویکرد جای می گیرد شامل مدیریت بر مبنای اهداف و روش کارت امتیازی متوازن می باشد (قاسمی و همکاران^{۲۱}، ۲۰۲۰).

علاوه بر این، در این چارچوب، چهار منبع سرمایه مورد شناسایی قرار می گیرند که عبارتند از: سرمایه مالی کسب شده از سهامداران؛ سرمایه تامین شده از طریق بدهی که از سرمایه گذاران بدهی تامین می شود؛ سرمایه

ایجاد ارزش است، تعریف می‌کنند. همچنین آلفان و همکاران^{۲۹} (۲۰۲۰)، سرمایه فکری را به عنوان داراییهای نامشهود مرتبط با دانش توصیف می‌کنند که در سازمان شامل صلاحیتهای فکری، تجهیزات فکری و منابع فکری می‌باشد. سرمایه فکری به عنوان یک منبع اولیه و اصلی، طبقه بندی می‌شود و سایر عوامل سنتی تولید مثل زمین، سرمایه مالی و نیروی کار، بعنوان منابع ثانویه در نظر گرفته می‌شوند (کامیلری^{۳۰}، ۲۰۲۱). سرمایه فکری، امروزه، در ایجاد ارزش برای اقتصاد سازمانها نقش مهمی ایفا می‌کند و موجب ایجاد ارزش در سازمانهایی می‌شود که دانش بنیان هستند و به منظور افزایش مزایای رقابتی خود، تاکید بیشتر بر داراییهای علمی دارند (عادل و همکاران^{۳۱}، ۲۰۲۲). آشور و همکاران بیان می‌کنند که آخرین مؤلفه سرمایه فکری، بخش سرمایه فیزیکی یا مشهود می‌باشد که از دارایی های فیزیکی و مالی تشکیل شده است.

منظر چهارم، منظر ایجاد ارزش می‌باشد که به شناخت فعالیتهایی که در ایجاد ارزش کلی یک سازمان، نقش مهمی دارند، اشاره دارد. منظر ایجاد ارزش، عوامل مهمی را که موجب ایجاد ارزش در یک سازمان می‌شوند را بیان می‌کند (ترزویو^{۳۲}، ۲۰۲۰). بنابراین منظر ایجاد ارزش، بر روی عواملی که در حداکثر کردن ثروت یا ارزش سازمان مهم و موثر می‌باشند تمرکز دارد (ماریا و همکاران^{۳۳}، ۲۰۲۲). ایجاد ارزش نشان می‌دهد کسانی که در چنین فعالیتهایی دخیل هستند اغلب باید سهمی در روند تخصیص و توزیع ثروت (وجدان سازمان) داشته باشند (کنستانتین و همکاران^{۳۴}، ۲۰۲۲).

منظر پنجم، منظر اخلاق سازمانی می‌باشد که به تخصیص و توزیع صحیح ثروت سازمانی بین سهامداران مختلف، مربوط می‌شود. این منظر بر این مورد تمرکز دارد که چگونه ثروت سازمان، به آن کسانی که به طور مستقیم یا غیرمستقیم در روند ایجاد ارزش نقش داشته‌اند تخصیص و توزیع می‌یابد (النا و همکاران^{۳۵}، ۲۰۲۱). منظر اخلاق سازمانی (وجدان شرکتی)، این امر را نمایان می‌سازد که ثروت سازمانی ایجاد شده باید بطور مساوی و صحیح بین تمام ذینفعانی که در فرایند ایجاد ارزش نقش داشته‌اند تقسیم شود. لذا مسلماً مشارکت برای مسئولیت اجتماعی در جوامع محلی، و حفاظت و تقویت

انسانی که از نیروی کار حاصل می‌شود و سرمایه منابع طبیعی، که از محیط طبیعی بدست می‌آید. روابط بین ذینفعان مختلف را با توجه به تاثیرشان بر ارزیابی عملکرد و برنامه ریزی می‌توان به شش منظر تقسیم کرد. منظر اول، فرهنگ و روابط سازمانی می‌باشد. فرهنگ، روابطی که بین یک سازمان و ذینفعان آن وجود دارد را توضیح می‌دهد (تیموری و احمدوند^{۳۲} ۱۴۰۱). بنابراین، روابط سازمانی با ذینفعان مختلف، پایه و اساس موفقیت شرکت می‌باشد. مگ در سال ۲۰۱۹ بیان می‌کند که جهت تحقیقات در مورد کارایی سازمانی، باید به فرهنگ سازمانی توجه ویژه‌ای داشت زیرا نقش حیاتی در درون سازمان بازی می‌کند. چنین بستر درون سازمانی شامل مقولاتی گسترده و نسبتاً پایدار از ویژگیهای سازمانی مثل ساختار، فرهنگ، قدرت و خصوصیات سیاسی است که فعالیتهای سازمانی در آن صورت می‌گیرد (مگ و برگر^{۳۳}، ۲۰۱۹).

دومین منظر، منظر ذینفعان می‌باشد. منظر ذینفعان، بیانگر این مورد می‌باشد که مشارکتهای شخصی ذینفعان برای انجام عملیات داخلی یک سازمان، مطابق با درک و فهم تیم مدیریت ارشد می‌باشند. ذینفعان در تداوم فعالیت یک سازمان به اشکال مختلف مشارکت می‌کنند به عنوان مثال محیط زیست، مواد اولیه را تهیه می‌کند، در حالی که اتحادیه کارگری، نیروی انسانی مورد نیاز برای تولید را فراهم می‌کند (ریکو و پرمیناس^{۳۴}، ۲۰۲۱). بنابراین، وجود روابط ذینفعان، باید با ایجاد تعادل بین منافع مشارکت کننده‌های مختلف در سازمان، مدیریت شود (آگروال و همکاران^{۳۵}، ۲۰۲۱). مدل سیستم ارزیابی متوازن که از رویکرد تمرکزی ذینفعان پیروی می‌کند اغلب تعداد زیادی از ذینفعانی که فعالیتهای شرکت به آنها بستگی دارد را نادیده می‌گیرد (مارکوس و کورنلیوس^{۳۶}، ۲۰۲۱).

سومین منظر، منظر سرمایه فکری می‌باشد که به ارتباط سایر منابع سرمایه برای دستیابی به بهترین عملکرد و ارزش، مربوط می‌شود. این منظر، روابط ویژگی‌های سرمایه فکری و عملکرد شرکت را نشان می‌دهد (تاتیانا و همکاران^{۳۷}، ۲۰۲۱). لستاری^{۳۸} (۲۰۲۰)، سرمایه فکری را به عنوان مجموعه‌ای از تمام دانشهایی که یک شرکت قادر به استفاده از آنها در فرآیند هدایت شرکت برای

محیط زیست، محدوده‌هایی هستند که سازمان‌ها می‌توانند وجدان شهروندی و وجدان سازمان خود را نشان دهند. پنج منظری که در بالا مورد بحث قرار گرفت، بر چارچوب مفهومی استوار است که نشان می‌دهد ارتباطات داخلی اجتماعی و ارتباطات داخلی که بین یک سازمان و ذینفعان مختلف در یک محیط وجود دارند و همچنین همبستگی بین اعضای گروه‌های ذینفعان، برای موفقیت یک سازمان مهم می‌باشد (بوجاک^{۳۶}، ۲۰۲۱).

پیشینه پژوهش

راج و سینگ^{۳۷} (۲۰۲۰) به بررسی ارزیابی عملکرد در موسسات حسابرسی بر اساس کارت امتیازی متوازن پرداختند. تدوین برای ارزیابی عملکرد شامل پنج عنصر کلیدی باشد: یادگیری و رشد، مشتریان، فرایندهای داخلی کسب و کار، منابع مالی و دیدگاه‌های مرتبط با حسابرسی اخلاق شرکت بوده است. نتایج نشان می‌دهد که توسعه و استفاده از اقدامات پیشنهادی ارزیابی متوازن، عملکرد شرکتهای حسابرسی را افزایش می‌دهد. البانا و همکاران^{۳۸} (۲۰۲۲) بیان کردند که علیرغم اهمیت ارزیابی متوازن و این واقعیت که ارزیابی متوازن در طی سه دهه گذشته به طور گسترده مورد مطالعه قرار گرفته است، مفهوم علیت در بین منظرهای ارزیابی متوازن بطور کامل تشریح نشده و مبهم باقی مانده است. برای پر کردن این شکاف تحقیق، آنها اطلاعات ۱۷۵ هتل پنج و چهار ستاره دو کشور عضو شورای همکاری خلیج فارس (GCC)، شامل امارات متحده عربی و قطر را جمع‌آوری کردند و روابط علی بین کل منظرهای چارچوب ارزیابی متوازن را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها، حمایت تجربی را از روابط علت و معلولی سنتی در ارزیابی متوازن نشان داد و یافته‌های جدید، نشان دهنده تفکیک منظرهای نوآوری و یادگیری و وجود روابط غیر مستقیم میان منظرهای یادگیری و مشتری بود. چائو و همکاران (۲۰۲۱) سطوح مختلف یادگیری را مورد توجه و تفسیر قرار دادند مثل یادگیری تک حلقه ای و دو حلقه ای، و همچنین پیاده‌سازی ارزیابی متوازن را در سازمان بهداشت و درمان و صنعت و موانع اجرای آن را مورد بررسی قرار دادند. یافته‌های این تحقیق نشان داد که منظر یادگیری، کارایی مدیریت استراتژیک و تواناییهای موجود شرکت را بیشتر از سایر منظرها بهبود

