

لا إله إلا الله

« تاییدیه اعضای هیات داوران حاضر در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد »

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه آقای رضا محبی را تحت عنوان « بررسی رابطه بین ویژگیهای سیستمهای مکانیزه حسابداری و رضایتمندی استفاده کنندگان در ایران » از نظر فرم و محتوی بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل کارشناسی ارشد پیشنهاد می کنند .

ردیف	اعضای هیئت داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱	استاد راهنما	دکتر حسین اعتمادی	دانشیار	
۲	استاد مشاور	دکتر علی اصغر انواری رستمی	دانشیار	
۳	استاد ناظر	دکتر عباس مقبل باعرض	استادیار	
۴	استاد ناظر	دکتر سعید قربانی	استادیار	
۵	نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر عباس مقبل باعرض	استادیار	

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهش‌های علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرح‌های تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه می باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

## آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد/ رساله دکتری نگارنده در رشته

است که در سال در دانشکده دانشگاه تربیت

مدرس به راهنمایی سرکار خانم/جناب آقای دکتر ، مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر و مشاوره سرکار خانم/جناب آقای دکتر

از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب دانشجوی رشته مقطع

تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضا:



دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد حسابداری

بررسی رابطه بین ویژگیهای سیستمهای مکانیزه حسابداری و رضایتمندی استفاده کنندگان در ایران

رضا محبی

استاد راهنما :

دکتر حسین اعتمادی

استاد مشاور :

دکتر علی اصغر انواری رستمی

دی ۱۳۸۸

تقدیم به:

## آستان حقیقت

و آنان که وصالش را می جویند

و آنان که در آغوشش کشیده اند

و آنان که خود، عین حقیقت اند

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار و از خودگذشتگی،  
به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان که در این سردترین روزگاران بهترین پشتیبان  
است،

به پاس قلبهای بزرگشان که فریاد رس است و سرگردانی و ترس در پناهمشان به شجاعت می گراید،  
و به پاس محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند،

این مجموعه را به پدر و مادر عزیزم و آنکه "خواهد آمد" تقدیم می کنم.

## تشکر و قدردانی:

در آغاز لازم می دانم از زحمات پدر و مادر گرامی ام و کلیه کسانی که در دوران تحصیل همواره مشوق و پشتیبان اینجانب بوده اند کمال تشکر را بنمایم.

هم چنین از زحمات اساتید محترم و دانشجویان صمیمی و مهربان دانشگاه تربیت مدرس و به خصوص استادان ارجمندم جناب آقای دکتر حسین اعتمادی و جناب آقای دکتر علی اکبر انواری رستمی که با راهنمایی های خود راهگشای اینجانب بوده اند کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

## چکیده:

ارزیابی سیستمهای اطلاعاتی حسابداری گام عمده ای در جهت بهبود عملکرد این سیستمها محسوب می شود. در این پژوهش ویژگیهای عمده سیستمهای اطلاعاتی مکانیزه حسابداری بر اساس رضایت استفاده کنندگان مورد ارزیابی قرار گرفته است. مهمترین ویژگیهای این نرم افزارها از دو بعد میزان رضایت و اهمیت موضوع ، بررسی شد و نتایج بیانگر رضایت استفاده کنندگان از ویژگیهای مختلف و کل نرم افزار بود ؛ اما با این وجود نتایج نشان داد که رضایت از نرم افزار هنوز با وضعیت ایده آل مورد انتظار استفاده کنندگان فاصله دارد. این پژوهش فراهم کننده شواهد اولیه ای از بررسی اجمالی مهمترین ویژگیهای سیستمهای اطلاعاتی حسابداری از جنبه رضایت استفاده کنندگان ، در جهت ارزیابی عملکرد این سیستمها می باشد.

واژگان کلیدی : سیستم اطلاعاتی، استفاده کننده(کاربر)، رضایت، سیستمهای مکانیزه حسابداری، ویژگیهای نرم افزار.



