



استراتژی تعدیل مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی: رهیافت نظریه داده‌بنیاد

مسعود بختیاری^{*}، محمد کاشانی‌پور^{**}، رضا غلامی جمکرانی^{***}، حسین جهانگیرنیا^{****}

چکیده

نقش اصلی گزارشگری مالی، انتقال اثربخش اطلاعات به افراد خارج از سازمان است و مدیریت عملکرد یکی از نقش‌های چهارگانه حسابداری مدیریت است که به تدارک اطلاعات برای ارزیابی عملکرد می‌پردازد که این اقدام ارتقاء کیفیت گزارشگری مالی را به ارمغان می‌آورد. از طرفی یکی از ابزارهای مهم در ارزیابی عملکرد سازمان‌ها مدل کارت ارزیابی متوازن است. بر همین اساس تدوین مدل کارت ارزیابی متوازن مبتنی بر رویکرد اسلامی در جوامعی که خواهان حاکمیت ارزش‌های اخلاقی و معنوی در سازمان‌های خود هستند، ضروری است. جهت نیل به این هدف از رهیافت نظریه داده بنیاد استفاده شده است. بدین منظور ۲۹ مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان انجام شده و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار maxqda انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد منظر مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی به ابعاد مدل BSC سنتی اضافه شود و قبل از منظر رشد و یادگیری قرار گیرد و رابطه علت و معلولی خود را با سایر منظرها حفظ کند. همچنین منظر رضایت مشتریان در دیدگاه سنتی به بعد تکریم مشتریان تغییر پیدا کرد و منظر مالی، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری شباهت زیادی با مدل BSC دارد ولی در شاخص‌های کلیدی عملکردی در هر منظر مطابق با آموزه‌های اسلامی تفاوت‌هایی مشاهده شده است.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی عملکرد، رویکرد اسلامی، کارت ارزیابی متوازن، نظریه

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۷/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۲۶

* دانشجوی دکتری حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، قم

** دانشیار حسابداری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، قم

*** استادیار حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، قم

**** استادیار حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، قم

داده‌بنیاد.

مقدمه

حسابداری یک دانش اجتماعی و کاربردی است که با محیط و اوضاع و احوال اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و مناسبات حقوقی جامعه‌ای که در آن به کار گرفته می‌شود رابطه‌ای ذاتی دارد. از این رو منطق حکم می‌کند که در به‌کارگیری مدل‌های غربی، شرایط، الزامات و ویژگی‌های محیطی جامعه هدف در نظر گرفته شود (دیانتی دیلمی و همکاران، ۱۳۹۵). با توجه به تعالیم اسلامی، مالک اصلی و حقیقی تمام هستی و آنچه در آن است خداوند متعال است و انسان آن‌گونه که در قرآن آمده، خلیفه الهی در روی زمین است. از طرف دیگر نظام حقوقی اسلام، نظامی تکلیف‌گرا است. در متون دینی وقتی صحبت از حق انسان‌ها می‌شود، بحث از حقوقی است که انسان‌های دیگر بر ما دارند و به عبارت دیگر مسئولیتی که ما در قبال دیگران داریم و باید نسبت به آن پاسخگو باشیم؛ بنابراین مدل پاسخگویی اسلامی دارای دو بعد است، یکی پاسخگویی نسبت به خدا و دیگری نسبت به انسان‌ها و سایر مخلوقات خداوند. از آنجا که در رأس هرم پاسخگویی نظام اقتصادی اسلام، خداوند متعال قرار دارد و کارفرما در ذیل آن است، مسئولیت پاسخگویی حسابداران علاوه بر کارفرما متوجه خالق هستی نیز است (غلامی جمکرانی و همکاران، ۱۳۹۳). اسلام روش جامع برای زندگی است که تمام قوانین از جمله فعالیت‌های تجاری و بازرگانی را شامل می‌شود. اسلام پیروان خود را به شرکت در تجارت و کسب ثروت مناسب و معقول تعلیم می‌دهد (عیدی، ۱۳۹۱).

شواهد نشان می‌دهد که محققان بسیاری در کشورهای مختلف با توجه به شرایط فرهنگی و اجتماعی اقدام به تعدیل کارت ارزیابی متوازن نموده‌اند که از آن جمله می‌توان به نصرت پناه و همکاران (۱۳۹۷)، ادیب زاده و همکاران (۱۳۹۶)، نمازی و قدیریان آرانی (۱۳۹۵)، جعفری و همکاران (۱۳۸۹)، الوانی و همکاران (۱۳۸۴)، هریستو و همکاران^۱ (۲۰۱۹)، هرواتی و پرمنّا^۲ (۲۰۱۷)، عبدالله ثانی و همکاران^۳ (۲۰۱۷)، هتای و

سلمان^۴ (۲۰۱۳)، کومبا^۵ (۲۰۱۱) و راملی و جی نور^۶ (۲۰۰۶) اشاره نمود.

از آنجا که نظام ارزشی حاکم بر هر جامعه، به عنوان کلیدی ترین مؤلفه تأثیرگذار بر عملیات مدیریت است و بر اساس رویکرد اقتضایی تدوین ایده‌ای مبتنی بر جهان بینی اسلامی برای جوامعی که خواهان حاکمیت ارزش‌های معنوی در سازمان‌های خود هستند ضروری است (مقیمی، ۱۳۹۶). ارزش‌ها در فرهنگ‌های مختلف متفاوت است و به نوعی ارزش‌ها از باورهای اساسی نشأت می‌گیرند و بر نگرش و رفتار فردی و عملکرد سازمانی تأثیرگذار هستند (زارعی متین، ۱۳۸۸). تأکید بر تولید علم بومی مبتنی بر آموزه های اسلامی به معنای نادیده انگاشتن دستاوردهای علمی و نظریه‌های مدیریتی غربی نیست؛ نباید ابتدا گزاره‌های غربی را پذیرفت و سپس در جستجوی مؤیداتی برای آن‌ها بود. آیت‌الله خامنه‌ای در این زمینه معتقد است: "بنشینید فکر کنید؛ نظریه‌پردازی کنید؛ از موجودی این دانش‌ها در دنیا استفاده کنیم؛ بر آن چیزی بیفزاییم و نقاط غلط آن را بر ملا کنیم، این از جمله کارهایی است که جزء الزامات حتمی پیشرفت است" (مقیمی، ۱۳۹۶).

امروزه ارزیابی عملکرد از اهمیت ویژه‌ای نزد سازمان‌ها و مدیران برخوردار بوده و به راحتی می‌توان آن‌ها در برنامه‌های کلان توسعه‌ای کشور ردیابی نمود. مدیران در راستای نیل به اهداف سازمانی به دنبال استقرار سیستم‌هایی هستند که فضای مساعد برای افزایش بهره‌وری را تضمین می‌کنند. ارزیابی عملکرد از مهم‌ترین آن‌ها جهت بررسی رفتارها و قابلیت‌های آنان و رشد و شکوفایی آن برای رسیدن به اهداف سازمانی است (مجیدی و همکاران، ۱۳۹۶). برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها از مقیاس‌های مالی استفاده می‌شد اما در سال ۱۹۹۲، کاپلان و نورتون^۷ مدلی جدید ارائه کردند که علاوه بر سنجه‌های مالی، شاخص‌های غیرمالی را هم مورد توجه قرار دادند که یکی از ابزارهای بسیار پر استفاده ارزیابی عملکرد در حسابداری مدیریت است و کارت ارزیابی متوازن نام دارد (تاپورا و دیگران^۸، ۲۰۱۵). نقش اصلی گزارشگری مالی، انتقال اثربخش اطلاعات به افراد برون سازمانی است. مدیران می‌توانند از آگاهی خود درباره فعالیت‌های تجاری شرکت برای بهبود اثربخشی صورت‌های مالی، به عنوان ابزاری برای انتقال اطلاعات به

سرمایه‌گذاران و اعتباردهندگان، استفاده نمایند (رهنمای رودپشتی و همکاران، ۱۳۹۲).
 براساس اسناد کلان کشور از جمله سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ و نقشه راه علمی کشور و هم‌چنین سند چشم‌انداز وزارت علوم و دانشگاه‌ها اولویت بر تولید علم دینی و بومی است و باید سعی کرد الگوهای دینی را در جامعه علمی گسترش داد (موسوی داوودی و همکاران، ۱۳۹۶) و از طرف دیگر از آنجا که منابع غنی اسلامی سرشار از الگوهای عملی برای مدیریت سازمان‌ها در راستای سعادت مادی و معنوی بشریت است سعی شده است چارچوبی نوین متناسب با نیازها و اقتضائات فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی ایران با روش کیفی نظریه داده بنیاد اقدام به تعدیل مدل کارت ارزیابی متوازن نمایم. جهت نیل به اهداف پژوهش سؤالات اصلی زیر مطرح شد:

- سؤال اول- آیا کارت ارزیابی متوازن مرسوم از قابلیت‌های لازم برای ارزیابی عملکرد شرکت‌ها در ایران با ارزش‌های اسلامی، برخوردار است؟
- سؤال دوم- مؤلفه‌های کارت ارزیابی متوازن متناسب با ارزش‌های اسلامی کدام است؟