می‌بخشد و تقویت می‌کند اما یادگیری تک حلقه ای برای بهبود قابلیت‌های جدید شرکت، مفید و موثر نمی‌باشد. ساچین و همکاران^{۳۹} (۲۰۲۱)، ارزیابی عملکرد برای سازمان‌های بشردوستانه را بر اساس ارزیابی متوازن پایدار (SBSC) مورد بررسی قرار دادند. نتیجه این تحقیق نشان داد که منظرهای "مزایا" و "اهدای کنندگان"، مهمترین منظرهای ارزیابی متوازن جهت ارزیابی عملکرد می‌باشند. ماریا و ژاویر (۲۰۲۰)، ارزیابی متوازن را به عنوان یک سیستم مدیریت عملکرد مناسب با اصول اهمیت و پاسخگویی مربوط به استاندارد AA۱۰۰۰ جهت کمک به یک سازمان برای پاسخ به انتظارات ذینفعان خود، یکپارچه کردند. این چارچوب، یک رویکرد سیستماتیک، ساختاری و یکپارچه را ارائه کرد و فرصتی برای ایجاد ارزش پایدار را فراهم کرد. آنها این چارچوب را با داده‌های گزارش شده توسط ۲۰ تا از بزرگترین گروه‌های هتل در جهان، مورد بررسی قرار دادند تا ببینند که آیا گزارش‌های پایداری فعلی، زنجیره‌های علت و معلولی و اثرات سلسله مراتبی را در سطح سیستم خود دارند یا خیر؟ آنها پس از بررسی، نتیجه گرفتند که سازمان‌های خیریه می‌توانند کنترل‌های مدیریتی خود را با توجه به کیفیت، شفافیت و ثبات رویه در پاسخگویی خود، بهبود بخشند. مهربان پور و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی بیان کردند که مؤسسات حسابرسی ایران با چالش‌هایی مانند رقابت حاد، توسعه نیافتگی و شدت فاصله انتظاراتها مواجه هستند. آنها هدف پژوهش خود را ارائه یک کارت ارزیابی متوازن و نقشه استراتژی برای مؤسسات حسابرسی ایران مطرح کردند. پژوهش آنها، کیفی و اکتشافی بوده که به روش تئوری داده بنیاد و طی سال‌های ۱۳۹۸ تا ۱۳۹۹ در محیط حرفه‌ای و دانشگاهی ایران انجام شده است. گردآوری داده پژوهش به صورت سه گانه (مثلی) شامل ۲۵ مصاحبه نیمه ساختار یافته، ۳۸ مصاحبه ثانویه و تحلیل کیفی ۵۴۸ سند از نشریه‌های حرفه‌ای ایران بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که یک کارت ارزیابی متوازن با پنج منظر شامل مالی، صاحب کار، فرآیندهای داخلی، یادگیری و رشد، و حسن شهرت، یک چارچوب جامع و هدفمند برای ارزیابی عملکرد استراتژیک مؤسسات حسابرسی ایران بدست می‌دهد. نمازی و مصلی نژاد

رگرسیون مطالعه به روش داده‌های پانل و با اثرات ثابت تخمین زده شد، نتایج نشان داد که بین تمرکز مالکیت، مالکیت نهادی، سهام شناور آزاد، استقلال هیات مدیره و نوع حسابرس با عملکرد شرکت ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد، اما بین اندازه هیات مدیره و عملکرد شرکت، ارتباط معنی‌داری وجود ندارد و این فرضیه رد شده است. قاسمی و همکاران (۱۳۹۹) تحقیقی تحت عنوان "ارائه الگویی برای تدوین طرح پاداش مدیران اجرایی ارشد بر مبنای چارچوب ارزیابی متوازن" انجام دادند. روش تحقیق از نوع کیفی و پیمایشی می‌باشد. در مرحله اول، با استفاده از روش دلفی فازی ۱ و از طریق اجرای مصاحبه با ۱۶ خبره دانشگاهی، عوامل اثرگذار در طراحی الگوی پاداش تعیین شده است. در مرحله دوم، با استفاده از پرسش‌نامه و روش تحلیل سلسله مراتبی فازی ۲، وزن هر یک از چهار وجه ارزیابی متوازن در الگوی پاداش پیشنهادی مشخص شده است. پرسشنامه تحقیق در این مرحله توسط ۲۲ نفر که سابقه مدیرعاملی و عضویت در هیئت مدیره شرکت‌ها در صنایع گوناگون را دارند، تکمیل شده است. بنابراین، مجموع گروه خبرگان تحقیق ۳۸ نفر است. این تحقیق در سال ۱۳۹۷ و ۱۳۹۸ صورت گرفته است. یافته‌ها نشان دادند که عوامل اثرگذار در طراحی الگوی پیشنهادی در سه گروه مشخصه‌های مدیر، مشخصه‌های محیط درونی و مشخصه‌های محیط بیرونی طبقه‌بندی شده‌اند. بر اساس یافته‌های تحقیق، عامل ارتباط مؤثر با گروه در میان مشخصه‌های مدیر و در الگوی پیشنهادی تحقیق وجه رشد و یادگیری بالاترین اهمیت را به خود اختصاص دادند. نتایج تحقیق ایشان نشان داد که حصول بالاترین ضریب برای وجه رشد و یادگیری حاکی از این موضوع است که از دیدگاه خبرگان تغییرات زیربنایی باید بالاترین درجه اهمیت را در تخصیص پاداش به مدیریت داشته باشند.

روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی بوده و از نظر اجراء، توصیفی-پیمایشی محسوب می‌شود. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای حاوی اطلاعات عمومی شخصی، اطلاعات عمومی شرکت و اطلاعات عمومی تخصصی استفاده می‌شود. در بخش نظری نیز به

(۱۴۰۰)، در پژوهشی به ارایه شاخص‌های مؤثر بر الگوی حسابداری آب و ارایه الگوی جامع حسابداری مدیریت آب در ایران پرداختند. آنها با استفاده از ۶ بعد نوین فن ارزیابی متوازن و از طریق روش کیفی فراترکیب پژوهش خود را انجام دادند. بدین منظور پس از جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی در محدوده زمانی ۱۹۸۰-۲۰۲۰، ۱۴۷ پژوهش یافت شد، که پس از مطالعه تعداد ۳۲ پژوهش که به صورت مستقیم، موضوع حسابداری و مدیریت آب را بررسی کرده بودند، وارد مرحله تحلیل شدند. پژوهش‌های انتخاب شده برای کدگذاری وارد نرم‌افزار مکس کیودا شد. یافته‌ها نشان دادند پس از فرآیند کدگذاری، ۵۲ کد متمایز شناسایی شد. از میان کدهای شناسایی شده، شاخص کارایی زیست‌محیطی، بهای تمام شده آب، میزان بهره برداری از آب و شاخص آب مصرف شده، به ترتیب بیشترین فراوانی را داشتند. در مرحله بعد کدها در قالب ۲۰ تم (زیر معیار) و در نهایت زیرمعیارها در ۶ معیار (ابعاد) فن ارزیابی متوازن تقسیم‌بندی شدند. براساس این عوامل الگوی جامع حسابداری آب با روش فراترکیب ارایه گردید و با نظر خبرگان نهایی گردید. نتایج تحقیق نشان دادند که با شناسایی شاخص‌های حسابداری آب و ارایه الگویی جامع می‌تواند مورد استفاده حسابداران و برنامه‌ریزان حوزه آب، حسابداران و مدیران شرکت‌های آب منطقه ای و آب و فاضلاب و صنعت‌های متفاوت استفاده‌کننده آب در ایران قرار بگیرد. ناطقی و کاظمی (۱۴۰۰) پژوهشی تحت عنوان "بررسی رابطه بین سازوکارهای نظام راهبری شرکتی با عملکرد شرکت با رویکرد ارزیابی متوازن" انجام دادند. آنها هدف از انجام این پژوهش را بررسی ارتباط بین سازوکارهای نظام راهبری شرکتی با عملکرد شرکت بیان کردند. عملکرد شرکت از طریق ارزیابی متوازن محاسبه شد. روش تحقیق این مطالعه، تحلیلی توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه شرکت‌های فعال در بورس اوراق بهادار تهران می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل آماری از داده‌های ۱۰۵ شرکت در طی ۸ سال ۱۳۹۰ الی ۱۳۹۷ استفاده شده است. پیش آزمون‌های مورد استفاده در این تحقیق مانایی و نرمالیت می‌باشند و پس از تایید با توجه به آماره f لیمر و آزمون هاسمن،