## فهرست مطالب :

### فصل اول : کلیات تحقیق

۲	..... مقدمه
۲	..... تشریح و بیان موضوع
۳	..... مساله اصلی تحقیق
۴	..... ضرورت انجام تحقیق
۴	..... اهداف تحقیق
۵	..... فرضیه های تحقیق
۶	..... روش تحقیق
۶	..... روشهای گردآوری اطلاعات
۶	..... قلمرو تحقیق
۷	..... جامعه آماری
۷	..... نمونه آماری
۷	..... روش نمونه گیری
۸	..... روشهای مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرض
۸	..... واژگان کلیدی و اصطلاحات تخصصی طرح

## فصل دوم: ادبیات تحقیق

۱۱	پیش گفتار .....
۱۳	مفاهیم سیستم ها .....
۱۴	سیستم ها از حیث سطوح .....
۱۵	سیستم ها از حیث تعامل با سیستم های همجوار .....
۱۵	سیستم ها از حیث تعامل با محیط .....
۱۹	سیستم های اطلاعات حسابداری .....
۱۹	تعریف سیستم اطلاعات حسابداری .....
۲۱	اجزاء سیستم اطلاعات حسابداری .....
۲۲	انواع سیستم اطلاعات حسابداری .....
۲۳	حسابداری به عنوان یک سیستم اطلاعاتی .....
۲۴	سیستم های فرعی سیستم حسابداری .....
۲۶	سیستمهای اطلاعاتی حسابداری و تولید ارزش .....
۲۷	عوامل موثر بر عملکرد سیستم اطلاعاتی .....
۲۸	سیر تحول سیستم های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه .....
۳۱	نگاهی به تاثیر گذاری صنعت فناوری اطلاعات به بخش های مختلف صنعت .....
۳۳	مدیریت مالی و ارتباط آن با تکنولوژی اطلاعات .....
۳۵	سرمایه گذاری در فن آوری اطلاعات و تاثیر آن بر عملکرد مالی و ارزش سازمانها .....
۳۶	فلسفه طراحی نرم افزارهای مکانیزه حسابداری .....

۳۹	..... نکات مد نظر در طراحی سیستمهای مکانیزه حسابداری
۴۳	..... مکانیزه کردن سیستم حسابداری
۴۴	..... معیارهای کیفی انتخاب نرم افزار
۴۷	..... تقاضای نرم افزار در ایران
۵۰	..... نگاهی به کیفیت نرم افزار
۵۰	..... کیفیت چیست ؟
۵۳	..... مشخصات داده های با کیفیت
۵۵	..... کیفیت را چگونه می توان اندازه گرفت ؟
۵۷	..... راه دستیابی به کیفیت چیست و گواهی کیفیت چیست ؟
۵۹	..... ویژگی یک سیستم اطلاعاتی ( نرم افزار ) خوب
۶۲	..... مزایای سیستمهای مکانیزه حسابداری
۶۴	..... رضایت مشتری
۶۴	..... فرآیند ارائه خدمت به مشتری
۶۶	..... انتظارات مشتریان
۷۰	..... ارزش رضایت مشتری
۷۲	..... خدمت مشتری
۷۵	..... مطالعات و تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی
۷۵	..... پژوهش های خارجی
۸۱	..... پژوهش های داخلی
۸۴	..... چارچوب نظری

## فصل سوم : متدولوژی تحقیق

۸۷	روش تحقیق
۸۷	جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری
۸۷	جامعه آماری
۸۷	نمونه آماری و حجم نمونه
۸۸	قلمرو تحقیق
۸۹	روش گردآوری اطلاعات
۹۱	قابلیت اعتماد و روایی پرسشنامه
۹۳	وضعیت دریافت پرسشنامه های ارسالی
۹۳	آزمونهای آماری مورد استفاده

## فصل چهارم : تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

۹۷	مقدمه
۹۸	بررسی متغیر های جمعیت شناختی نمونه آماری
۱۰۳	آزمون دو جمله ای
۱۲۱	نتایج آزمون $t$ زوجی
۱۳۷	آزمون همبستگی اسپیرمن
۱۴۰	سایر یافته های تحقیق به همراه جداول مرتبط

## فصل پنجم : خلاصه تحقیق ، نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۴۸	..... خلاصه تحقیق و نتیجه گیری
۱۴۹	..... ارزیابی نتایج آزمون فرضیات
۱۵۱	..... نتیجه گیری نهایی
۱۵۳	..... پیشنهادات
۱۵۳	..... پیشنهاد برای مراکز علمی و آموزشی دانشگاهها
۱۵۴	..... پیشنهاد به شرکتهای تولید کننده نرم افزار
۱۵۴	..... پیشنهاد به شرکتهای استفاده کننده نرم افزارهای مالی و حسابداری

## منابع و مأخذ

۱۵۶	..... منابع فارسی
۱۵۹	..... منابع لاتین

## ضمائم

.....	<u>پیوست شماره یک : پرسشنامه ارسالی</u>
.....	<u>پیوست شماره دو : اسامی شرکتهای انتخاب شده به عنوان شرکتهای استفاده کننده نرم افزار</u>
.....	<u>پیوست شماره سه : جداول آماری</u>

