

מבוא

בעיית הסוכן, או בשמה השני, בעיית הנציג, הינה בעיה ידועה בעולמות השונים אשר מוצגת בספרות האקדמית בהקשרים מגוונים.

הסוכן, כמנהל אשר אמור לשרת את החברה בה הוא עובד, פועל במרחב מרובה אינטרסים כאשר לנגד עיניו מצויים גם האינטרסים האישיים שלו. השאיפה הטבעית של הסוכן היא למקסם את רווחיו האישיים ואת תועלתו תוך שהוא ממלא את תפקידו כראוי ומשמר את מקומו בארגון המסוים. בעלי העניין האחרים בארגון אוחזים גם הם במערך של אינטרסים משלהם, לעתים זהים לזה של הסוכן ולעתים מנוגדים. בעיית הסוכן ניכרת כאשר ישנה התנגשות בין האינטרסים.

כך למשל בין בעלי המניות ובין סוכנים בארגון. בעלי המניות בארגון בהגדרה, שואפים למקסם את רווחי הארגון בעוד שהסוכנים שואפים למקסם את רווחיהם האישיים, כך למשל סוכני מכירות ירצו למכור כמה שיותר מוצרים אפילו ברווח מינימלי, אם הם מתוגמלים פר מכירה, גם אם המחיר המינימלי שהם מציעים פוגע ברווחיות הארגון (אך לא פוגע בהם, אלא משרת אותם). בהתאמה, גם מנהל פרויקט יטה להאריך את הפרויקט ככך שניתן אם הוא מתוגמל על כל חודש של עבודה וכן הוא יטה לשלם לספקים עבור כל שירות שיוריד ממנו עבודה, אם אין הוא מתוגמל על ענייני יעילות. חשיבותו של ההון האנושי הינה קריטית ליציבות הארגון ולביצועיו ולכן ארגונים משקיעים מאמצים ומשאבים רבים בכדי ללמוד את צרכיהם של אלו וללמוד כיצד ניתן לשפר את ביצועיהם ולהעלות את המוטיבציה שלהם.

המוטיבציה, ככלי המניע את העובד לפעולה, משפיעה על הבחירות שעושה העובד והיא נמצאה קשורה בתמריצים המוצעים לו. תורת המשחקים מהווה כלי אשר מציע דרך להתמודד עם בעיית הסוכן ולצמצם את הנזקים שזו גורמת לארגונים. עבודה זו תציג את בעיית הסוכן כפי שזו מתבטאת אצל מנהלי פרויקטים וכן תציג דרך לפתור את בעיית הסוכן בהתבסס על תורת המשחקים. העבודה תציג תחילה סקירה ספרותית אשר תכיל מאמרים ומחקרים אקדמיים הנוגעים לתמות המחקר ולאחריה יוצג מודל עבודה קונקרטי לפתרון בעיית הסוכן בחברה ממשלתית.

סקירת ספרות

בעיית הסוכן ידועה בספרות המקצועית כבעיה הנוצרת בין מנהל חברה ובין בעלי המניות שבה. מקורה של בעיית הסוכן היא במטרות השונות של כל צד הנובעת מההפרדה בין בעלות החברה ובין השליטה בה באופן אשר יוצר לא אחת ניגוד עניינים. הבעיה היא שמנהל החברה ייטה למקד את מאמצי בדרך כלל בהשגת טובותיו האישיות כגון הגדלת שכרו, טובות הנאה, שיפור מעמדו, חיזוק המוניטין שלו וכדומה כאשר מנגד, רווחי המשקיעים נגזרים אך ורק מרווחי החברה וזו היחידה אשר עומדת בסדר העדיפויות שלהם. הספרות מתארת מגוון פעולות אשר עושה הסוכן למטרת השגת ענייניו האישיים ובאופן אשר סותר את עניינם של בעלי המניות ובתוכן הוא פועל להגדלת שכרו האישי, הוא ממנה בני משפחה לתפקידים בכירים בארגון ומעמיד להם תנאים נלווים חריגים, הוא עושה עסקאות עם חברות אחרות בכדי לשלשל רווחים לחברות אחרות שבבעלותו, הוא מחלק סיכונים בצורה לא שוויונית בינו ובין המשקיעים בחברה, הוא מבצע מהלכים פיננסיים שמביאים פעמים רבות לדילול של בעלי המניות (בעיקר דרך הנפקת זכויות) ועוד כהנה וכהנה פעולות אשר מהוות את בעיית הסוכן. בעיית הסוכן מתבטאת גם בדרגים נמוכים יותר בארגונים. כך למשל מתייחסת הבעיה למצב בו אנשי מכירות או מנהלים בארגונים (גם בדרגי ביניים) עושים שימוש בסמכויות אשר ניתנו להם על מנת לקדם את הצרכים האישיים שלהם ולשפר את מצבם¹.

בעיית הסוכן מכילה בתוכה סיכון מוסרי אשר נובע מהקושי של מעסיק הסוכן, המנהל שלו, במעקב אחר פעולותיו או בוודואן של אלו. מנהל הסוכן בעצם לא יכול לוודא שהסוכן פועל למען האינטרסים שלו (של המנהל) דבר שהופך את מערכת היחסים, פתאום לסוכן נהיה כוח של מנהל והוא שולט במצב. בעיית המנהל – סוכן נוצרת בכלל מידע אסימטרי. הסוכנים כאמור פועלים למימוש האינטרסים שלהם אולם הפעולות שלהם אינן ניתנות לצפייה על ידי המנהלים שהרי אם אלו היו ברורות למנהלים, הם לא היו בוחרים או מגייסים את הסוכנים לעבודה עבורם. המידע הא-סימטרי אשר לו זוכה המנהל מקשה על הפעילות ופוגעת ישירות ביעילותה של זו. אחד הכלים אשר מצמצם את הסיכון של מנהל הסוכן ומאפשר שליטה טובה יותר במעקב אחר ביצועים הוא יצירה של חוזה התקשרות המבוסס על תגמול עבור ביצועים בפועל. במצב כזה קל למנהל לאמת את פעולות הסוכן וכן ישנו תמריץ של ממש לסוכן, לפעול באופן המיטבי בעבור המנהל, אולם מדובר בחוזה שלא תמיד ניתן ליישם בשל מגבלות רגולטוריות וכן אינו מתאים לכל אדם בשל הסיכון שהוא כורך בחובו².

¹ זליכה, י. (2010). האם קיים פוטנציאל לבעיית סוכן בחוק ניירות ערך: הדגמה באמצעות מכשיר הנפקות הזכויות. רבעון לבנקאות, 167: 40-53. קוסנקו, ק. (2007). התהוותן של הקבוצות העסקיות בישראל והשפעתן על החברות ועל המשק. רבעון לכלכלה, 54(3-4): 379-416.

² הילמן, א. (2011). תורת המחירים ופעילות ממשלה. אוניברסיטת בר אילן, פרק 2: 1-10.