پایان نامه‌ها، به احصاء ابعاد، مولفه‌ها پرداخته می‌شود. سپس بر اساس ادبیات تحقیق و بازخورد نظرات خبرگان و اساتید دانشگاهی پرسشنامه تدوین خواهد شد. روایی صوری و محتوایی، از طریق ارائه پرسشنامه به برخی از استادان و خبرگان و اینکه آیا سوالات برای سنجش متغیرها مناسب هستند، سنجیده شده و نیز با استفاده از تحلیل روایی سازه پرسشنامه اصلاح خواهد شد و در پایان به منظور سنجش پایایی آزمون‌های این تحقیق از طریق آلفای کرونباخ مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. نتایج تکنیک دلفی^{۴۰} ارائه و آمار استنباطی، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای نشان دادن توزیع داده‌ها و با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون t تک نمونه‌ای برای بررسی معنی‌دار بودن متغیرهای تحقیق استفاده شده و از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی، برای مشخص نمودن مدل تجدید نظر شده سیستم ارزیابی متوازن در شرکتهای پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران و تعیین مقدار واریانس تعیین شده توسط هر کدام از متغیرها در قالب عامل‌های بسته بندی شده استفاده شده و در نهایت مدل مفهومی و یافته‌های جانبی تحقیق بیان شده است.

متغیرها و مدل پژوهش

در روش دلفی، پرسشگری در دو دور یا بیشتر انجام می‌شود و در هر دور از نتایج به دست آمده از دور یا دورهای قبل استفاده می‌شود. بنابراین، از دور دوم، متخصصان و کارشناسان تحت تأثیر نظریات و عقاید هم‌ترازان خود و نتایج به دست آمده از دور قبل به سوالات پاسخ می‌دهند. تکنیک دلفی یک فرآیند قوی مبتنی بر ساختار ارتباط گروهی است که با استفاده از پرسش‌نامه، اطلاعات مورد نظر را تجزیه و تحلیل می‌کند. بدین منظور نظرها و قضاوت‌های افراد در یک حیطه معین، جمع‌آوری می‌شوند. این روش به منظور بررسی نگرشها و قضاوت‌های افراد و گروه‌های متخصص و نیز ایجاد هماهنگی بین دیدگاه‌ها، به نظرسنجی از افراد می‌پردازد. این نظرسنجی‌ها با استفاده از پرسشنامه و بدون الزام افراد به حضور در محلی معین، طی چندین مرحله انجام می‌شود. در پایان جمع‌بندی، ارزش‌گذاری و تحلیل مجموعه دیدگاه‌ها و نظرهای افراد، مبنای هدف‌گذاری، تدوین برنامه و یا تصمیم‌گیری قرار می‌گیرد. یکی از

منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز با توجه به موضوع پژوهش از روش کتابخانه‌ای استفاده می‌گردد. بر اساس تحقیق مذکور، مدل جدید سیستم ارزیابی متوازن متناسب با شرایط کاری و تجارت در ایران که شامل منظرها و دیدگاه‌های متفاوت می‌باشد، توسعه خواهد یافت. این پژوهش از نوع تحقیقات آمیخته می‌باشد که در آن از دو رویکرد مورد استفاده در علوم رفتاری یعنی کمی و کیفی استفاده می‌شود. منظور از پژوهش کیفی عبارت است از هر نوع تحقیقی که یافته‌هایی را به دست می‌دهد که با شیوه‌هایی غیر از روش‌های کمی کسب شده‌اند. بعضی داده‌ها ممکن است به شیوه آماری کمی شده باشند، اما تجزیه و تحلیل به شکل کیفی باشد. این روش پژوهش اغلب از تبیین استقرایی بهره می‌جوید. در مرحله کیفی این تحقیق از روش اکتشافی استفاده بعمل می‌آید. در این روش محقق ابتدا اقدام به گردآوری داده‌های کیفی می‌کند و پس از آن داده‌های کیفی را به روش کمی مورد استفاده قرار خواهد داد (بازرگان، ۱۳۹۰). در بخش کیفی این نوع تحقیقات پدیدار شناسانه می‌باشد. این تحقیقات به دسته روش‌های کیفی گفته می‌شود که محقق درصدد بررسی تجربیات نمونه مورد بررسی پیرامون متغیرهای مورد بررسی می‌باشد. در بخش کمی نیز از روش توصیفی استفاده می‌شود. جامعه آماری در بخش کیفی عبارت است از خبرگان حرفه شامل اساتید و مدرسین رشته مدیریت مالی و مدیریتی صنعتی در دانشگاهها، دانشجویان ترم آخر دکتری رشته مدیریت صنعتی و مدیریت مالی، مدیران تولید، مدیران مالی و حسابداران مدیریت بوده است. در پژوهش کیفی گردآوری داده و تجزیه و تحلیل داده‌ها گامی گسسته محسوب نمی‌شود. در این رویکرد فرایند تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌تواند پس از گردآوری هر داده شروع شود تا پژوهشگر بتواند بینش‌های تازه‌ای را که پدید می‌آید در گردآوری داده بکار گیرد.

ابتدا به روش مصاحبه نظرات ۳۰ نفر از خبرگان حرفه شامل اساتید و مدرسین رشته مدیریت مالی در دانشگاهها و مؤسسات آموزشی، دانشجویان دکتری ترم آخر رشته مدیریت مالی، حسابداران مدیریت، مدیران تولید و مدیران مالی جمع‌آوری می‌گردد. به موازات آن به روش کتابخانه‌ای و از طریق بررسی کتب، مقالات، سوابق و

متناسی را برای آن نمایش می‌دهد. همچنین این پرسشنامه الکترونیک، در صورت عدم تکمیل بخش‌هایی از پرسشنامه، اقدام به نمایش پیغام خطا می‌نماید. پژوهش حاضر، از روش دلفی بهره می‌برد، که در آن با هدف گردش غیر مستقیم دانسته‌ها و اطلاعات در میان کارشناسان، نظرات پاسخ دهندگان در هر دور، به صورت ناشناس و کلی در دور بعد، در اختیار آنان قرار می‌گیرد، تا چنانچه این نظرات مورد تایید آنها بوده، اظهار نظر اولیه خود را تعدیل نمایند تا بتوان به اجماع بیشتری در خصوص عوامل اثرگذار بر مدل دست یافت. همچنین پرسشنامه در دور اول، به روش نیمه‌باز طراحی گردید تا امکان اظهار نظر پیرامون دسته‌بندی عوامل و افزودن عوامل جدید برای پاسخ دهندگان میسر باشد.

جدول ۱. خلاصه مراحل مختلف توزیع پرسشنامه و نتیجه هر مرحله

پرسشنامه	تعداد شاخص	پاسخ دهندگان	تعداد	هدف از ارسال	نتیجه
اول	۲۵ شاخص	خبرگان	۳۰	حذف، ترکیب و تعدیل شاخص	دسته بندی، تعدیل و تلخیص عوامل به ۲۱ عامل
دوم	۲۱ شاخص	خبرگان	۳۰	تعدیل و اولویت‌بندی شاخص و دسته بندی آن‌ها	انجام اصلاحات جزئی در شرح برخی شاخص‌ها
سوم	۲۱ شاخص	خبرگان	۳۰	بررسی مجدد شاخص‌ها جهت تایید نهایی	شکل‌گیری پرسشنامه

تجدید نظر شده سیستم ارزیابی متوازن در شرکتهای پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران با انتخاب یکی از گزینه‌های موجود در مقابل آنها اعلام می‌کرد. این گزینه‌ها در قالب طیف لیکرت و شامل «تأثیر بسیار کم: ۱»، «تأثیر کم: ۲»، «تأثیر متوسط: ۳»، «تأثیر زیاد: ۴»، و «تأثیر بسیار زیاد: ۵» ارائه گردید. در مطالعه حاضر متغیرهای ارزیابی متوازن (مشتری، فرآیند داخلی، رشد و یادگیری، مالی) به عنوان متغیرهای مستقل و ارزیابی عملکرد به عنوان متغیر وابسته می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

جدول ۲ نتایج دور سوم روش دلفی شامل مواردی مانند تعداد پاسخها برای هر گویه، میانگین پاسخها، انحراف معیار آنها، عدد کندال، ترتیب اهمیت هر عامل بر اساس میانگین پاسخها و درصد اعضایی که ترتیب هر عامل را مانند ترتیب گروه تعیین کرده‌اند، درج شده است.