## فهرست جداول :

- جدول شماره ۱-۲: اندازه و سهم بخشهای اصلی اقتصاد در رشد اقتصادی ..... ۳۲
- جدول شماره ۲-۲: روند امور مالی از سال ۱۹۹۰ تا حال حاضر ..... ۳۴
- جدول شماره ۲-۳: درصد کسب درآمد و سود شرکتهای بزرگ آمریکا از خارج از مرزهای آمریکا ..... ۳۵
- جدول شماره ۲-۴: تعداد شرکتهای نرم افزاری در ایران ..... ۴۸
- جدول شماره ۴-۱: فراوانی و درصد سطح تحصیلات مشارکت کنندگان ..... ۹۸
- جدول شماره ۴-۲: فراوانی و درصد رشته تحصیلی مشارکت کنندگان ..... ۹۹
- جدول شماره ۴-۳: فراوانی و درصد میزان آشنایی با کامپیوتر و نرم افزارهای عمومی ..... ۱۰۱
- جدول شماره ۴-۴: فراوانی و درصد میزان آشنایی با سایر نرم افزارهای مالی موجود در بازار ..... ۱۰۲
- جدول شماره ۴-۵: فراوانی و درصد میزان رضایت مشارکت کنندگان از نرم افزار ..... ۱۱۹
- جدول شماره ۴-۶: نتایج آزمون اسپیرمن ..... ۱۳۷
- جدول شماره ۴-۷: فراوانی و درصد ارزیابی قیمتی نرم افزار ..... ۱۴۰
- جدول شماره ۴-۸: میزان رضایت و اهمیت ویژگیهای نرم افزار با توجه به میانگین نتایج حاصله ..... ۱۴۴

## فهرست تصاویر :

- تصویر شماره ۱-۲ : سیستم ها از حیث زیر سیستم و ابر سیستم ..... ۱۷
- تصویر شماره ۲-۲ : سیستم ها از حیث تعامل با یکدیگر ..... ۱۷
- تصویر شماره ۳-۲ : سیستم ها از حیث تعامل با محیط ..... ۱۸
- تصویر شماره ۴-۲ : سیستم اطلاعات حسابداری ..... ۲۰
- تصویر شماره ۵-۲ : سیستم های فرعی سیستم اطلاعات حسابداری ..... ۲۵
- تصویر شماره ۶-۲ : درصد نیروی کار در بخشهای مختلف اقتصاد ..... ۲۸
- تصویر شماره ۷-۲ : فرآیند فعالیت سازمان در روزهای بدون رایانه ..... ۳۰
- تصویر شماره ۸-۲ : مدل سلسله مراتبی ارزیابی کیفیت ..... ۵۵
- تصویر شماره ۹-۲ : مزایای رضایت مشتری ..... ۶۵
- تصویر شماره ۱۰-۲ : نمونه ای از ملاکهای ارزیابی سیستمهای اطلاعاتی ..... ۷۹
- تصویر شماره ۱-۴ : نمودار میله ای سطح تحصیلات مشارکت کنندگان ..... ۹۸
- تصویر شماره ۲-۴ : نمودار میله ای رشته تحصیلی مشارکت کنندگان ..... ۱۰۰
- تصویر شماره ۳-۴ : نمودار میله ای میزان آشنایی با کامپیوتر و نرم افزارهای عمومی ..... ۱۰۱
- تصویر شماره ۴-۴ : نمودار میله ای میزان آشنایی با سایر نرم افزارهای مالی موجود در بازار ..... ۱۰۲
- تصویر شماره ۵-۴ : نمودار دایره ای میزان رضایت مشارکت کنندگان از نرم افزار ..... ۱۲۰
- تصویر شماره ۶-۴ : نمودار دایره ای ارزیابی قیمت نرم افزار ..... ۱۴۱

## فصل اول

### کلیات تحقیق



## مقدمه

این فصل به تشریح موضوع، اهمیت و اهداف پژوهش حاضر می پردازد؛ همچنین فرضیه های تحقیق، قلمرو تحقیق، روش تحقیق و تعاریف عملیاتی پاره ای از واژه های مورد استفاده در تحقیق، ارائه می گردد.