مبانی نظری و پیشنهادی

مطابق آیه شریفه *فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ، وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ* عملکرد انسان اگر به قدر ذره‌ای هم باشد ارزیابی و سنجیده خواهد شد و بر همین اساس صاحب‌نظران و محققین امروزه معتقدند که ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل‌های سازمانی است و ارزیابی عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد و سازمان‌ها در جهت رفتار مطلوب می‌شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی محسوب می‌گردد و تصور سازمانی که شامل ارزیابی اندازه‌گیری عملکرد نباشد، محال است (سیدنقوی و فرهادی، ۱۳۹۵). در رابطه با ارزیابی عملکرد مباحث بسیار زیادی مطرح است، جمله‌ی معروفی که بیان می‌کند آنچه را که نتوانید اندازه‌گیری کنید، نمی‌توانید کنترل کنید و آنچه را که نتوانید کنترل کنید، نمی‌توانید مدیریت کنید و در واقع آنچه را که نتوان مدیریت کرد نمی‌توان بهبود بخشید (کریم نجاتی، ۱۳۹۶). تاکنون مدل‌ها و الگوهای مختلفی در خصوص ارزیابی عملکرد ارائه شده‌اند که می‌توان آن‌ها را از منظر حوزه‌ای در سه دسته زیر تقسیم‌بندی نمود؛ دسته اول مدل‌های مبتنی بر زمان و هزینه، دسته دوم مدل‌های برتری سازمانی و

خودارزیابی و دسته سوم مدل‌های که مهم‌ترین آن کارت ارزیابی متوازن نام دارد که تأکید بر همه ابعاد ارزیابی در حوزه مدیریت، فرآیندهای عملیاتی، مالی و نیروی انسانی داشته و مبتنی بر اجرا و ارتقای استراتژی می‌باشند (همایونفرو و امیر تیموری، ۱۳۹۸)

کارت ارزیابی متوازن یک مفهوم نوین مدیریتی است که به همه مدیران در همه سطوح کمک می‌کند تا بتوانند فعالیت‌های کلیدی خود را به وسیله ارزیابی از چهار منظر مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری پایش و کنترل نمایند. کارت امتیازی متوازن، نظام ارزیابی عملکردی است که ایده اولیه آن در سال ۱۹۹۲، در پژوهش‌های کاپلان و نورتون، در زمینه روش‌های نوین سنجش عملکرد سازمان‌ها شکل گرفت. این روش کلیه جنبه‌های مالی و غیرمالی عملکرد یک سازمان را تحت پوشش قرار داده و توازنی بین اندازه‌های مربوط به خروجی عملکرد گذشته و محرک‌های عملکرد آینده ایجاد می‌کند (دباغ و احمدی، ۱۳۹۸). مدل کارت ارزیابی متوازن برای مدیران ارشد سازمان یک قضاوت سریع اما جامع را امکان‌پذیر می‌سازد (هادنورکار و راتد^۹، ۲۰۱۷). مفروضات مدل کارت ارزیابی متوازن عبارتند از:

فرض اول: مدل کارت ارزیابی متوازن اقدامات مالی را تکمیل می‌کند.

فرض دوم: مدل کارت ارزیابی متوازن از چهار منظر تجاری مفهوم‌سازی شده است.

فرض سوم: چشم‌اندازهای مدل‌های کارت ارزیابی متوازن با افق زمانی مرتبط هستند.

چهار دیدگاه از مدل BSC به گونه‌ای طراحی شده است که هم فعالیت‌های عملیاتی و هم استراتژیک سازمان را با استفاده از شاخص‌های پیشرو و تأخیری هدایت کند. چشم‌انداز مالی تمایل به تمرکز بر عملکرد گذشته دارد و بنابراین تاریخی و تأخیری است. در مقابل، چشم‌انداز رشد و یادگیری تمایل دارد که در ارتقاء توانایی سازمانی برای پایداری سازمان در آینده متکی باشد. از این رو، چشم‌انداز رشد و یادگیری پیشرو است (اولو و همکاران^{۱۰}، ۱۹۹۹).

فرض ۴: مدل کارت ارزیابی متوازن روابط علت و معلولی را در چشم‌انداز ارائه می‌دهد.

فرض ۵: از مدل کارت ارزیابی متوازن می‌توان به‌عنوان ابزاری برای مدیریت استراتژیک استفاده کرد.

فرض ۶: مدل BSC به روش سلسله مراتبی از بالا به پایین کار می‌کند (کومبا، ۲۰۱۵).

مدل کارت ارزیابی متوازن از یک سیستم گزارشگری مبتنی بر اندازه‌گیری عملکرد محض، تبدیل به یک سیستم مدیریت استراتژیک کاملاً تکامل یافته شده است. با این پیشرفت، این مدل می‌تواند در سیستم‌های گزارشگری مالی خارجی نیز مورد استفاده قرار گیرد. از مدل کارت ارزیابی متوازن می‌توان برای برقراری ارتباط بین گزارش‌های سالانه و استراتژی‌های سازمانی استفاده کرد. با استفاده از این رویکرد، دست‌کاری صورت‌های مالی و حساب آرائی می‌تواند به میزان قابل توجهی کاهش یابد. شرکت‌هایی در کشورهای اسکاندیناوی مانند سوئد در حال حاضر شروع به جای دادن دیدگاه اضافی از مدل کارت ارزیابی متوازن در گزارش‌های سالانه خود به‌عنوان مکمل صورت‌های مالی می‌کنند (بیبل و همکاران^{۱۱}، ۲۰۰۶). یکی از ایرادات مدل کارت ارزیابی متوازن این است که مدل کارت ارزیابی متوازن از رویکرد چند ذینفع محور استفاده نمی‌کند. بسیاری از محققان تحقیق ادعا می‌کنند که این مدل با رویکرد ذینفع محور برای مدیریت عملکرد مطابقت ندارد. به‌استثنای توجه به مشتریان، این مدل کاملاً سرمایه‌داری است، زیرا بیشتر بر سهامداران (صاحبان سرمایه مالی) تأکید می‌کند تا سایر ذینفعان (اسمیت^{۱۲}، ۲۰۰۵). ضعف دیگر این مدل این است که اهمیت چارچوب‌های اجتماعی و فرهنگی برای بقای سازمانی را کم‌رنگ کرده است. کم‌رنگ کردن تأثیر دیدگاه‌های فرهنگی و اجتماعی یک نقص جدی در مدل کارت ارزیابی متوازن است (وولپل و همکاران^{۱۳}، ۲۰۰۶). پیوندهای اجتماعی و فرهنگی عامل اصلی موفقیت هر سازمان به‌حساب می‌آیند. اعتقادات و ارزش‌های فرهنگی مردم عامل مهمی در تلاش‌های اقتصادی سازمان‌ها است (نتیباگیروا^{۱۴}، ۲۰۰۹). فلسفه اسلام مستلزم این است که موفقیت نباید با ضرر دیگران به دست آید، زیرا هدف از وجود، هماهنگی و رفاه جمعی است بنابراین، در شکل فعلی، مدل کارت ارزیابی متوازن با ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی ایران منطبق نیست.

دلیل پرداختن به مدل کارت ارزیابی متوازن در این پژوهش در حقیقت این نکته است که در سال‌های اخیر در بین الگوهای ارزیابی عملکرد، مدل کارت ارزیابی متوازن از اقبال بیشتری برخوردار بوده است (شاهین و همکاران^{۱۵}، ۲۰۱۲). در واقع، کارت ارزیابی متوازن یک ابزار استراتژیک جهت ارزیابی عملکرد سازمان است (وارمازیار و

همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۶) که در آن در کنار توجه به سنجه‌های مالی، به ملزومات مشتریان، فرآیندهای کسب و کار، پایداری یا ثبات بلندمدت نیز توجه می‌شود (کیارزم و کوهکن^{۱۷}، ۲۰۱۳). در جدول ۱ خلاصه پیشینه تحقیق ارائه شده است:

جدول ۱. خلاصه پیشینه

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان	نتیجه
۱	نصرت پناه و همکاران	۱۳۹۷	طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی بانک انصار	باتوجه به ویژگی‌های بانک انصار، یک مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) پنج بعدی بومی شده، توسعه داده شده است تا بانک انصار هم‌زمان بتواند چشم‌انداز خود را جامه عمل پوشانده و به اهداف موردنظر دست یابد. ابعاد کارت امتیازی متوازن توسعه یافته شامل ابعاد مالی، رشد و یادگیری، فرایندهای داخلی، پایداری و مشتریان است.
۲	نمازی و قدیریان آرانی	۱۳۹۵	حسن شهرت منظر پنجم ارزیابی متوازن	حسن شهرت ارزیابی کلیه ذینفعان از شرکت در طول زمان است و ارزیابی عملکرد اقیانوس آبی را دارا است و این مزیت‌ها منجر به گسترش دانش در زمینه حسابداری مدیریت می‌شود.
۳	سید نقوی و فرهادی	۱۳۹۵	ارزیابی عملکرد سازمانی از منظر نهج البلاغه	ویژگی‌های ارزیابی عملکرد در اندیشه امیرالمؤمنین (ع) شامل دو بعد؛ ویژگی‌های اجرایی و اهداف و رویکردها (استراتژی محوری، نتیجه گرایی و تعالی و بهبود مستمر) است و انواع ارزیابی عملکرد نیز در اندیشه آن حضرت شامل؛ ارزیابی الهی یا معنوی و ارزیابی غیر الهی یا سازمان‌ها است.
۴	ادیب زاده و همکاران	۱۳۹۶	طراحی الگوی مدیریت عملکرد در سازمان‌های دولتی	الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی را در چهار بعد فرآیندی، محتوایی، زمینه‌ای و بهبود و توسعه تفکیک کردند.
۵	عالم و همکاران	۱۳۹۲	ارزیابی پایداری صنعت معدن با رویکرد کارت امتیازی متوازن تحلیل سلسله مراتبی	سازمان‌هایی که در بخش صنعت معدن فعال بوده و در پی ارزیابی سازمان خود با توجه به اهداف توسعه پایدار هستند، باید توجه ویژه‌ای را به منظر مالی سازمان خود مبذول بدارند.
۶	جعفری و همکاران	۱۳۸۹	توسعه مدل کارت امتیازی متوازن مدیریت دانش	در مدل کارت ارزیابی متوازن مدیریت دانش، چهار جنبه متوازن دانش یعنی دانش همفکری، دانش مفهومی، دانش اصولی و دانش عملیاتی زمینه برای استقرار و ارزیابی عملکرد استراتژی ایجاد دانش فراهم خواهد شد.
۷	السوانی و همکاران	۱۳۸۴	توسعه مدل امتیاز متوازن در بخش	برای غلبه بر نارسایی‌های مدل امتیازات متوازن برای ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مسئولیت اجتماعی

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان	نتیجه
			دولتی	به‌عنوان حوزه جدیدی به مدل امتیازات متوازن اضافه شود.
۸	هریستو و همکاران	۲۰۱۹	ایجاد ارزش پایدار، بقا و رشد شرکت: دیدگاه انتقادی در کارت ارزیابی متوازن پایدار	در این زمینه با مصاحبه با مدیران شرکت‌های ایتالیایی ارائه یک چارچوب استراتژیک جدید با عنوان کارت ارزیابی متوازن پایدار تعدیل شده ارائه دادند که این امکان را فراهم می‌کند که جنبه‌های انتقادی را به‌عنوان یک بعد در نظر بگیریم که مدل مفهومی ارائه شده آن‌ها شامل ابعاد مفهومی، ساختاری، محیطی، اجتماعی و اقتصادی و انتقادی است.
۹	هرواتی و پرمن	۲۰۱۷	ارزش‌های اسلامی در اصلاح مدل کارت ارزیابی متوازن	ارزش‌های اسلامی که به چهار منظر کارت ارزیابی متوازن در کشور اندونزی اضافه شده است از طریق مصاحبه با خبرگان شناسایی شد که عبارت‌اند از انتخاب مؤسسات مالی منطبق با شریعت در دیدگاه مالی، روش پرداخت توسط مشتری در دیدگاه مشتریان، تعداد محصولات با گواهی حلال در دیدگاه فرآیندهای داخلی، دقت و صحت زمان پرداخت در دیدگاه رشد و یادگیری
۱۰	عبدالله و همکاران	۲۰۱۷	شکل‌گیری یک سیستم اندازه‌گیری عملکرد با استفاده از BSC در مؤسسات بشردوستانه اسلامی	متغیرهایی معرفی که برای اندازه‌گیری عملکرد مؤسسات بشردوستانه اسلامی کشور مالزی بر اساس سیستم BSC در چهار دیدگاه اصلی مالی، ذینفعان، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری مناسب است.
۱۱	هتای و سلمان	۲۰۱۳	کارت ارزیابی متوازن بر مبنای حاکمیت شرکتی منطبق با شریعت	کارت ارزیابی متوازن پیشنهادی آن‌ها در مالزی بر اساس نظرات هفت نماینده از بانک‌های اسلامی و ۵ کارگر نماینده از اپراتورهای تکافل (بیمه اسلامی) تهیه شده است و مدل پیشنهادی آن‌ها دارای شش بعد جامعه، فرآیندهای داخلی منطبق با شریعت، ذینفعان، وام‌گیرندگان، فرآیندهای بلندمدت/رشد و مشارکت بیمه‌های اسلامی است.
۱۲	کومبا	۲۰۱۱	طراحی مجدد مدل کارت ارزیابی متوازن در آفریقا	در کشور آفریقا بر اساس پرسش‌نامه، چهار منظر مدل کارت ارزیابی متوازن پیشنهاد شده است که عبارت‌اند از: (۱) روابط و بعد فرهنگ (۲) بعد ذینفعان (۳) بعد ایجاد ارزش و (۴) بعد وجدان شرکتی (تخصیص منابع).
۱۳	راملی و جی نور	۲۰۰۶	کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی: (در کشور بحرین)	محققین در این پژوهش در کشور بحرین و با استناد به قرآن، کارت ارزیابی متوازن پیشنهادی کاپلان و نورتین را اصلاح و چشم‌انداز پیشرفت انسانی و معنوی را به آن اضافه کرده‌اند.

بنابراین با توجه به ضرورت تحول در علوم انسانی مطابق تاکید مقام معظم رهبری و با در نظر گرفتن شرایط فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی ایران و الزامات سند چشم‌انداز ملی ایران مبنی بر حفظ هویت اسلامی در مسیر پیشرفت و لزوم طراحی الگوی ایرانی اسلامی پیشرفت، طراحی مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی ضروری است. با استناد به برخی از تحقیقات ذکر شده، نوآوری پژوهش حاضر ارائه مدل کارت ارزیابی متوازن از طریق بررسی کیفی (نظریه داده بنیاد) است، بنابراین انجام نتایج این تحقیق می‌تواند به پیشبرد و ارتقای سطح عملکرد، واکاوی و شناخت چالش‌ها و پیچیدگی‌های ناشی از عوامل زمینه‌ای و بومی مرتبط با ارزیابی عملکرد سازمانی کمک نماید. این مطالعه به سازمان‌ها کمک می‌کند تا بتوانند مدل مناسبی را ضبط کنند و برای بسیاری از سازمان‌هایی که در پی پیاده‌سازی آن هستند مفید باشد تا از مزایای اجرای کارآمد آن بهره ببرند.

روش‌شناسی

روش پژوهش، نظریه پردازی داده بنیاد مبتنی بر دیدگاه اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸) است که طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد تا در نهایت پارادایمی منطقی یا تصویری عینی از نظریه خلق شده ارائه گردد. نظریه داده بنیاد روشی نظام‌مند و کیفی برای خلق نظریه‌ای است که در سطحی گسترده به تبیین فرآیند، کنش یا کنش متقابل موضوعی با هویت شخصی می‌پردازد (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۳). نمونه‌گیری به صورت نظری انجام شده است. نمونه‌گیری نظری نوعی نمونه‌گیری هدفمند است که پژوهشگر را در خلق یا کشف نظریه یا مفاهیمی که ارتباط نظری آن‌ها با نظریه در حال تکوین اثبات شده است، یاری می‌کند. راهنمای نمونه‌گیری نظری، پرسش‌ها و مقایسه‌هایی هستند که در خلال تجزیه و تحلیل مفاد مصاحبه‌ها با افراد بروز می‌یابند و موجب می‌شوند مقوله‌های مناسب، خصوصیات و ابعاد آن‌ها کشف شوند. کدگذاری داده‌ها نیز هم‌زمان با گردآوری آن‌ها انجام می‌گیرد. مصاحبه‌ها ضبط گردید تا با مرور چند باره گفتگوها، تحلیل و بررسی دقیق‌تری نسبت به دیدگاه‌های طرح‌شده

مشارکت کنندگان انجام شود. نمونه گیری نظری تا رسیدن مقوله‌ها به اشباع نظری ادامه دارد (رازینی و عزیزی، ۱۳۹۴). جدول ۲ خلاصه‌ای از روش شناسی پژوهش و جدول ۳ مشخصات مصاحبه‌شوندگان را ارائه می‌دهد:

جدول ۲. خلاصه روش شناسی

منطق اجرا	نوع پژوهش			استراتژی پژوهش	روش گردآوری داده	جامعه آماری	روش نمونه‌گیری	حجم نمونه
	هدف	نتیجه	رویکرد					
استقرایی	هدف	نتیجه	رویکرد	نظریه داده بنیاد	مصاحبه نیمه ساختاریافته	خبرگان	هدفمند تا رسیدن به نقطه اشباع	۲۹ نفر
	بنیادی	اکتشافی	کیفی					

جدول ۳. مشخصات مصاحبه‌شوندگان

ردیف	رتبه علمی	رشته	ردیف	رتبه علمی	رشته	ردیف	رتبه علمی	رشته
۱	استادیار	حسابداری	۱۱	دانشیار	مدیریت	۲۱	استادیار	مدیریت
۲	استاد	حسابداری	۱۲	استادیار	مدیریت	۲۲	استادیار	مدیریت
۳	استاد	حسابداری	۱۳	استادیار	مدیریت	۲۳	دانشیار	اقتصاد
۴	دانشیار	حسابداری	۱۴	استادیار	مدیریت	۲۴	استادیار	اقتصاد
۵	استادیار	حسابداری	۱۵	استاد	مدیریت	۲۵	استادیار	اقتصاد
۶	استادیار	حسابداری	۱۶	استادیار	مدیریت	۲۶	استادیار	اقتصاد
۷	استادیار	حسابداری	۱۷	استادیار	مدیریت	۲۷	دانشیار	اقتصاد
۸	دانشیار	حسابداری	۱۸	استادیار	مدیریت	۲۸	استادیار	اقتصاد
۹	دانشیار	حسابداری	۱۹	استادیار	مدیریت	۲۹	دانشیار	حقوق عمومی
۱۰	استادیار	مدیریت	۲۰	استادیار	مدیریت			