مزایای این روش این است که متخصصان، زمانی که به علت دلایلی قانع‌کننده، به اشتباه بودن نظر خود پی بردند، بدون از دست دادن وجهه و اعتبارشان، می‌توانند در نظرات خود تجدیدنظر نمایند. در روش دلفی پرسشگری در دو دور یا بیشتر انجام می‌شود و در هر دور، از نتایج به دست آمده از دور یا دورهای قبل استفاده می‌شود. بنابراین، از دور دوم، متخصصان و کارشناسان تحت تأثیر نظریات و عقاید هم ترازان خود و نتایج به دست آمده از دور قبل به سوالات پاسخ می‌دهند. ساختار اولیه پرسشنامه جهت ارسال از طریق پست الکترونیک، یک فایل صفحه گسترده است که به صورت هوشمند نسبت به پاسخ‌های ارائه شده از سوی پاسخ دهندگان، واکنش نشان می‌دهد و در ازای انتخاب هر گزینه، پاسخ

جهت تایید مدل و معیارهای تایید شده توسط خبرگان، پرسشنامه بین خبرگان توزیع شده است. پرسشنامه دور سوم به صورت تلفنی (شبکه‌های مجازی) و از طریق ایمیل به ۳۰ نفر از اعضای پانل تحویل داده شد و پیگیری برای دریافت پاسخ آنها چهار روز بعد از توزیع آغاز گشت. به این منظور با هر عضو به طور میانگین ۳ بار به صورت تلفنی (شبکه‌های مجازی) و یک بار از طریق ایمیل تماس گرفته شد. به این ترتیب ۳۰ پرسشنامه دریافت شد. پرسشنامه دور سوم نیز شامل دو بخش بوده است، بخش نظرسنجی و بخش شاخص‌های مدل تجدید نظر شده سیستم ارزیابی متوازن در شرکتهای پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران که شرکت کنندگان در دور اول به عنوان شاخص‌های مدل تجدید نظر شده سیستم ارزیابی متوازن در شرکتهای پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران مطرح کرده بودند. در این بخش، پاسخگو باید نظر خود را درباره میزان تأثیر هر یک از آنها مدل

جدول ۲. نتایج دور سوم روش دلفی: درباره شاخص‌های مدل تجدید نظر شده سیستم ارزیابی متوازن در شرکتهای پذیرفته شده

بورس اوراق بهادار تهران - دور سوم دلفی					
شرح عامل	تعداد پاسخها	میانگین پاسخها	انحراف معیار پاسخها	کنندال	ترتیب اهمیت
۱- مشتری					
وجدان سازمانی	30	4.24	0.616	2.28	3
فرهنگ و روابط سازمانی	30	4.32	0.529	2.34	4
سرمایه فکری	30	4.03	0.574	2.06	1
ذینفعان	30	4.37	0.442	2.45	5
ایجاد ارزش	30	4.09	0.616	2.19	2
۲- فرآیند داخلی					
استاندارد سازی فرایندهای سازمان	30	4.14	0.863	2.26	2
شناسایی فرایندهای کلیدی سازمان	30	4.28	0.625	2.31	3
تفکر سیستمی	30	4.33	0.579	2.37	4
سنجش بازخوردها	30	4.03	0.916	2.13	1
بهبود مهارت‌های عملیاتی	30	4.39	0.628	2.52	5
۳- رشد و یادگیری					
بهبود آموزش	30	4.19	0.636	2.16	5
مدیریت دانش	30	4.06	0.745	2.09	2
مشارکت	30	4.25	0.696	2.19	6
خلق دانش	30	4.03	0.729	2.03	1
خودیادگیری	30	4.14	0.795	2.14	4
تشویق و ترغیب	30	4.11	0.641	2.11	3
۴- مالی					
افزایش منابع درآمدی	30	4.06	0.742	2.19	2
نظارت و بودجه بندی	30	4.15	0.691	2.34	5
سیستم نظارت و بودجه بندی	30	4.03	0.638	2.16	1
تخمین صحیح هزینه‌ها	30	4.11	0.823	2.22	3
شفافیت مالی	30	4.09	0.766	2.28	4

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیر	سطح معنی داری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه گیری
مشتری	۰/۳۶۲	۰/۰۵	H0	نرمال است
مالی	۰/۱۴۹	۰/۰۵	H0	نرمال است
فرآیند داخلی	۰/۲۹۵	۰/۰۵	H0	نرمال است
رشد و یادگیری	۰/۲۸۸	۰/۰۵	H0	نرمال است

متغیره وجود دارد در حالت خاص استفاده کرده و مدل‌هایی مناسب برای داده‌هایی مربوط به تحقیقات کیفی ارائه می‌دهد. آزمون معادلات ساختاری در راستای استخراج اثرگذاری هر یک از شاخص‌ها و مولفه‌ها در مدل نهایی انجام می‌شود. در این بخش، خروجی‌های مدل ران شده به وسیله نرم افزار لیزرل^{۴۱} نمایش داده شده است. خروجی زیر شامل وزن‌های بدست آمده برای مدل نهایی تحقیق است که مشخص می‌نماید از شاخص‌های به جا مانده در تحقیق، هر کدام به چه مقدار بر سیستم ارزیابی متوازن در شرکتهای پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران تاثیرگذار است.

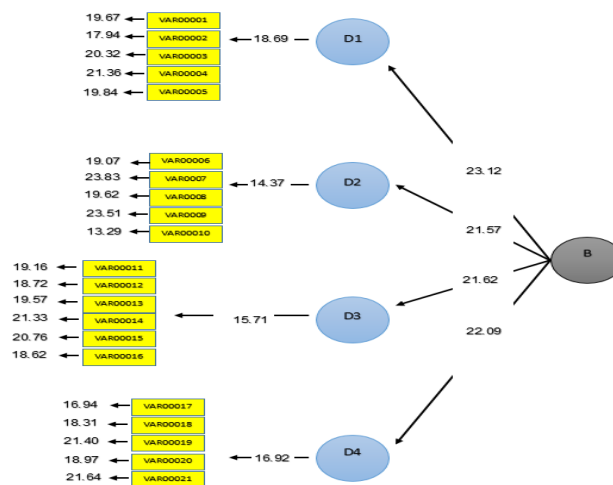
با توجه به جدول بالا همانگونه که ملاحظه می‌شود نتایج دور دوم و سوم دلفی با هم کاملاً مشابه بوده و دیگر احتیاج به انجام دور جدید نمی‌باشد.

آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف)

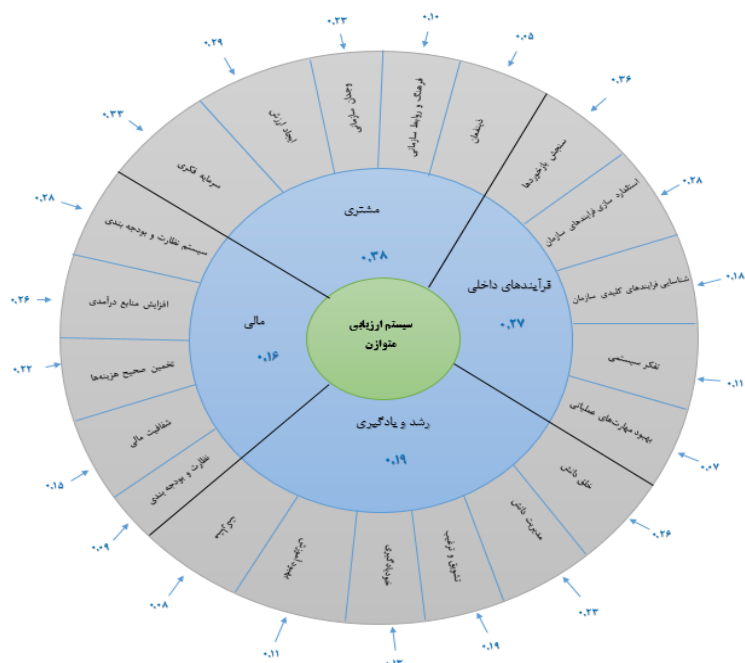
چون مقدار سطح معنی‌داری مولفه‌ها، بزرگتر از مقدار خطا (۰/۰۵) می‌باشد پس فرض صفر را نتیجه می‌گیریم یعنی مؤلفه‌های شناسایی شده، نرمال می‌باشد.

