

## حسابگری ذهنی و ارزیابی متوازن

(تحلیل تعاملی و رفتاری)

دکتر فریدون رهنمای رودپشتی<sup>۱</sup>

آرزو جلیلی<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۸۹/۰۳/۲۵

تاریخ دریافت: ۸۸/۱۲/۱۸

### چکیده:

در مقاله حاضر با مروری بر مبانی و مفروضات سیستم ارزیابی متوازن و چارچوب‌های کلی حسابگری ذهنی به ارتباط و چالش این دو مفهوم نوین بر یکدیگر در محیط‌های رقابتی پرداخته شده است. در این بحث ابتدا ضمن تشریح معیارهای چندگانه سیستم ارزیابی متوازن، بر پردازش متقارن این معیارها و ارائه یک ارزیابی نهایی تاکید شده است. در ادامه نیز به مفاهیم ناظر بر حسابگری ذهنی مانند قالب بندی، تابع ارزش و حساب‌های ذهنی جداگانه اشاره شد. تحقیقات مختلف بر مفاهیم حسابگری ذهنی حاکی از آن است که افراد هنگام ارزیابی عملکرد با استفاده از سیستم ارزیابی متوازن نسبت به موفقیت (سود) یا شکست (زیان) نتایج، ارزیابی‌های متفاوتی دارند. همچنین نسبت به نوع معیارهای عملکرد اعم از پولی (مالی) و غیرپولی (غیرمالی) نیز طبقه بندی‌های متفاوت و برخوردارهای مختلفی دارند. حسابگری ذهنی افراد هنگام ارزیابی عملکرد با استفاده از سیستم ارزیابی متوازن می‌تواند منافع این سیستم را به چالش بکشاند، بگونه‌ای که هزینه ارائه تفکیک معیارهای چندگانه سیستم ارزیابی متوازن بیشتر از منافع ارزیابی اصلاح شده عملکرد نباشد. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که حسابگری ذهنی افراد هنگام ارزیابی عملکرد با استفاده از سیستم ارزیابی متوازن می‌تواند منافع این سیستم را به چالش بکشاند. بگونه‌ای که هزینه ارائه تفکیک معیارهای چندگانه بیشتر از منافع ارزیابی اصلاح شده عملکرد نباشد. اگرچه اثبات این مساله بطور قطعی نیاز به تحقیقات بیشتری دارد. امید است در آینده محققان در این زمینه تلاش بیشتری نمایند ولی یافته‌های تحقیق حاضر نیز در تبیین تعامل دو موضوع حسابگری ذهنی و ارزیابی متوازن با رویکرد رفتاری سودمند است.

واژه‌های کلیدی: حسابگری ذهنی، ارزیابی متوازن، تابع ارزش، قالب بندی، حساب‌های ذهنی، تئوری چشم انداز.

۴ دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات (نویسنده مسئول و طرف مکاتبه) rahnama@iau.ir

۴ دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات arezoo\_jalili@yahoo.com

تسلسل روابط علی و معلولی در جهت مخالف آغاز می‌شود. (پنی، ۲۰۰۱).

هنگام ارزیابی عملکرد با استفاده از سیستم ارزیابی متوازن، در نظر گرفتن همه معیارهای سیستم به طور متقارن و در نهایت ارائه یک ارزیابی کلی، بسیار مهم می‌باشد. امروزه برخی از رویکردهای نوین تصمیم‌گیری این جنبه از منفعت سیستم را دچار محدودیت می‌کند. حسابداری ذهنی<sup>۱</sup> یکی از رویکردهای نوین می‌باشد که به عنوان چالشی بر مدل‌های کلاسیک تصمیم‌گیری مطرح است و می‌تواند منجر به پردازش نامتقارن معیارهای سیستم ارزیابی متوازن گردد.