جامعه آماری پژوهش، خبرگان دانشگاهی در رشته‌های حسابداری، مدیریت و اقتصاد و نمونه آماری نیز شامل ۲۹ نفر از خبرگان در رشته‌های مذکور است. با استناد به پیشینه تحقیق (فلینت^{۱۸}، ۱۹۹۸) پنج معیار برای انتخاب مصاحبه‌شوندگان در تحقیق شناسایی شد که عبارت‌اند از:

الف- کلیدی بودن: آیا فرد شناسایی شده برای مشارکت در تحقیق نقشی کلیدی در مورد مطالعه دارد؟

محقق فرآیند مصاحبه را با خبرگان رشته مدیریت که پروتکل مصاحبه و مسیر آن را نشان و در زمینه مورد مطالعه صاحب نظر هستند شروع کرد. یکی از سؤالات مطرح در مصاحبه این بود که به نظر شما مدل فعلی کارت ارزیابی متوازن در کشوری با آموزه‌های اسلامی مانند ایران کفایت می‌کند؟ آنان در پاسخ عنوان داشتند مدل سنتی کارت ارزیابی متوازن کفایت نمی‌کند.

ب- شناسایی شده توسط پاسخ دهندگان: آیا این افراد به‌عنوان کسانی که در فرآیند ارزیابی عملکرد سازمانی با رویکرد اسلامی نقش کلیدی بر عهده دارند، معرفی شده‌اند؟ محقق از تکنیک گلوله برفی برای شناسایی افراد برخوردار از این ویژگی استفاده کرد. در این خصوص محقق در انتهای هر مصاحبه، از مصاحبه‌شوندگان خواست تا اسامی افرادی که در زمینه تحقیق تخصص دارند را به محقق معرفی کنند.

ج- فهم نظری موضوع: آیا این افراد فهم مطلوبی از برخی ابعاد نظریه در حال تکوین دارند؟

در این تحقیق، فرآیند جمع‌آوری داده‌ها با دو رویکرد دنبال کردن حال و هوای مصاحبه‌شونده و وقایع کلیدی در هر مصاحبه استفاده شد. تمامی مصاحبه‌ها با تمرکز بر شکل‌گیری تجربیات مصاحبه‌شوندگان آغاز شد.

د- تنوع: به‌عنوان یک مجموعه، آیا افراد در رشته‌ها و زمینه‌های متنوعی در حال فعالیت هستند؟

در این تحقیق از افراد فعال در زمینه حسابداری مدیریت و حسابداری اسلامی استفاده شد.

ه- موافقت با مشارکت: آیا افراد با مشارکت در تحقیق موافق هستند؟

پیش از هر مصاحبه، محقق ضمن ارائه توضیحاتی به مصاحبه‌شوندگان، موافقت شفاهی هر کدام از آن‌ها را برای شرکت در مصاحبه کسب کرد. در این توضیحات به مواردی چون هدف از انجام مطالعه، درخواست ضبط مصاحبه، محرمانه نگه‌داشتن تمامی مطالب مطرح در مصاحبه و انتشار آن‌ها تنها در صورت موافقت مصاحبه‌شونده و برخورداری مصاحبه‌شونده از حق پایان دادن همکاری با محقق در زمانی که وی تمایل به انجام این کار داشته باشد، اشاره شد.

روایی و پایایی

پس از انجام پژوهش، لازم است که مشخص شود آیا تبیین نظری ما از نظر شرکت‌کنندگان معنی‌دار است یا نه؟ و نیز از صحت وقایع و توالی آن‌ها در فرایند نظریه‌اطمینان حاصل شود (دانیالی ده حوض و همکاران، ۱۳۹۷). به‌منظور رسیدن به این هدف، نتایج تحلیل به پنج نفر از مصاحبه‌شوندگان نشان داده شده است و فرآیند رسیدن به مدل برای آن‌ها تشریح شد. یافته‌های حاصل از این کار، باید یافته‌های کلی پژوهش را تأیید نماید. همچنین از تکنیک "زاویه‌بندی" کرسول^{۱۹} هم برای ارزیابی اعتبار و کیفیت

یافته‌ها استفاده شده است. بر این مبنا، سعی شده است با درگیری مداوم و مستمر ذهنی با داده‌ها، وسعت اطلاعات و عمق اطلاعات امکان‌پذیر شود. برای نیل به این هدف، پس از کدگذاری داده‌ها توسط پژوهشگران، از دو نفر دیگر خواسته شد که برخی از مصاحبه‌ها را کدگذاری کنند تا صحت و اعتبار کدگذاری و مقوله‌های به‌دست‌آمده ارزیابی شود.

یافته‌ها

در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها با بهره‌گیری از نرم‌افزار MAXQDA10 انجام شد و بر اساس آن مدل کیفی پژوهش طراحی گردید. در این زمینه، ۲۹ مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری انجام و ۲۷۵ گزاره معنادار استخراج و ۱۲۴ مفهوم متناظر ایجاد و ۶ مقوله محوری شناسایی گردید. این مراحل و نحوه احصاء مفاهیم و کدها در این بخش توضیح داده می‌شود و در نهایت مدل پارادایمی ارائه خواهد شد. لازم به ذکر است که برای جلوگیری از حجیم شدن متن مقاله، از آوردن نقل‌قول‌های مصاحبه‌های صورت گرفته خودداری شده است. جدول ۴ نمونه‌ای از کدهای باز اولیه استخراج شده در دو مصاحبه اول به‌طور نمونه ارائه شده است:

جدول ۴. نمونه کدهای باز اولیه استخراج شده در دو مصاحبه

منبع کد	کد اولیه	تعداد کدها	تعداد کدهای جدید
۱۱	ارزش‌ها و فرهنگ اسلامی	۵	۵
	ارتقاء کیفیت گزارشگری مالی		
	ایجاد مبنایی مناسب برای تصمیم‌گیری		
	تدارک اطلاعات جهت مدیریت عملکرد		
	مسئولیت در برابر جامعه		
۱۲	رضایت کارکنان	۷	۷
	عدم تخریب محیط‌زیست		
	اطلاع از نیروی انسانی زیرمجموعه خود		
	گزینش مناسب کارکنان		
	آزمودن قبل از انتساب		
	توزیع مناسب و اثربخش منابع		
نظر رقبا نسبت به سازمان			

فرآیند کدگذاری باز بدین صورت بوده است که پس از بررسی داده‌ها، برچسب‌زنی به رویدادها و استخراج مفاهیم، هر یک از این مفاهیم با یکدیگر مقایسه شده تا شباهت‌ها

و تفاوت‌هایشان مشخص شود. این کار به منظور تشکیل مقوله‌ها صورت پذیرفته است. به‌عنوان مثال با مقایسه مفاهیم مختلف، محقق متوجه شده است که کدهای در نظر گرفتن بعد معنوی (ارزشی) رویدادها، تامین نیازهای اطلاعاتی غیرمادی و عقلانیت جوهری اشاره به یک چیز دارند؛ این که علاوه بر تامین استراتژی سازمان، باید استراتژی کلان کشور نیز تامین شده باشد و فرآیند استقرار کارت ارزیابی متوازن را تحت تأثیر قرار داده و آن را هدایت نماید. با توجه به این مطلب محقق از همه عناوین فوق مفهوم محیط ارزشی را استخراج نموده است. این مفهوم در سطح بالاتری از مفاهیم فوق بوده، انتزاعی‌تر است و همه مفاهیم فوق‌الذکر را پوشش می‌دهد. دیگر مقوله‌ها نیز به همین صورت استخراج شده‌اند.

کدگذاری محوری مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه پردازی داده بنیاد است. هدف این مرحله برقراری رابطه بین مقوله‌های تولیدشده در مرحله کدگذاری باز است. کدگذاری محوری بر تمرکز و تعیین یک مقوله به‌عنوان مقوله هسته‌ای یا مرکزی قرار داشته و سپس سایر مقولات به‌عنوان مقولات فرعی به آن ارتباط داده می‌شوند. پس از تعریف مقوله محوری، با کدگذاری مجدد داده‌ها انواع شرایط تأثیرگذار بر مقوله محوری شامل شرایط علی، زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، کنش‌ها و واکنش‌هایی که برای اداره، کنترل یا پاسخ به مقوله محوری به وجود می‌آیند (راهبردها) و پیامدهای ناشی از آن‌ها نیز تعریف می‌شوند. طی کدگذاری محوری، مقوله‌های مستخرج از کدگذاری باز تحت شش دسته شامل مقوله مرکزی، شرایط علی، شرایط مداخله‌گر، شرایط زمینه‌ای، راهبردها و پیامدها قرار گرفته‌اند. از بین مقوله‌های استخراج شده، مقوله مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی به‌منزله مقوله مرکزی در نظر گرفته شده و در مرکز مدل قرار گرفته است.