آزمون معادلات ساختاری و طراحی مدل نهایی

مدل معادلات ساختاری ابزاری قدرتمند در تحلیل‌های چند متغیره آماری محسوب می‌شود که به اختصار SEM نیز نامیده می‌شود، از روش‌هایی که در تحلیل چند



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری سیستم ارزیابی پذیرفته شده بورس اوراق بهادار تهران



شکل ۲. مدل نهایی تحقیق

شده است. در این آزمون فرض های H_0 و H_1 به صورت زیر تعریف شده است:

$$\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \dots$$

H_1 : حداقل یکی از میانگین ها برابر نمی باشد.

اگر مقدار سطح معنی داری بزرگتر از مقدار خطا باشد فرض صفر را نتیجه می گیریم و در صورتی که مقدار سطح معنی داری کوچکتر از خطا باشد فرض یک را نتیجه می گیریم.

جدول ۴. آزمون کای - اسکوا

تعداد	کای - اسکوا	درجه آزادی	سطح خطا	P	نتیجه
۱۶۶	۱۳۳/۲۰۱	۵	۰/۰۵	۰/۰۰۰	پذیرش H_1

آماره کمتر از ۰,۰۵ باشد فرض ۱ پذیرفته می شود. چون مقدار سطح معنی داری ۰,۰۰۰ کوچکتر از مقدار خطا ۰,۰۵ می باشد به ازای حداقل یکی از عوامل میانگین ها با یکدیگر برابر نمی باشند، بنابراین رتبه بندی عوامل با توجه به میانگین رتبه ای به شرح زیر می باشد.

جدول ۵. رتبه بندی مؤلفه های ۴ گانه تحقیق

رتبه	مؤلفه	میانگین رتبه ای
۱	مشتری	۵,۷۹
۲	فرآیندهای داخلی	۵,۳۳
۳	رشد و یادگیری	۵,۲۵
۴	مالی	۴,۴۷

بار عاملی بدست آمده توسط نمودار شماره ۱ برای هر یک از مولفه ها و شاخص ها، توسط نرم افزار لیزرل اندازه گیری شده است که ضرایب اهمیت یا به عبارتی بار عاملی از معیار را نسبت به فاکتورهای مورد نظر نشان می دهد. این مدل دایره ای در زیر خلاصه شده است.

رتبه بندی مؤلفه های تحقیق

به منظور رتبه بندی مؤلفه های تحقیق، از آزمون فریدمن برای رتبه بندی عوامل با توجه به میانگین نمره ها استفاده

از آزمون فریدمن جهت رتبه بندی عوامل مختلف مورد استفاده قرار می گیرد. با توجه به فرض صفر و فرض ۱ تعریف شده برای آزمون فریدمن می توان با توجه به احتمال آکاره کسب شده می توان بیان نمود که اگر مقدار احتمال آماره بیشتر از ۰,۰۵ باشد فرض صفر و اگر احتمال

بحث و نتیجه گیری

ارزیابی عملکرد شامل دو جزء است؛ اول اینکه، همه اعضای سازمان را روی اهداف سازمانی متمرکز می کند و چگونگی اثرگذاری افراد یا واحدها را در این اهداف منعکس می کند. دوم اینکه، دامنه اثرگذاری هر سطح سازمانی روی نتایج حاصله را انعکاس می دهد. ارزیابی عملکرد بر موضوعات مختلفی در سطوح متفاوت از یک سازمان تأکید دارد؛ مثلاً در سطوح پایینتر سازمان، معیارهای غیرمالی عملکرد روی موضوعات مشتری و کیفیت محصول یا، به عبارتی، بر آنچه که این دسته از کارکنان کنترل می کنند تمرکز می شود. در سطوح میانی سازمانها، این معیارها بر چگونگی عملکرد سیستم های کاری با یکدیگر و اثربخشی این سیستمها در مقایسه با رقبا تمرکز دارد. سرانجام اینکه، در سطوح

بالای سازمانی، معیارهای غیرمالی عملکرد بر میزان پاسخگویی سازمان در برابر اعضای ذینفع تأکید می کند. یک سازمان از مجموعه اهداف و رسالتها، برای توصیف ارزشها، تعریف مسئولیتها در برابر اعضای ذینفع و شناسایی استراتژیکی سطوح اصلی تجاری و برنامه های سازمان برای برآورد کردن تعهدات استفاده می کند. با تمرکز بر عوامل تعیین کننده، کاربرد و نتایج استخراج شده، این بررسی ادبیات با هدف سیستم بندی دانش در مورد استفاده از سیستم ارزیابی متوازن برای شرکتهای بورسی و به طور کلی به تحقیق در مورد اندازه گیری عملکرد پایداری شرکت و ابزارهای کنترلی که از مدیریت استراتژیک پشتیبانی می کنند کمک می کند. با توجه به عوامل تعیین کننده، بررسی کلی نقش حیاتی ارزیابی عملکرد را در حمایت از استفاده از سیستم ارزیابی

متوازن نشان می‌دهد که بر عملکرد پایدار شرکت تأثیر می‌گذارد. استفاده از سیستم ارزیابی متوازن عمدتاً به عنوان بخشی از یک فرآیند گسترده‌تر دیده می‌شود که با ابتکارات و استراتژی‌های پایداری شروع می‌شود که منجر به استفاده از سیستم ارزیابی متوازن برای ادغام پایداری در استراتژی کلی شرکت و افزایش عملکرد پایداری می‌شود. علاوه بر این، مطالعات قبلی نشان می‌دهد که سیستم ارزیابی متوازن ابزاری است که می‌تواند نه تنها در کل کسب‌وکار اعمال شود، بلکه می‌تواند برای واحدهای تجاری نیز طراحی شود. در نهایت، اخیراً علاقه بسیار زیادی متوجه ارزیابی عملکرد و استفاده از الگوی سیستم ارزیابی متوازن شده است. بسیاری از نویسندگان بیان کرده‌اند که استفاده از سیستم ارزیابی متوازن در حال انفجاری است و از آن برای ارزیابی وضعیت شرکت‌ها و تأثیر آن بر پایداری و پتانسیل‌های ارائه شده برای اهداف توسعه پایدار استفاده می‌کنند. در این تحقیق به طراحی جدید یکی از مدل‌های ارزیابی عملکرد به نام مدل ارزیابی متوازن جهت بومی‌سازی و سازگار بودن با زیرساخت‌های مختلف شرکتهای بورسی ایران پرداخته شده است. بر اساس نظر خبرگان و سه راند دلفی، متغیرهای منظر مشتری شناسایی شده‌اند. منظر مشتری شامل وجدان سازمانی، فرهنگ و روابط سازمانی، سرمایه فکری، ذینفعان، ایجاد ارزش بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر مشتری در رتبه اول قرار دارد. منظر فرآیند داخلی شامل استانداردهای فرایندسازی سازمان، شناسایی فرایندهای کلیدی سازمان، تفکر سیستمی، سنجش بازخوردها، بهبود مهارت‌های عملیاتی، ایجاد ارزش بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر فرآیند داخلی در رتبه دوم قرار دارد. منظر رشد و یادگیری شامل بهبود آموزش، مدیریت دانش، مشارکت، خلق دانش، خودیادگیری، تشویق و ترغیب بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر رشد و یادگیری در رتبه سوم قرار دارد. منظر مالی شامل افزایش منابع درآمدی، نظارت و بودجه بندی، سیستم نظارت و بودجه‌بندی، تخمین صحیح هزینه‌ها، شفافیت مالی بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر مالی در رتبه چهارم قرار دارد. یک سیستم ارزیابی عملکرد میزان دستیابی سازمان به اهداف از پیش تعیین شده را از طریق اندازه‌گیری مجموعه‌ای از شاخص‌ها تعیین می‌نماید. اکثر سازمان‌ها به نوعی عملکرد خود را برنامه ریزی می‌کنند، اما آنچه که در چند سال اخیر نظر متخصصین را در این حوزه به خود جلب نموده است آن است که چه چیزی باید اندازه‌گیری شود، و به عبارت دیگر، بحث در مورد درست اندازه‌گیری کردن می‌باشد. در همین ارتباط بسیاری از مدیران متوجه شده‌اند که سیستم ارزیابی عملکرد آنها به درستی عمل نمی‌کنند. علت این امر آن است که آنها شاخص‌های عملکردی خود را شناسایی نکرده و یا اگر کرده‌اند، آنها را به طرز درست و صحیحی شناسایی ننموده‌اند. در طول تاریخ سیستم‌های سنجش عملکرد واحد‌های کسب و کار مالی بوده است اما معیارهای مالی برای هدایت و ارزیابی مسیرهای سازمان در محیط‌های رقابتی ناکافی می‌باشد. در مدل کارت امتیازی متوازن در کنار شاخص‌های مالی که بعنوان شاخص‌های تابع مطرح است، شاخص‌های هادی و عملکرد نیز در نظر گرفته می‌شود. این روش کلیه جنبه‌های مالی و غیر مالی عملکرد یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و توازنی بین اندازه‌های مربوط به خروجی عملکرد مربوط به گذشته و محرکه‌های عملکرد آینده ایجاد می‌کند. کارت امتیازی متوازن نظامی برای مدیریت عملکرد است. هدف کارت امتیازی متوازن تهیه عوامل کلیدی موفق کسب و کار برای مدیران و ایجاد هم‌ردیفی بین عملکرد و راهبرد کلی سازمان می‌باشد. چینگ و همکاران^{۴۲} (۲۰۲۱) نشان دادند بین دارایی‌های نامشهود با عملکرد سازمانی و همچنین بین کارت امتیازی متوازن با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون همبستگی نشان داد که تمامی مولفه‌های دارایی‌ها نامشهود یا عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارند و سرمایه انسانی بیشترین تأثیر را روی عملکرد سازمانی شرکت‌ها دارد. بر اساس نظر خبرگان و سه راند دلفی، متغیرهای منظر فرآیند داخلی شناسایی شده‌اند. منظر فرآیند داخلی شامل استانداردهای فرایندسازی سازمان، شناسایی فرایندهای کلیدی سازمان، تفکر سیستمی، سنجش بازخوردها، بهبود مهارت‌های عملیاتی، ایجاد ارزش بوده‌اند. در همین رابطه، خان محمدی^{۱۳۹۸} و بحرالعلوم و همکاران^{۱۳۹۸} نیز نشان دادند که در