بررسی تاثیر پردازش متقارن اطلاعات بر ارزیابی عملکرد در سیستم ارزیابی متوازن به چندین دلیل حائز اهمیت می‌باشد. ابتدا، مطالعات موردی و شواهد موجود نشان می‌دهد که اگر نتایج عملکرد در یک یا چند معیار (طبقه بندی) سیستم ارزیابی متوازن به هدف نزدیک نباشد، شرکت‌ها را اغلب برای ارزیابی عملکرد مدیران محدود می‌کند (مکنزی و شیلینگ ۱۹۹۸؛ سیمون و داویلا ۱۹۹۹، کاپلان و نورتون، ۲۰۰۱). دوم تحقیقاتی که پردازش شناختی از اطلاعات چند جانبه را بررسی کردند، نشان می‌دهند که افراد بطور ذهنی، اطلاعات پولی و غیر پولی را در طبقه بندیهای ذهنی جداگانه قرار می‌دهند (لکرک، اسمیت و دوبا، ۱۹۹۵). از آنجایی که سیستم اطلاعاتی ارزیابی متوازن شامل هم معیارهای مالی (پولی) و غیر مالی (غیر پولی) می‌باشد، ممکن است استفاده کنندگان تمایل به بکارگیری کارکردهای حسابداری ذهنی برای پردازش این پیام‌های (نتایج) عملکرد هنگام ارزیابی عملکرد داشته باشند. برخی کارکردهای ناظر بر مفهوم حسابداری ذهنی منافع ناشی از بکارگیری سیستم ارزیابی متوازن توسط شرکت‌ها را کاهش می‌دهد. مقاله حاضر در چهار بخش ارائه می‌شود. در بخش اول سیستم ارزیابی متوازن تشریح می‌شود. بخش دوم به مفاهیم و

اگرچه اطلاعات حسابداری شاخص و معیار مناسبی جهت بسیاری از تصمیم‌گیری‌هاست، اما دارای محدودیت‌های ذاتی از قبیل ارائه کمی اطلاعات، استفاده از قضاوت‌ها و اعمال نظرهای شخصی، نیاز به برآورد، قبول اصل بهای تمام شده یا تاریخی می‌باشد که استفاده از آن بصورت مطلق فرایند ارزیابی عملکرد شرکت‌ها را مواجه با محدودیت‌های اساسی می‌نماید (پیترکین، ۱۹۹۳) (برزیده، ۱۳۸۲). تاکید بیش از حد بر معیارهای کوتاه مدت برای سنجش عملکرد سازمان، همچون سودهای گزارش شده برای دوره‌های سه ماهه، در نهایت منجر به کاهش ارزش سازمان خواهد شد. با توجه به نقاط ضعف سیستم‌های فعلی اندازه‌گیری، بسیاری از سازمانهای پیشرو به طراحی و استقرار سیستمهایی اهتمام ورزیده اند که وظایف سازمانی را با اهداف استراتژیک پیوند داده و با ارائه مجموعه متوازنی از شاخصهای مالی و غیر مالی، فعالیتهای سازمان را به سمت خواست و نیاز مشتریان هدایت می‌کند. روش جدیدی که این گونه شرکتها برای اجرای موفقیت آمیز استراتژیهای خود به کار گرفته اند، روش ارزیابی متوازن نام دارد (پنی، ۲۰۰۱).

ارزیابی متوازن چارچوبی برای انتخاب معیارهای عملکردی را ارائه می‌دهد که با دارا بودن معیارهای عملیاتی مانند رضایت مشتری، فرایندهای داخلی، و فعالیتهای یادگیری و رشد، مکمل معیارهای سنتی مالی هستند (بنکر و همکاران، ۲۰۰۴). هریک از مراحل مختلف روش ارزیابی متوازن به طور مستقیم یا غیرمستقیم با سایر مراحل و با استراتژی کلی سازمان در ارتباط و همکنشی است. معمولا بعد مالی نقطه آغاز فرایند ارزیابی متوازن است. پس، این فرایند به صورت یک آبشار در سرتاسر سازمان جریان یافته و در نهایت به مرحله آموزش و رشد ختم می‌شود و از اینجا دوباره

شرکت می‌کند. این توازن می‌تواند از زوایای مختلفی تعریف گردد. ارزیابی متوازن، توازن بین مسائل کوتاه مدت و بلند مدت را ارائه می‌دهد. یعنی بین آنچه که هم اکنون مهم است و آنچه که در آینده مهم است، توازن ایجاد می‌کند. همچنین توازن بین معیارهای داخلی و خارجی، مالی و غیر مالی، آنچه که برای ما و برای سهامداران یا روسایمان مهم است را نیز موجب می‌شود. ایجاد توازن به پردازش متقارن معیارهای مختلف و چندگانه عملکرد و اطلاعات ناشی از سیستم ارزیابی متوازن وابسته می‌باشد. هنگام ارزیابی عملکرد با استفاده از سیستم ارزیابی متوازن، برای ارائه یک ارزیابی نهایی و کلی، در نظر گرفتن همه معیارها و مناظر مختلف عملکرد و پردازش متقارن آنها بسیار حائز اهمیت می‌باشد. مسائل فوق‌الذکر (پردازش متقارن معیارها و مناظر مختلف) به عنوان چالشی بر منافع سیستم ارزیابی متوازن مطرح می‌باشند.