۱. مقوله مرکزی

مقوله مرکزی، ایده و فکر محوری، رخداد بنیادی یا پدیده‌های اساسی است که کنش یا واکنش‌های دیگر مقوله‌ها را هدایت می‌کند. مقوله‌ای که به‌عنوان مقوله مرکزی انتخاب می‌شود باید به‌قدر کافی انتزاعی بوده و بتوان سایر مقولات اصلی را به آن ربط داد. این مقوله همان عنوانی است که برای چارچوب یا طرح به وجود آمده در نظر گرفته می‌شود.

۲. شرایط علی

شرایط علی مجموعه‌ای از وقایع و شرایط است که بر مقوله مرکزی اثر می‌گذارند. شرایط علی حوادث، وقایع و اتفاقاتی هستند که به وقوع یا گسترش پدیده موردنظر می‌انجامد. بر مبنای یافته‌های پژوهش شرایط علی شامل "محیط ارزشی"، "تحقق اهداف استراتژیک"، "ارتقای تصمیم‌گیری"، "مدیریت عملکرد" است. محیط ارزشی شامل در نظر گرفتن بعد معنوی (ارزشی) رویدادها، تأمین نیازهای اطلاعاتی غیرمادی و عقلانیت جوهری است. ارتقای تصمیم‌گیری شامل ایجاد مبنایی مناسب برای تصمیم‌گیری، ایجاد مبنایی برای پیش‌بینی آینده، ارتقاء کیفیت گزارشگری حسابداری است. بهبود مستمر شامل مفهوم بهبود مستمر سازمان است. مدیریت عملکرد شامل تدارک اطلاعات در جهت مدیریت عملکرد و ایجاد مبنایی برای تشویق و تنبیه مناسب است. تحقق اهداف استراتژیک شامل عامل حرکت در مسیر اهداف تعیین شده و ایجاد امکان مناسب برای تحقق اهداف استراتژیک است.

جدول ۵. مقوله عوامل علی و مفاهیم و عبارات ذی‌ربط

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی
عوامل علی	محیط ارزشی	در نظر گرفتن بعد معنوی (ارزشی) رویدادها، تأمین نیازهای اطلاعاتی غیرمادی، عقلانیت جوهری
	ارتقای تصمیم‌گیری	ایجاد مبنایی مناسب برای تصمیم‌گیری، ایجاد مبنایی برای پیش‌بینی آینده، ارتقاء کیفیت گزارشگری حسابداری
	مدیریت عملکرد	ایجاد مبنایی برای تشویق و تنبیه مناسب، تدارک اطلاعات در جهت مدیریت عملکرد
	بهبود مستمر	بهبود مستمر
	تحقق اهداف استراتژیک	عامل حرکت در مسیر اهداف تعیین شده، ایجاد امکان مناسب برای تحقق اهداف استراتژیک

۳. شرایط مداخله‌گر

شرایط مداخله‌گر مجموعه‌ای از وقایع، رخدادها و شرایط هستند که در فرآیند استقرار مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی رخ می‌دهند. در واقع، شرایط مداخله‌گر شرایط ساختاری هستند که به پدیده موردنظر تعلق دارند و بر راهبردهای

کنش و واکنش اثر می‌گذارند. در پژوهش حاضر شرایط مداخله‌گر شامل "شرایط سازمانی" و "شرایط محیط کلان" است. شرایط محیط کلان شامل مطابقت با اسناد بالادستی و سند چشم‌انداز، میزان و شدت رقابت در جامعه هدف، متناسب بودن با الگوی ایرانی-اسلامی پیشرفت است. شرایط سازمانی شامل در نظر گرفتن عنصر زمان، محیط قانونی متفاوت، نظر رقبا نسبت به سازمان و چرخه عمر سازمان است.

جدول ۶. مقوله عوامل مداخله‌گر و مفاهیم و عبارات ذی‌ربط

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی
عوامل مداخله‌گر	شرایط محیط کلان	مطابقت با اسناد بالادستی و سند چشم‌انداز، میزان و شدت رقابت در جامعه هدف، متناسب بودن با الگوی ایرانی اسلامی پیشرفت
	شرایط سازمانی	در نظر گرفتن عنصر زمان، محیط قانونی متفاوت، نظر رقبا نسبت به سازمان، چرخه عمر سازمان

۴. شرایط زمینه‌ای

شرایط زمینه‌ای مجموعه شرایطی است که زمینه پدیده مورد نظر را فراهم می‌سازد و بر رفتارها و کنش‌ها تأثیر می‌گذارد. بر مبنای یافته‌های پژوهش مقوله‌های "جهان‌بینی اسلامی" و "فرهنگ عمومی کشور" به منزله شرایط زمینه‌ای بر استقرار مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی عمل می‌کنند. هر کدام از این مقوله‌ها در چند بعد کنش تأثیرگذاری را صورت می‌دهند. مقوله جهان‌بینی اسلامی شامل جهان‌بینی الهی است و مقوله فرهنگ عمومی کشور شامل ارزش‌ها و فرهنگ اسلامی و در نظر گرفتن شرایط و الزامات جامعه هدف است.

جدول ۷. مقوله عوامل زمینه‌ای و مفاهیم و عبارات ذی‌ربط

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی
عوامل زمینه‌ای	جهان‌بینی اسلامی	جهان‌بینی اسلامی
	فرهنگ عمومی کشور	ارزش‌ها و فرهنگ اسلامی، در نظر گرفتن شرایط و الزامات جامعه هدف

۵. راهبردها

راهبردها کنش‌های هدفمندی هستند که راه‌حل‌هایی برای پدیده مورد نظر فراهم می‌سازند و منجر به ایجاد پیامدها و نتایج می‌شوند. راهبردها مبتنی بر کنش‌ها و

واکنش‌هایی برای کنترل، اداره و برخورد با پدیده موردنظر هستند. بر مبنای یافته‌های پژوهش، راهبردها شامل فرهنگ‌سازمانی با رویکرد اسلامی، رشد و یادگیری، فرآیندهای داخلی، مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی، تکریم مشتریان، مالی و اخلاق کار اسلامی است.

جدول ۸. مقوله راهبردها و مفاهیم و عبارات ذی‌ربط

مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی
راهبردها	فوق‌سازمانی با رویکرد اسلامی	اخلاقیات خداوند مبنای انسان‌ها، توجه به زندگی شخصی کارکنان، خدمت‌رسانی عالی، کرامت انسانی، منفعت غیرمادی و معنوی، توزیع عادلانه منابع، اطلاع از نیروی انسانی زیرمجموعه خود، آخرت‌گرایی در کارها، معنویت در سازمان، نیت در کار، به رسمیت شناخته شدن معاملات با رویکرد ارزشی، دستگیری از زبردستان، وجود فضای دوستانه بین کارکنان، رهبری مشارکتی، مفروضات و باورهای اساسی، اعتقاد به برکت، عدالت سازمانی، اعلام توانایی‌های خود برای انجام بهتر کارهای سازمانی، اقامه قسط و عدل، انسان‌شناسی اسلامی
	عدالت	یادگیری در حین انجام کار، توانمندسازی کارکنان، عدم مساوی بودن دو روز، اتاق فکر و میز دانش
	فرآیندهای داخلی	گزینش مناسب، شفافیت در فرآیندها، خودکنترلی، شایسته‌سالاری، آزمون قبل از انتصاب، نظام انگیزشی در مقابل نظام داروینی، اعتماد در فرآیندهای داخلی، در نظر گرفتن هزینه منفعت فرآیندهای داخلی، صداقت در معاملات، آسان بودن معاملات، تقسیم وظایف بین کارگزاران
	مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی	اهمیت عقلانیت جوهری در مقابل ابزاری، نیازسنجی دقیق مشتری و جامعه، مسئولیت در برابر جامعه، توجه به اثربخشی فعالیت‌ها، فراتر از حوزه شرکت بودن ارزیابی عملکرد دینی، عدم ضرر به دیگران، توازن بین منافع شرکت، مشتری و جامعه، مسئولیت در برابر محیط‌زیست، عدم اسراف منابع، منافع اجتماعی فعالیت اقتصادی
	تکریم مشتریان	توجه به کیفیت کار، در نظر گرفتن مصلحت مشتری، رعایت حقوق مشتریان، گسترش ذینفعان، حمایت از گروه‌های ضعیف، ذی‌حقان به جای ذینفعان، تأمین نیازهای مادی کارکنان زمینه خودسازی، افزایش رفاه مشتریان، رضایت کارکنان، افزایش رفاه مشتریان، قیمت‌گذاری منصفانه کالا و خدمات، رفتار منصفانه با کارکنان، فعالیت‌های منطبق با شریعت، عدم نگاه بازاری به مشتری
	مالی	فرآیند مالی عادلانه، حداکثر کردن سود در چارچوب ارزش‌های اسلامی، سرمایه پاک، محدودیت‌های قهقی در معاملات، سود مادی در چارچوب ارزش‌های اسلامی
	اخلاق کار اسلامی	اخلاق فضیلت محور، سود (زیان) منصفانه، کسب حلال از فعالیت اقتصادی، وجدان کاری در سازمان، میانه‌روی در کسب درآمد، اخلاق در اسلام

۶. پیامدها

پیامدها نتایجی هستند که از راهبردها و کنش‌های مربوط به پدیده موردنظر حاصل می‌شوند. پس از استقرار مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی، باید این مسئله را بررسی نمود که استقرار این مدل چه پیامدهایی می‌تواند داشته باشد. پیامدها شامل مفاهیم رضایت الهی، تعالی انسان، تعالی سازمانی است و کدهای نهایی مرتبط با آن‌ها عبارت‌اند از رضایت الهی، کمال نیروی انسانی، افزایش تعالی سازمانی، افزایش اثربخشی سازمانی و افزایش کارایی سازمانی است.