متوازن نشان می‌دهد که بر عملکرد پایدار شرکت تأثیر می‌گذارد. استفاده از سیستم ارزیابی متوازن عمدتاً به عنوان بخشی از یک فرآیند گسترده‌تر دیده می‌شود که با ابتکارات و استراتژی‌های پایداری شروع می‌شود که منجر به استفاده از سیستم ارزیابی متوازن برای ادغام پایداری در استراتژی کلی شرکت و افزایش عملکرد پایداری می‌شود. علاوه بر این، مطالعات قبلی نشان می‌دهد که سیستم ارزیابی متوازن ابزاری است که می‌تواند نه تنها در کل کسب‌وکار اعمال شود، بلکه می‌تواند برای واحدهای تجاری نیز طراحی شود. در نهایت، اخیراً علاقه بسیار زیادی متوجه ارزیابی عملکرد و استفاده از الگوی سیستم ارزیابی متوازن شده است. بسیاری از نویسندگان بیان کرده‌اند که استفاده از سیستم ارزیابی متوازن در حال انفجاری است و از آن برای ارزیابی وضعیت شرکت‌ها و تأثیر آن بر پایداری و پتانسیل‌های ارائه شده برای اهداف توسعه پایدار استفاده می‌کنند. در این تحقیق به طراحی جدید یکی از مدل‌های ارزیابی عملکرد به نام مدل ارزیابی متوازن جهت بومی‌سازی و سازگار بودن با زیرساخت‌های مختلف شرکتهای بورسی ایران پرداخته شده است. بر اساس نظر خبرگان و سه راند دلفی، متغیرهای منظر مشتری شناسایی شده‌اند. منظر مشتری شامل وجدان سازمانی، فرهنگ و روابط سازمانی، سرمایه فکری، ذینفعان، ایجاد ارزش بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر مشتری در رتبه اول قرار دارد. منظر فرآیند داخلی شامل استانداردهای فرایندسازی سازمان، شناسایی فرایندهای کلیدی سازمان، تفکر سیستمی، سنجش بازخوردها، بهبود مهارت‌های عملیاتی، ایجاد ارزش بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر فرآیند داخلی در رتبه دوم قرار دارد. منظر رشد و یادگیری شامل بهبود آموزش، مدیریت دانش، مشارکت، خلق دانش، خودیادگیری، تشویق و ترغیب بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر رشد و یادگیری در رتبه سوم قرار دارد. منظر مالی شامل افزایش منابع درآمدی، نظارت و بودجه بندی، سیستم نظارت و بودجه‌بندی، تخمین صحیح هزینه‌ها، شفافیت مالی بوده‌اند. رتبه‌بندی نیز نشان داد منظر مالی در رتبه چهارم قرار دارد. یک سیستم ارزیابی عملکرد میزان دستیابی سازمان به اهداف از پیش تعیین شده را از

و "یادگیری و رشد" عناصری کلیدی هستند که می توانند تا حد زیادی عملکرد را بهبود بخشند. چارچوب پیشنهاد شده می تواند به مقامات در ارتقاء رقابتی بودن تصمیمات برای توسعه پایدار کمک کند. عبدالله و همکاران^{۴۴} (۲۰۲۰) نشان دادند اندازه گیری عملکرد سازمانی یک فرایند پیچیده ای است با توجه به اینکه عملکرد بخودی خود یک پدیده چند وجهی است که عناصر اجزای آن ممکن است متمایز از اولویت های مدیریتی و یا حتی متقابلاً متناقض باشند. برای تسهیل در اجرای استراتژی و بهبود عملکرد سازمانی همواره استفاده از سیستم های اندازه گیری عملکرد توصیه شده است. امروزه، اندازه گیری عملکرد معاصر شامل استفاده از معیارهای عملکردی مالی و غیرمالی مرتبط با استراتژی تجاری سازمان است. در قرن حاضر بحث ارزیابی عملکرد از اهمیت ویژه ای نزد سازمان ها و مدیران برخوردار می باشد، سازمان ها با توجه به چالش هایی که در قرن بیست و یکم با آن رو به رو هستند، می کوشند به کمک توانایی ها و استعدادی که در اختیار دارند در مواجهه با تغییرات غیر منتظره ای که پیش می آید کمترین زیان را ببینند، و بیشترین سود را نصیب خود کنند.

پیشنهاد های پژوهش

با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق، به مدیران سازمان پیشنهاد می گردد که در مدیریت بدهی و نقدینگی، از استراتژی های مناسب استفاده شود، به جذب مشتریان جدید توجه نمایند، به منافع دو سویه بین سازمان و مشتریان توجه بسیاری شود، به تحقیق و توسعه سازمانی توجه شود تا منجر به بهبود عملکرد سازمانی گردد، به شناسایی مشتریان کلیدی توجه بسیاری شود، به سرمایه گذاری هایی اقدام نمایند که بازده مناسبی را برای سازمان به همراه داشته باشد و به بهره وری کارکنان توجه بیشتری نمایند.

یادداشتها

1. Yen. T., T, & Nguyen Ph., N,
2. Taufik
3. Chih-Hao Yang
4. Hegazy
5. E.H. De Moura, T.B.R. Cruz,
6. Mireia and Xavier
7. Chen
8. Elbanna et al.
9. Tan, Trinh Le