معمولاً منافع سیستم مدیریت عملکرد اغلب به دو بخش کلی تقسیم می‌شوند: منافع سهولت در تصمیم‌گیری<sup>۲</sup> و منافع موثر بر تصمیم‌گیری<sup>۳</sup> (دمسکی و فلنم، ۱۹۷۶؛ اسپرینکل، ۲۰۰۳).

منافع سهولت در تصمیم‌گیری منجر به برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری بهبود یافته می‌شود. در حالی که منافع موثر بر تصمیم‌گیری شامل انگیزش کارمندان برای تلاش در خصوص تحت تاثیر قرار دادن نتایج اطلاعات می‌باشد. برای افزایش ارزش شرکت، منافع شرکت ناشی از بکارگیری سیستم ارزیابی متوازن، باید بیشتر از هزینه‌های اجرای آن سیستم باشد. اگر سیستم ارزیابی متوازن بطور مناسب طراحی گردد، باید برای مدیران علائم به موقعی از تاثیر اعمال جاری آنها ارائه نماید که گواه برای عملکرد مالی آتی خواهد بود (برای مثال شاخص‌های پیشرو<sup>۴</sup>).

کاپلان و نورتون (۱۹۹۶، ۱۹۹۲، ۲۰۰۱) سیستم ارزیابی متوازن را به عنوان پاسخی برای چالش

کارکردهای حسابگری ذهنی پرداخته می‌شود. بخش سوم شامل ارتباط حسابگری ذهنی و ارزیابی متوازن می‌باشد. و در نهایت بخش آخر بحث و نتیجه‌گیری ارائه می‌گردد.

#### ۴ مبانی نظری و پیشینه

#### ۴-۱ معیارهای چندگانه، ارزیابی عملکرد و ارزیابی متوازن:

ارزیابی متوازن اصولاً سیستم مدیریت عملکرد ویژه‌ای است که فراتر از حسابداری سنتی و بر مبنای استراتژی سازمان حرکت می‌کند. یک متدلوژی کل‌گرا است که دورنما و استراتژی سازمان را به مجموعه‌ای فراگیر از عملکرد و معیارهای عملکردی که مبنایی برای مدیریت و ارزیابی استراتژیک موفق می‌باشد تبدیل می‌کند. متوازن است چراکه معیارهای عملکرد در منظرهای مختلفی جمع‌آوری شده‌اند، معیارهایی که برای موفقیت سازمان حیاتی هستند و این سیستم به یک توازن بین معیارهای مالی/ عملیاتی و سایر معیارها می‌رسد و مجموعه‌ای از شاخصهای عملکرد آینده را که در ارتباط با استراتژی عملکردهای خاص است ارائه می‌دهد. این معیارها و شاخصها اگر به طرز صحیحی توسعه یابند، دیدی جامع از عملکرد سازمان ارائه می‌دهند. ارزیابی متوازن به چارچوبی برای اجرا و مدیریت استراتژی در تمام سطوح سازمان مبدل شده و این کار را به وسیله پیوند با اهداف نهایی سازمان، نوآوری‌ها و معیارهای مربوط به کل استراتژی انجام می‌دهد و با جمع‌آوری معیارهای مالی به همراه شاخصهای کلیدی دیگر حول منظرهای مشتری، فرایندهای داخلی شرکت، رشد سازمانی، یادگیری و نوآوری، به شرکت دیدی از عملکرد سازمان ارائه می‌دهد (ولکر و همکاران، ۲۰۰۱).

استفاده صحیح از ارزیابی متوازن نه تنها ایجاد نتایج محسوس می‌نماید، بلکه ایجاد توازن بلندمدت در

