جدول ۹. مقوله پیامدها و مفاهیم و عبارات ذی‌ربط

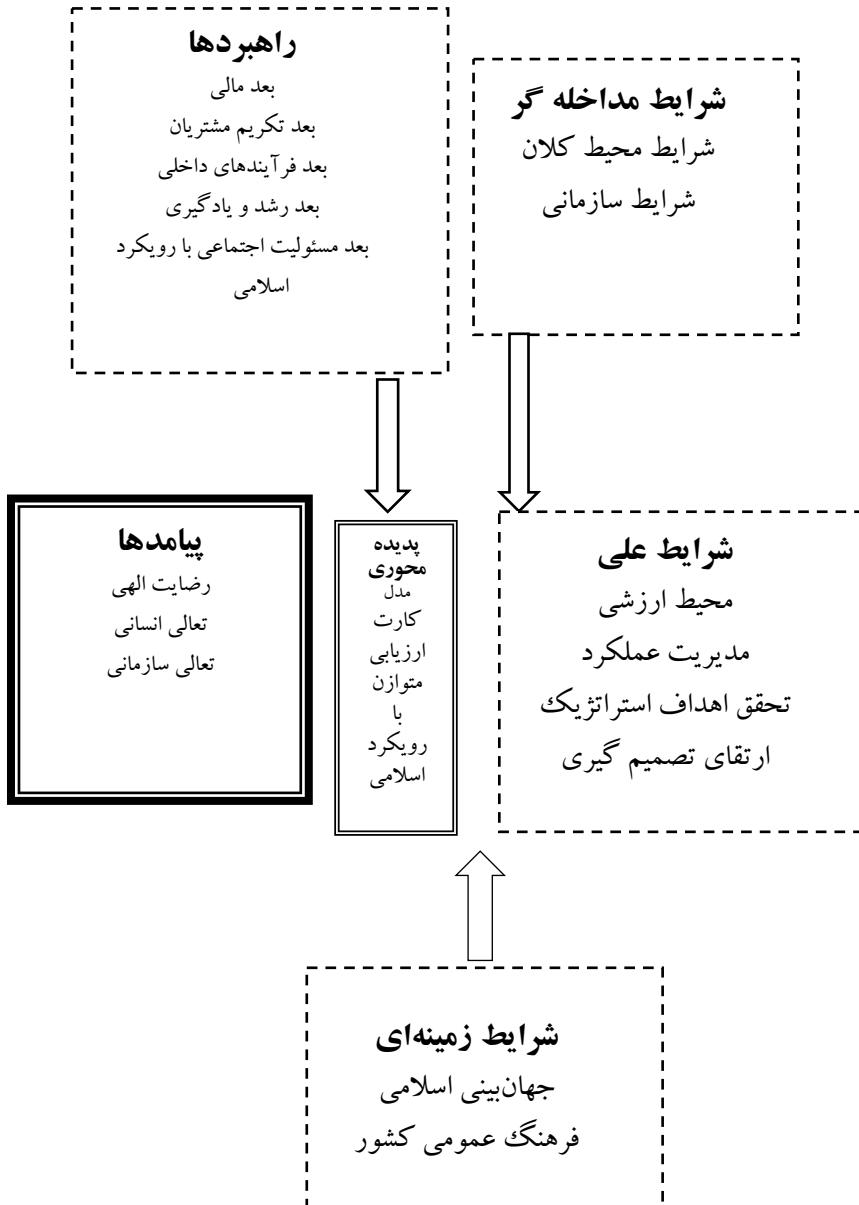
مقوله	مفاهیم	کدهای نهایی
پیامدها	رضایت الهی	رضایت الهی
	تعالی انسان	کمال نیروی انسانی
	تعالی سازمانی	افزایش تعالی سازمانی، افزایش اثربخشی سازمانی، افزایش کارایی سازمانی

بحث و نتیجه‌گیری

فرض اولیه در مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی، این است که نیاز به یک نظام ارزیابی عملکرد برای دستیابی به چشم‌اندازهای کلان سازمانی و اهداف سازمانی ضرورت دارد. اکنون باید به دنبال این امر باشیم که چگونه باید نظام ارزیابی عملکرد را اجرایی نمود. الگوی جامع کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی چگونه است؟ اولین مسئله در الگوی جامع کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی، بررسی شرایط علی تأثیرگذار بر استقرار آن است.

بر اساس یافته‌های پژوهش، شرایط علی شامل محیط ارزشی است که عامل بسیار مهم است. ارزش‌ها می‌توانند به‌عنوان اعتقادات اساسی افراد و گروه‌ها نگریسته شود و مجموعه بایدها و نبایدهایی هستند که اعمال ما را هدایت می‌کنند. نکته بسیار مهم این است که ارزش‌ها در فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. ارزش‌ها از باورهای اساسی سرچشمه می‌گیرند و بر نگرش و رفتار فردی و عملکرد سازمانی تأثیرگذار هستند. با توجه به اینکه نظام ارزشی حاکم در کشور ما اسلام است، شایسته است در طراحی ارزش‌های کاری جهان‌بینی اسلام موردنظر قرار گیرد. شرایط زمینه‌ای ویژگی‌هایی است که برای اجرا و موفقیت بهتر در اجرای فرآیندها موردتوجه قرار گیرد که شامل جهان‌بینی اسلامی و فرهنگ عمومی کشور ایران است.

نمودار ۱. مدل کدگذاری محوری: الگوی جامع ارزیابی عملکرد سازمانی با رویکرد اسلامی



برخلاف شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر عبارت‌اند از شرایطی که بر انتخاب مکانیزم‌های ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران مؤثر و می‌تواند اجرای مکانیزم‌ها را تسهیل نماید. در بعد پدیده اصلی، مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی و ابعاد آن موضوع اصلی این تحقیق بوده است. در بعد راهبردها و اقدامات کنش‌ها و فعالیت‌های اصلی است که می‌تواند در اجرای ارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی بر ایجاد ارزش راهگشا باشد که ابعاد مالی، تکریم مشتریان، فرآیندهای داخلی، رشد و یادگیری و مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی در نظر گرفته شده است. لازم به ذکر است شاخص پیشنهادی رضایت مشتری در چارچوب اقتصاد متعارف و الگوی توسعه غربی مطرح شده‌اند که در آن، هدف از توجه به رضایت مشتریان، کسب سود بیشتر است. از آنجا که در بینش اسلامی هدف از جلب رضایت مشتری کسب رضایت الهی است، شاخص رضایت مشتری شکل دیگری به خود می‌گیرد و بر اساس آموزه‌های اسلامی می‌توان مفهوم تکریم مشتری را که فراتر از رضایت مشتری است، مطرح کرد (پناهی بروجردی، ۱۳۹۰). درنهایت در بعد پیامدها، نتایج مورد انتظار از به کارگیری مدل کارت ارزیابی متوازن مبتنی بر رویکرد اسلامی مورد توجه قرار گرفته است. پیامدهای مورد انتظار شامل تعالی سازمانی، تعالی انسانی و رضایت الهی است.

مهم‌ترین نوآوری پژوهش حاضر در زمینه روان‌شناختی است. مسئله اصلی این است که تاکنون پژوهشی با روش نظریه داده بنیاد در ایران انجام نشده است. این در حالی است که مطالعات تجربی جدی با این روش در زمینه مدل کارت ارزیابی متوازن از ضرورت فراوانی برخوردار است. ضرورت این کار از آنجا ناشی می‌شود که بسیاری از مدل‌های ارزیابی عملکرد سازمانی دارای ریشه‌های غربی هستند که در برخی موارد ممکن است با فرهنگ سازمانی و غیرسازمانی جامعه ایرانی همخوانی نداشته باشد. روش نظریه داده بنیاد تأکید بر این دارد که مدل‌های به دست آمده باید بر مبنای فرهنگ سازمانی جامعه ایرانی باشد. پژوهش حاضر در این راستا عمل نموده است و بستر فرهنگی و سازمانی جامعه صنعتی و مدیریتی ایرانی را برای احصاء مدل لحاظ نموده است که این خود یکی از نوآوری‌های آن است. علاوه بر این، مدل کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی که برگرفته از فرهنگ بومی باشد و برخاسته از این زمینه و شرایط باشد، وجود ندارد. پژوهش حاضر در این زمینه تلاش نموده به پدیده شکاف