سازمان مورد بررسی از منظر فرایندهای داخلی، در حد قابل قبول و بسیار خوب می باشد. بر اساس نظر خبرگان و سه راند دلفی، متغیرهای منظر رشد و یادگیری شناسایی شده اند. منظر رشد و یادگیری شامل بهبود آموزش، مدیریت دانش، مشارکت، خلق دانش، خودیادگیری، تشویق و ترغیب بوده اند. در همین رابطه پژوهشی را فاطمی و همکاران (۱۳۹۸) در ارزیابی عملکرد خدمات برون سپاری بیمارستان شهید دکتر لبافی نژاد با استفاده از روش کارت متوازن انجام داده اند و ملاحظه گردید که در سازمان مورد بررسی از منظر رشد و یادگیری، در حد قابل قبول و بسیار خوب می باشد. بر اساس نظر خبرگان و سه راند دلفی، متغیرهای منظر مالی شناسایی شده اند. منظر مالی شامل افزایش منابع درآمدی، نظارت و بودجه بندی، سیستم نظارت و بودجه بندی، تخمین صحیح هزینه ها، شفافیت مالی بوده اند. داده های موجود نشان می دهد که تعداد زیادی از شرکت ها در طی دهه ی گذشته سیستم مدیریت و سنجش عملکردیشان را به صورت چشمگیری تغییر داده اند. جزء قابل توجهی از این تحول پذیرفتن سیستم سنجش عملکرد استراتژیک^۱ بوده است. در تایید این فرایند رایج ادعا شده که سیستم سنجش عملکرد استراتژیک تاثیرات بسیار مفیدی بر عملکرد دارد. و اینکه این تاثیر از طریق مشارکت سیستم سنجش عملکرد استراتژیک در اجرای موفق استراتژیک مطلوب بدست آمده است. (مانند ارتباطات بهتر، اجرای بهتر و پشتیبان های موثرتر) (گاما و همکاران، ۲۰۱۹). سنجش های مالی شاخصهای خوبی برای انعکاس رخداد های گذشته می باشند، ولی در نشان دادن عوامل محرکه های واقعی ارزش آفرینی در سازمان های امروزی یعنی داراییهای نامشهودی نظیر دانش و قابلیت کارکنان، شبکه های اطلاعاتی و روابط با مشتریان، ناکافی و ناکارآمدند که کارت امتیازدهی متوازن روش ارزیابی مناسبی برای رسیدن به این اهداف می باشد. در این راستا فاطمی و البانا (۲۰۲۰) نیز نشان دادند که از منظر مالی بر عملکرد شرکت تأثیر مثبت و معناداری دارد. زن شافو^{۴۳} (۲۰۱۹) نشان داد دیدگاه های "پایداری"

فاطمی، نصیب اله؛ وحدت، شقایق و حسام، سمیه. (۱۳۹۸). طراحی مدل ارزیابی عملکرد خدمات برون سپاری بیمارستان شهید دکتر لبافی نژاد با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن، مجله مدیریت بهداشت و درمان، شماره ۱۰، ص ۷-۱۷

قاسمی، مزده؛ کردستانی، غلامرضا؛ حقیقت، حمید؛ دریایی، عباسعلی. (۱۳۹۹). ارائه الگویی برای تدوین طرح پاداش مدیران اجرایی ارشد بر مبنای چارچوب ارزیابی متوازن، دانش حسابداری، تابستان ۱۳۹۹، شماره ۴۱، صص ۳۱-۶۹

مهربان پور، محمدرضا؛ کرمی، غلامرضا؛ جندقی قمی، محمد. (۱۴۰۰). کارت ارزیابی متوازن و نقشه استراتژی برای مؤسسات حسابرسی ایران، مجله پیشرفت های حسابداری، پاییز و زمستان ۱۴۰۰، دوره سیزدهم، شماره ۲، صص ۱۷۷-۲۲۰

نمازی، محمد؛ مصلی نژاد، آرزو. (۱۴۰۰). شاخص های حسابداری مدیریت آب: رهیافت فراترکیب و فن ارزیابی متوازن، تحقیقات حسابداری و حسابرسی، بهار ۱۴۰۰، شماره ۴۹، صص ۵-۳۰

ناطق، المیرا؛ کاظمی، حسین. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین سازوکارهای نظام راهبری شرکتی با عملکرد شرکت با رویکرد ارزیابی متوازن، پژوهشنامه مدیریت و مهندسی صنایع، بهار ۱۴۰۰، شماره ۶، صص ۱-۱۳

Abakah, E. J. A., Gil-Alana, L. A., Madigu, G., & Romero-Rojo, F. 2020. Volatility persistence in cryptocurrency markets under structural breaks. *International Review of Economics & Finance*, Vol. 69, pp. 680-691.

Agarwal Sachin, Kant Ravi, Shankar Ravi. 2021. Exploring sustainability balanced scorecard for performance evaluation of humanitarian organizations, *Cleaner Logistics and Supply Chain*, Vol. 3, March 2022, 100026, <https://doi.org/10.1016/j.clscl.2021.100026>

Abdallah A.S, Hegazy, I. R., Amin H.M. 2020. An Investigation of the Effects of Balanced Scorecard (BSC) Implementation on Small and Medium Sized Enterprises (SMEs) Performance, *Journal of Accounting and Economics*, Vol. 43 No. 2, pp. 411-437.

Agarwal Sachin, Kant Ravi, Shankar Ravi. 2021. Exploring sustainability balanced scorecard for performance evaluation of

and Dai Trang, Dao Thi 10. Sachin et al 11. Solakisa et al 12. Emmanuel Joel Aikins Abakah 13. Raj et al. 14. Abakah et al 15. Feng Ming et al 16. Zahid et al. 17. Vladimir et al. 18. Nugroho, R.L, Pangeran. 19. Hegazy et al. 20. Qasmi et al. 21. Teymoori et al 22. Meng and Berger 23. Recco Luke & Perminas 24. Agarwal Sachin et al. 25. Markus Langer et al. 26. Tatiana et al. 27. Lestari.L, 28. Allofan et al. 29. Camilleri, M.A. 30. Adeel Ahmed et al. 31. Terziev 32. Maria Jell-Ojobor et al. 33. Konstantinos Solakis et al. 34. Elena et al., 35. Bujak 36. Raj et al. 37. Elbanna et al. 38. Sachin et al. 39. Delphi Technique 40. linear structural relations 41. Ching et al 42. Zhen Shao 43. Abdallah et al.

منابع

برادران خانیان، پناهی، اصغرپور. (۱۳۹۹). بررسی وضعیت کنونی تحول هوشمند در کلان شهر تبریز، اقتصاد شهری، ۵(۲)، ۸۵-۱۱۲.

بحرالعلوم، محمدمهدی؛ شمسی، پروانه. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر کیفیت افعال سرمایه فکری بر هزینه سرمایه سهام عادی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات تجربی حسابداری مالی، سال ۱۵، شماره ۶۱، صص ۱۳۱-۱۵۵

تیموری، نرگس؛ احمدوند، علی محمد؛ اقبالی، حسین. (۱۴۰۱). طراحی مدل ارزیابی عملکرد مبتنی بر کارت امتیازی متوازن و مدل تعالی سازمان در بیمارستانهای خصوصی تهران و پیاده سازی آن در بیمارستان ایران شهر، پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی صنایع گرایش مدیریت سیستم و بهره وری، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه ایوان کی

سلیمانی، بابک؛ نعمتی، الیاس. (۱۳۹۹). ارزیابی عملکرد بانک های خصوصی در بورس اوراق بهادار تهران بر اساس مدل CAMEL، اقتصاد مالی، ۱۴(۵۰)، ۱۱۵-۱۴۴.

- Paper No. 7, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3511794> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3511794>.
- Chih-Hao Yang, Kuen-Chang Lee. 2020. Developing a strategy map for forensic accounting with fraud risk management: An integrated balanced scorecard-based decision model, *Evaluation and Program Planning*. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2020.101780>
- De Geuser F., Mooraj S. and Oyon D. 2020. Does the balanced scorecard add value? Empirical evidence on its effect on performance. *European Accounting Review*, 18.1: 93-122.
- Dinçer, H., Yüksel, S. ve Matinez, L. 2019. Analysis of balanced scorecard-based servqual criteria based on hesitant decision-making approaches. *Computers and Industrial Engineering*, Vol.131, pp 1-12. <https://dx.doi.org/10.1016/j.cie.2019.03.026>.
- Elbanna Said, Kamel Hany, Fatima Tahniya, Eid Riyad. 2020. An investigation of the causality links in the balanced scorecard: The case of the Gulf Cooperation Council hospitality industry, *Tourism Management Perspectives*, Vol. 41, 100934, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100934>
- Elena Urquía Grande, Marie-Anne Lorain, Antti Ilmari Rautiainen, Elisa Isabel Cano-Montero. 2021. Balance with logic-measuring the performance and sustainable development efforts of an NPO in rural Ethiopia, *Evaluation and Program Planning*, Vol. 87, No. 1. pp 18-35. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2021.101944>.
- Emmanuel Joel Aikins Abakah, Luis A. Gil-Alana, Emmanuel Kwesi Arthur, Aviral Kumar Tiwari. 2021. Measuring volatility persistence in leveraged loan markets in the presence of structural breaks, *International Review of Economics and Finance*, Vol 78, pp. 141-152, <https://doi.org/10.1016/j.iref.2021.11.016>
- E.H. De Moura, T.B.R. e Cruz, D.M.D.G., Chiroli. 2020. A framework proposal to integrate humanitarian logistics practices. disaster management and disaster mutual assistance: A Brazilian case, *Safety Science*, 132, 104965.
- humanitarian organizations, *Cleaner Logistics and Supply Chain*, Vol. 3, March 2022, 100026, <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2021.10.0026>
- Ahmed Adeel, Bhatti Sabeen Hussain, Gölgeci Ismail, Arslan Ahmad. 2022. Digital platform capability and organizational agility of emerging market manufacturing SMEs: The mediating role of intellectual capital and the moderating role of environmental dynamism. *Technological Forecasting and Social Change*, Vol. 177, 121513, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121513>
- Alofan F, Chen S, Tan H. 2020. National cultural distance, organisational culture, and adaptation of management innovations in foreign subsidiaries: A fuzzy set analysis of TQM implementation in Saudi Arabia, *Journal of Business Research*, Vol 109, March 2020, pp.184-199, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.037>.
- Andreeva Tatiana, Garanina Tatiana, Saenz Josune, Aramburu Nekane, Kianto Aino. 2021. Does country environment matter in the relationship between intellectual capital and innovation performance? *Journal of Business Research*. Vol. 136, pp. 263-273, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.038>
- Bujak.I. K. 2021. Usefulness of the Total Performance Scorecard for university-selected issues, *Procedia Computer Science*. Vol. 192, pp 4169-4177.
- Camilleri, M.A. 2021. Using the balanced scorecard as a performance management tool in higher education. *Management in Education*, Vol. 35. No. 1, pp 10-31., Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3567699>.
- Ching-Hsuan Yeh, Hsin-Hui Lin, Yu-Min Wang, Yi-Shun Wang, Chia-Wei Lo. 2021. Investigating the relationships between entrepreneurial education and self-efficacy and performance in the context of internet entrepreneurship, *The International Journal of Management Education*, 3 Vol. 19. No. 3, pp 1-11.
- Costantini, A. Landi, S. Bonazzi, M. 2022. Factors Influencing the Use of the Balanced Scorecard: Evidence from a Regional Context. Department of Management, Università Ca' Foscari Venezia Working

- Nugroho, R.L, Pangeran. P. 2021. *Improving the Performance of the Balanced Scorecard Through Implementing Iso 31000 Risk Assessment at Shofa Pharmacy, Social and Humanities, No 1, pp 23–36. doi: https://doi.org/10.21303/2504-5571.2021.001635.*
- Qasmi. Sh.A, Pirzada.S, Ghani.A, Mohsin.S. 2020. *Survey on proper and safe use of biological safety cabinets (BSCs) in research, bio-medical and animal laboratories in Karachi, Pakistan a cross sectional study, Journal of Biosafety and Biosecurity, Vol.2 No.2, pp 77–80, https://doi.org/10.1016/j.jobb.2020.10.003.*
- Raj.Sh.K , Singh.N.K. 2020. *Strategising of Fast Food Industries using A Balanced Scorecard Approach: A Case Study of McDonald's Corporation , International Journal of Humanities, Arts and Social Sciences, Vol.6 No.6, pp 258-273, https://dx.Doi .org/1 0.20 469/ijhss.6.20004-6.*
- Solakisa Konstantinos, Pena-Vinces Jesus, M. Lopez-Bonilla. 2022. *Value co-creation and perceived value: A customer perspective in the hospitality context, European research on management and business economics, Vol.28, (2022) 100175, https://doi .org/10 .1016 / j . ied een .2021 . 100175*
- Tan, Trinh Le and Dai Trang, Dao Thi. 2020. *Building a Balanced Scorecard System for Forest Products Export Joint-Stock Company of Quang NAM, The IUP Journal of Business Strategy, Vol. 17, No. 2, pp. 7-20, https://ssrn.com/abstract=3809716.*
- Terziev.V, Georgiev, M. 2020. *Prerequisites for Development and Implementation of a Balanced Scorecard. International scientific journal, Vol.93 No.13. pp 18-23. https://ssrn.com/abstract=3695491.*
- Terziev.V, Georgiev.M, Ivanov.I. 2021. *APPLICATION OF BALANCED SCORECARD FOR CONTINUOUS IMPROVEMENT OF ORGANISATIONS AND MORE STABLE SOCIAL DEVELOPMENT, 64th International Scientific Conference on Economic and Social Development – Online Conference, available at: https:// /ssrn . com/abstract=3772171.*
- Terziev.V. 2020. *THE BALANCED SCORECARD – A PARTICULAR FORM OF MANAGEMENT THINKING AND CONTROL, 59th International Scientific*
- Fatima, T, Elbanna, S. 2020. Balanced scorecard in the hospitality and tourism industry: Past, present and future. International Journal of Hospitality Management. Vol.91. pp 102656. 10.1016/j.ijhm.2020.102656.*
- Feng Ming Tsai, F. Ming Tsai, Tat-Dat Bui, T. Bui, Ming-Lang Tseng, M. Tseng, Kuo-Jui Wu, K. Wu, & Anthony SF. Chiu, A. SF. Chiu. 2020. *A performance assessment approach for integrated solid waste management using a sustainable balanced scorecard approach. Journal of cleaner production, Vol.251, pp 119740. doi: 10.1016/j.jclepro.2019.119740.*
- Hegazy, M., Hegazy, K., & Eldeeb, M.S. 2020. *The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance Evaluation in Auditing Firms. Journal of Accounting, Auditing & Finance. Vol. 35 No.4, pp 1–26.*
- Jell-Ojabor Maria, Hajdini Ilir, Windsperger Josef. 2022. *Governance of international franchise networks: Combining value creation and value appropriation perspectives, Journal of Business Research, Vol. 139, pp. 267-279, https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.09.00 1*
- Lestari.L. 2020. *Measurement of radiology education performance in hospitals using a balanced scorecard, The 3rd International Conference on Education and Social Science Research, Universitas PGRI Semarang, Indonesia.*
- Li Chao-Hua, Yang Wen-Goang, I-Tung Shih. 2021. *Exploration on the gap of single- and double-loop learning of balanced scorecard and organizational performance in a health organization, Heliyon, Vol. 7. e08553, https :/ / doi .org/10.1016/j.heliyon. 2021.e08553*
- Markus Langer, Cornelius J.König. 2021. *Introducing a multi-stakeholder perspective on opacity, transparency and strategies to reduce opacity in algorithm-based human resource management, Human Resource Management Review, https:/ /doi. Org /1 0 .1016/j. hrmr. 2021 . 1 00881*
- Meng, J., & Berger, B. K. 2019. *The impact of organisational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust. Public Relations Review, Vol.45. No 1, pp 64-75. doi: 10.1016/j.pubrev.2018.11.002.*

financial reporting quality and the performance of public organizations: Evidence from Vietnam, Journal of Accounting and Public Policy, Vol. 40, No. 1, PP. 32-44, <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2020.106801>

Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. 2022. *The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty. Journal of Consumer Sciences, 7(1), 68-82*

Conference on Economic and Social Development – Online Conference, available at: <https://ssrn.com/abstract=3691643>.

Vladimir, V. F., Mercedes, N. C., Francisca, C. M. M., & José, M. V. D. 2020. *Balanced Scorecard: Key Tool for Strategic Learning and Strengthening in Business Organizations. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, Vol.9 No.3, pp 1-11. <https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0036>*

Yen. T., T, Nguyen Ph. N., Trang. Cam., H. 2021. *The Role of Accountability in Determining the relationship between*

New modeling for Evaluating the Performance of Iranian Stock Exchange Firms by Emphasizing the Localization Approach

*Payam Pirayesh shirazi*¹

Reza Sotudeh ^{*2}

*Mahdi Faghani*³

Abstract

In this research, we present a new model of balanced evaluation system in listed firms on the Tehran Stock Exchange. The Statistical analyses of the study were carried out based on the extracted data from 166 questionnaires of listed firms on the Tehran Stock Exchange during 2020. In this paper, Cochran Formula is used for sampling and since all CEOs, and financial managers of listed firms on the Stock Exchange were 688 people, the sample volume is 166 people. A questionnaire is used to collect the required information and evaluate the opinions of the statistical sample. The findings at 95% of confidence level show that based on the Kolmogorov-Smirnov test, the significance level of all variables of balanced evaluation (customer, internal processes, growth, learning, and finance) was normal. The structural equations indicate that it is possible to position the perspective (customer, internal processes, growth, learning, and finance) for designing and implementing the revised model of the balanced evaluation system in listed firms on the Tehran Stock Exchange.

Keywords: *performance evaluation, organizational conscience, intellectual capital, value creation, customer*

¹ PhD Student, Department of Accounting, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran .
Payam.pirayesh.shirazi@gmail.com

² Assistant Professor, Department of Accounting, Nikshahr Branch, Islamic Azad University, Nikshahr, Iran.
(Corresponding author). r.sotudeh@iauzah.ac.ir

³ Assistant Professor, Department of Accounting, Faculty of Management and Economics, University of Sistan and Baluchestan, Zahedan, Iran. faghani@acc.usb.ac.ir