- نظر عمل توجه نموده و طرحی اولیه از چنین الگویی را ارائه داده است.
- در ادامه، برای تحقیقات آتی موضوعات زیر پیشنهاد می شود:
- ۱- تقویت کفایت الگوی پیشنهادی تحقیق: در این خصوص می توان با اتکا به مطالعات استقرایی دیگر به بررسی تعمیم پذیری نظری الگوی تحقیق حاضر پرداخت.
 - ۲- با توجه به اهمیت نظام ارزیابی در الگوی تعالی سازمانی تبیین عملیاتی نظام خودارزیابی الگوی تعالی سازمانی اسلامی بر مبنای مدل پیشنهادی این تحقیق، می تواند به عنوان موضوعی مستقل مورد مطالعه قرار گیرد.
 - ۳- با توجه به اینکه امروزه با در نظر گرفتن تنوع سازمان های مختلف، ارائه مدل های اختصاصی و متناسب با انواع مختلف سازمان ها مورد توجه قرار گرفته است، طراحی الگوی کارت ارزیابی متوازن با رویکرد اسلامی برای سازمان های فعال در عرصه های مختلف، به ویژه در حوزه های عمومی، فرهنگی و نظامی، می تواند در دستور کار فعالیت های تحقیقاتی آتی قرار گیری.
 - ۴- تلاش برای ارائه مدل های کاربردی در سایر مسائل مدیریتی بر اساس رویکرد اسلامی به منظور تکمیل الگوی کلان اسلامی - ایرانی پیشرفت باید مورد توجه پژوهشگران دغدغه مند قرار گیرد.
- محدودیت های وارد بر روش شناسی تحقیق عبارتند از:
- ۱- همانند اغلب مطالعات مبتنی بر نظریه برخاسته از داده ها، یافته های این مطالعه با اتکا به دیدگاه ها و تجربیات افراد معدودی حاصل شده است می تواند تعمیم پذیری نظری یافته های تحقیق را با محدودیت هایی همراه می کند.
 - ۲- ماهیت استقرایی روش شناسی تحقیق حاضر تعمیم پذیری آماری نتایج آن را با محدودیت روبه رو کرده است.

یادداشت ها:

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1. Hristove et al. | 2. Harwati & Permana |
| 3. Abdullah et al. | 4. Htay & Salman |
| 5. Khomba | 6. Ramli & Janor |
| 7. Kaplan & Norton | 8. Tappura et al. |
| 9. Hudnurkar & Rathod | 10. Olve et al. |
| 11. Bible et al. | 12. Smith |
| 13. Voelpel et al. | 14. Ntibagirirwa |
| 15. Shahin et al. | 16. Varmazyar et al. |
| 17. Kiarazm & Koohkan | 18. Flint |
| 19. Creswell | |

منابع

قرآن کریم

ادیب زاده، مریم. نجف بیگی، رضا. موسی خانی، مرتضی. دانش فرد، کرم اله. عالم تبریز، اکبر، (۱۳۹۶)، طراحی الگوی مدیریت عملکرد برای سازمان‌های دولتی، فصلنامه علمی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، شماره ۱۹، صص ۱ تا ۲۴.

الوانی، سید مهدی؛ میر سپاسی، ناصر؛ مجیبی، تورج، (۱۳۸۴)، توسعه مدل امتیاز متوازن در بخش دولتی، فصلنامه علمی تخصصی مدیریت، سال دوم، شماره ۵، صص ۱۰ تا ۱۶.

پناهی بروجردی، نعمت‌الله، (۱۳۹۰)، شاخص تکریم مشتری در الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، معرفت اقتصاد اسلامی، سال دوم، شماره دوم، صص ۱۵۳ تا ۱۷۷.

جعفری، مصطفی. رضائی نور، جلال. اخوان، پیمان، (۱۳۸۹)، توسعه مدل کارت امتیازی متوازن مدیریت دانش: مطالعه موردی یک گروه صنعتی تحقیقاتی دولتی در ایران، دوفصلنامه علمی راهبردهای بازرگانی، دوره ۸، شماره ۴۴، صص ۳۶۳ تا ۳۹۴.

دانیالی ده حوض، محمود. علامه، سید محسن. صفری، علی (۱۳۹۷)، طراحی الگوی مدیریت جانشین پروری با رویکرد داده بنیاد، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دهم، شماره ۱۹، صص ۱۰۵ تا ۱۴۰.

دباغ، رحیم. احمدی، ساناز، (۱۳۹۸)، ارزیابی عملکرد شرکت های آب و فاضلاب با مدل کارت امتیاز متوازن (مطالعه موردی: شرکت آب و فاضلاب شهری استان آذربایجان غربی)، مجله آب و فاضلاب، دوره ۳۰، شماره ۱، صص ۵۰ تا ۶۳.

دیانتی دیلمی، زهرا. منطقی، خسرو. مشهدی، سیده پریسا، (۱۳۹۵)، بررسی ضرورت حسابداری اسلامی، از دیدگاه خبرگان دانشگاهی، دوفصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری، صص ۱ تا ۲۴.

رازینی، روح اله. عزیزی، مهدی، (۱۳۹۴)، طراحی الگوی تصمیم‌گیری با رویکرد اسلامی، فصلنامه علمی و پژوهشی مدیریت اسلامی، سال ۲۳، شماره ۴، صص ۷۳ تا ۱۰۰.

رهنمای رودپشتی، فریدون. یعقوب نژاد، احمد. نوری فرد، یداله. گودرزی، احمد، (۱۳۹۲)، ارزیابی تأثیر افشای رویه های حسابداری انتقادی بر معیارهای ارزیابی عملکرد و کیفیت گزارشگری مالی، مجله پژوهش های حسابداری مالی، سال پنجم، شماره دوم، شماره پیاپی ۱۶، صص ۷۳ تا ۹۲.

زارعی متین، حسن، (۱۳۸۸)، رفتار سازمانی پیشرفته، تهران، انتشارات آگاه.
 سید نقوی، میرعلی؛ فرهادی، علی، (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد سازمانی از منظر نهج البلاغه، فصلنامه پژوهشنامه نهج البلاغه، سال ۵، شماره ۱۵، صص. ۲۱ تا ۳۹.
 عالم تبریز، اکبر؛ محمدی، امیر سالار؛ پیشوایی، میر سالار، (۱۳۹۲)، ارزیابی پایداری صنعت معدن با رویکرد کارت امتیازی متوازن تحلیل سلسله مراتبی (BSC-AHP)، فصلنامه علمی و پژوهشی مطالعات مدیریت صنعتی، سال یازدهم، شماره ۲۸، صص. ۲۱ تا ۴۰.

عیدی، فاطمه، (۱۳۹۱)، تدوین مدلی در بازاریابی بر اساس اصول اسلامی، رساله دکتری، مرکز تحصیلات تکمیلی، دانشگاه پیام نور.
 غلامی جمکرانی، رضا و نیکو مرام، هاشم، رهنمای رود پستی، فریدون، (۱۳۹۳)، مؤلفه‌های کلیدی مفاهیم نظری گزارشگری مالی با رویکرد اسلامی، فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال ۴، شماره ۱۳، صص ۲۳ تا ۴۰.
 کریم نجاتی، محمد، (۱۳۹۶)، بررسی رویکردهای ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت MBA، دانشکده مهندسی مواد و صنایع، دانشگاه سمنان.

نمازی، محمد. قدیریان آرانی، محمدحسین. حسن شهرت، (۱۳۹۵)، منظر پنجم ارزیابی متوازن. مجله بررسی‌های حسابداری، دوره ۳، شماره ۱۲، صص. ۸۳ تا ۱۱۰.
 نوروزی، محمدرضا. دانائی فرد، حسن. فانی، علی اصغر و حسن زاده، علیرضا، (۱۳۹۳)، پردازش نظری مسئولیت اجتماعی بر مبنای نظریه داده بنیاد، فصلنامه علمی و پژوهشی بهبود مدیریت، سال هشتم، شماره چهارم، صص. ۵ تا ۳۴.

موسوی داوودی، سید مهدی. حضوری، محمدجواد. نجاری، رضا و رستگار، عباسعلی، (۱۳۹۶)، ارزیابی میدانی الگوی ارزش‌های سازمانی مبتنی بر آموزه‌های نهج البلاغه، فصلنامه علمی و پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۵، شماره ۱، صص. ۳۳ تا ۴۸.
 مقیمی، سید محمد، (۱۳۹۶)، اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام، تهران، انتشارات راه دان.

مجیدی، محمود. ایمانی برندق، محمد. شعبانزاده، مهدی، (۱۳۹۶)، استفاده از کارت امتیازی متوازن در ارزیابی عملکرد صنعت داروسازی، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، دوره ۳، شماره ۳، صص ۵۲۶ تا ۵۳۷.

نصرت‌پناه، سیاوش. حصیرچی، امیر. دهقانی، محبعلی، (۱۳۹۷)، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی بانک انصار، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۱۰، شماره ۱، صص. ۱۸۷ تا ۲۱۰.

همایونفر، مهدی. امیر تیموری، علیرضا، (۱۳۹۸)، ارزیابی عملکرد متوازن تأمین‌کنندگان با رویکرد ترکیبی دیماتل-تحلیل پوششی داده‌ها در حضور عوامل نامطلوب، پژوهش‌های نوین در ریاضی، سال ۵، شماره ۱۸، صص. ۳۱ تا ۴۸.

Abdullah, Mohamad Azmi and Sabar, Salehudin and Abu, Falah (2017), Factors Determining Islamic Financial Literacy among Undergraduates, *Journal of Emerging Economies & Islamic Research* 5(2) 2017, 67 – 76.

Adibzadeh, M., Najafbeigy, R., Mousakhani, M., Daneshfard, K., Alemtabriz, A. (2017). Designing a Performance Management Model for Governmental Organizations. *Resource Management in Police Journal of the Management Dept*, vol.5,no.3,pp. 1-24. (in persian)

alam tabriz, A., mohammadi, A., pishvae, M. (2013). Evaluating the Sustainability of Mining Industry by using Balance Scorecard-AHP approach. *Industrial Management Studies*, Vol.11,No.28,pp. 21-40. [in persian]

Alvani, S. M, Mir Sepasi, N, Mojibi, T. (2005). Development of Balanced Scorecard Model in the Public Sector, *Quarterly Journal of Management*, Vol. 5, no. 1, pp. 1-16. [in persian]

Bible, L. Kerr, S. and Zanini, M. (2006), “The Balanced Scorecard: here and back”, *Management Accounting Quarterly*, Vol. 7 No. 4, pp. 18-23.

Dabbagh, R., Ahmadi, S. (2019). Evaluation of Water and Wastewater Company Performance by Using Balanced Scorecard Model)Case Study: West Azarbayjan Water and Wastewater Company, *Journal of Water and Wastewater; Ab va Fazilab*, VOL.30,NO.1,PP. 50-63. [in persian]

Danyali deh hoz, M., Allameh, S., Safari, A. (2018). Designing A Model Of Succession Management Using Grounded Approach. *Management*, Vol. 10 No. 19, pp. 105-140. [in persian]

Dianati Deilami Z, Manteghi K, Mashhadi S P. (2016). *Examining the necessity of Islamic accounting: an academic view*, VOL.1,NO.1,PP. 1-24. [in persian]

Eidi, F. (2012). Developing a Model in Marketing Based on Islamic Principles, Doctoral Thesis, Graduate Center, Payame Noor University. [in persian]

Flint, DJ 1998, 'Change in Customers' Desired Value: a Grounded Theory Study of its Nature and Processes based on Business Customers' Lived Experience in the US Automotive Industry', PhD Thesis, The University of Tennessee, Tennessee.

Harwati and Y Permana, (2017), Islamic Value to the Modification of BSC Model (a case study in evaluating company performance), IOP Conference Series: *Materials Science and Engineering*, pp.1-9.

Holy Quran [in persian]

Hristov,ivo.chirico,antonio.appolloni,andrea, (2019), Sustainability Value Creation, Survival, and Growth of the Company: A Critical Perspective in the Sustainability Balanced Scorecard (SBSC), *Sustainability — Open Access Journal*, pp.1-19.

Homayounfar, M., Amirteimoori, A. (2019). Balanced Evaluation of suppliers performance by applying a hybrid DEMATEL-DEA Approach in Presence of Undesirable Factors. *Journal of New Researches in Mathematics*, Vol.5, No.18, pp. 31-48, [in persian]

Htay and Salman, (2013), Balanced Score Card Approach for Better Shari'ah Corporate Governance, *American Journal of Applied Sciences* 10 (12): 1553-1557.

Hudnurkar, M. & Rathod, U. (2017). Collaborative Practices with Suppliers in Indian Manufacturing Multinationals. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 10(2), 1-28.

Jaafari, M. Rezaee Nour, J. Akhavan, P. (2010). Development of Balanced Scorecard Model of Knowledge Management: A Case Study of a Governmental Industrial Research Group in Iran, *Biannual Peer Review Journal Of Business Strategies*, Vol. ۱, No. 44, pp. 363 to 394 [in persian]

Jamkarani, R., Nikoomaram, H., Mosavian, S., Rahnamay Roodposhti, F. (2014). The Main Components of Conceptual Framework of Financial Reporting With Islamic Approach. *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, Vol.4, No13, pp.440-23 [in persian]

Karim Nejati, M. (2016). Investigating Performance Evaluation Approaches in Organizations, MBA Thesis, Faculty of Materials Engineering, Semnan University [in persian].

Khomba, (2011), Redesigning the Balanced Scorecard Model: An African Perspective, Doctor of Philosophy (Financial Management Sciences), Faculty of Economic and Management Sciences at the University of Pretoria Pretoria South Africa.

Khomba, James Kamwachale, (۲۰۱۵), Conceptualisation of the Balanced Scorecard (BSC) Model A Critical Review on its Validity in Africa, Department of Management Studies, University of Malawi,

Blantyre, Malawi, *International Journal of Commerce and Management* Vol. 25 No. 4, pp. ۴۴۱-۴۲۴.

Kiarazm, A., & Koohkan, F. (2013). Prioritizing Effective TQM Values on Financial Performance by Using AHP, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol.3, No.4, pp.197-202 [in persian].

Majidi, M. Imani Barandagh, M. Shabanzadeh, M. (2018). Using Balanced Scorecard in Performance Evaluation of Pharmaceutical Industry, *Quarterly Journal of Management and Accounting Studies*, Vol.3, No. 3, pp. 526 – 537. [in persian]

Moghimi, S.M. (۲۰۱۸), Principles of Management from an Islamic Perspective, Tehran, Rah Dan Publications [in persian]

Mousavi Davoudi, S., Hozoori, M., Najjari, R., Rastgar, A. (2016). Designing and explaining Organizational Values Model Based on Nahj al Balaghe Teaching. *Quarterly Journal of Public Organizations Management*, Vol.5, No.1, pp. 33-48. [in persian].

Namazi, M., Ghadirian-Arani, M. (2016). Reputation: The 5th Perspective of the Balanced Scorecard. *Journal of Iranian Accounting Review*, Vol.3, No. 12, pp. 83-110. [in persian]

nosratpanah, S., hasirchi, A., dehghani, M. (2018). Designing a Model for Organizational Performance Evaluation of Ansar Bank. *Journal of Research in Human Resources Management*, Vol.10, No.1, pp. 187-210, [in persian]

Nowruzi, M. Danaei Fard, H. Fani, A. Hassanzadeh, A. (2014). Theoretical Processing of Social Responsibility Based on Gronded Theory, *Quarterly Journal of Management Improvement*, Vol,8, No. 4, pp. 5 – 34. [in persian]

Ntibagirirwa, S. (2009), “Cultural values, economic growth and development”, *journal of business ethics*, vol84, no 3, pp.297-311.

Olve, N. Roy, J. and Wetter, M. (1999), Performance Drivers: A Practical Guide to Using the Balanced Scorecard, John Wiley & Sons, Chichester.

Panahi Boroujerdi, N. (2011). Index of Customer Reverence in the Iranian Model of Islamic Progress, *The Knowledge of Islamic Economics*, vol.2, No. 2, pp. 153 - 177. [in persian]

Ramli, Mohd Ismail. Janor, Roziah Mohd, (2006), Hadhari Scorecard: An Islamic Perspective Balanced Scorecard, Conference Paper, *International Conference VII Accounting, Commerce and Finance: The Islamic Perspective*, At Kingdom of Bahrain. pp.1-23.

Rahnamay Roodposhti, F., Rahnamay Roodposhti, F., Noori Fard, Y., Goudarzi, A. (2013). Assessment of the Influence of Critical Accounting Disclosure Policy on the Criteria of Evaluation of the

Performance and Quality of Financial Reporting. *Journal of Financial Accounting Research*, Vol.5, No. 2, pp. 73-92. [in persian]

Razini, R., Azizi, M. (2015). Designing A Decision Making Model With an Islamic Approach, *Scientific Journal Of Islamic Manegement*, Vol 23, No.4, PP. 73-100. [in persian]

seyednaghavi, M., farhadi, A. (2016). Evaluation of Organizational Performance from the Perspective of Nahj al-Balagha, *Quarterly Journal Of Nahj al-Balagha*, Vol.4, No.15, pp. 21-39. [in persian]

Shahin, A., Rezaei Dolatabadi, H. & Kouchekian, M. (2012). Proposing an Integrated Model of BSC and EFQM and Analyzing its Influence on Organizational Strategies and Performance. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol.1, No.3, pp. 41-57. [in persian]

Strauss, Anselm. Corbin, Juliet. (1998), *Basics of Qualitative Research (3rd ed.): Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* Smith, M. (2005), "The balanced scorecard", *Financial Management*, February, pp. 27-28.

Tappura, S. Sievänen, M. Heikkilä, J. Jussila, A. and Nenonen, (2015), *A management accounting perspective on safety*. *Safety science*, 71, pp.151-159.

Varmazyar, M. Dehghanbaghi, M. & Afkhami, M. (2016). A Novel Hybrid MCDM Model for Performance Evaluation of Research and Technology Organizations based on BSC Approach. *Evaluation and Program Planning*, pp.25-58.

Voelpel, S.C. Leibold, M. and Eckhoff, R.A. (2006), "The Tyranny of the Balanced Scorecard in the Innovation Economy", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 7 No. 1, pp. 43-60.

Zarei Matin, H. (2009). *Advanced Organizational Behavior*, Tehran, Agah Publications. [in persian]