## تشریح و بیان موضوع

تصمیماتی که در واحدهای اقتصادی توسط مدیریت هر واحد اتخاذ می گردد، در صورتی باعث رشد، توسعه و راهبری صحیح آن واحد خواهد شد که اطلاعات مربوط و قابل فهم در دسترس مدیریت قرار گیرد. نتایج حاصل از سیستمهای اطلاعات حسابداری مبتنی بر کامپیوتر و تجهیزات مکانیزه، که در آن اطلاعات مالی واحد اقتصادی طبقه بندی و تلخیص می گردد از زمره مهمترین اطلاعات مؤثر بر تصمیمات مدیریت محسوب می شود. با توجه به اینکه در دنیای معاصر روابط تجاری و مناسبات اقتصادی بین واحدهای اقتصادی هر روزه پیچیده تر و رقابتی تر می شود، دسترسی به مفیدترین و مربوطترین اطلاعات می تواند، موجبات بقای یک واحد اقتصادی را فراهم آورد و این موضوع، اهمیت این مسئله را بیش از پیش نمایان می سازد. امروزه مؤسسات و شرکتهای بزرگ و کوچک بسیاری به جای ایجاد سیستمهای خاص برای سازمان خود از نرم افزارهای مکانیزه یا بسته های نرم افزاری تولید شده توسط شرکتهای صاحب نام استفاده می کنند. یکی از قلمروهایی که هم به دلیل فوریت و اهمیت موضوع و هم به دلیل یکنواختی روشهای مورد عمل، اقبال زیادی به نرم افزارهای مکانیزه وجود داشته است، قلمرو امور حسابداری (بویژه حوزه دفترداری) و مالی بوده است. این امر در تمام کشورها و در ارتباط با انواع سازمانها مشهود بوده است. در کشور ما نیز تعداد تولیدکنندگان این نرم افزارها روز به روز بیشتر شده و تعداد شرکتهای و سازمانهایی که به استفاده از محصولات مکانیزه نرم افزاری روی می آورند نیز هر روز بیشتر می شود. در چنین بازار پر رونقی آنچه اهمیت فوق العاده پیدا می کند ارزیابی محصولات ارائه شده با محک های مناسب است تا معلوم شود تا چه اندازه این محصولات با انتظارات استفاده کنندگان تطابق دارد.

## مسأله اصلی تحقیق

به دلیل توسعه روزافزون کاربرد رایانه ها و شتاب چشمگیر رشد فناوری اطلاعات برخورداری از یک سیستم اطلاعات حسابداری مبتنی بر سیستم های مکانیزه مالی که فراهم کننده اطلاعات مناسب و مفید برای تصمیم گیری مدیران باشد امری اجتناب ناپذیر است. برقراری چنین سیستم هایی به دو طریق امکان پذیر است :

۱- استخدام نیروهای متخصص سخت افزاری و نرم افزاری یا اخذ قرارداد با شرکتهای ارائه دهنده این خدمات جهت استقرار یک سیستم اطلاعات حسابداری متناسب با نیازهای سازمان

۲- خریداری چنین سیستم هایی به صورت آماده<sup>۱</sup> از بازار و پیاده سازی آنها در سازمان

در مورد حالت اول ، هر چند که از این طریق یک سیستم اطلاعات حسابداری سازگار با نیازهای سازمان استقرار می یابد اما از آنجا که هزینه های بسیار فراوانی - برنامه ریزی سیستم ، تجزیه و تحلیل سیستم ، طراحی سیستم ، پیاده سازی و عملیاتی سازی سیستم- (Boockholdt, 1999, p. 118) برای شرکت در بر دارد عملاً شرکتهای بسیار اندکی (عمدتاً شرکتهای بزرگ) از این طریق اقدام به استقرار سیستم های اطلاعاتی می نمایند.

پیاده سازی این سیستم ها بدین روش برای شرکتهای متوسط و کوچک معمولاً مقرون به صرفه نیست ، لاجرم بسیاری از شرکتهای (خصوصاً شرکتهای ایرانی) اقدام به خرید این سیستم های مکانیزه بصورت آماده از بازار می نمایند. اما نقطه ضعفی که چنین سیستم هایی دارند آن است که این سیستمهای اطلاعاتی متناسب با نیازهای عموم استفاده کننده گان طراحی شده اند و ممکن است پاسخگوی نیازهای خاص استفاده کنندگان نباشند.

مسأله اصلی قابل بررسی در این تحقیق آن است که آیا نرم افزارهای مکانیزه حسابداری از قابلیتها و ویژگیهایی برخوردار است، به گونه ای که بتواند به نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان پاسخ گفته و رضایت آنها را جلب نماید؟

---

<sup>۱</sup>.Package

## ضرورت انجام تحقیق

در حال حاضر تقریباً تمامی شرکتها و موسسات اقتصادی ایران جهت سهولت در انجام عملیات مالی خود از کامپیوتر و بسته های نرم افزاری مکانیزه به عنوان یک ابزار ضروری و مورد نیاز استفاده می نمایند . فراهم کردن امکانات کامپیوتری مورد نیاز شرکتها نیاز به صرف منابع مالی جهت خرید سخت افزار ، نرم افزار ، هزینه استخدام و آموزش پرسنل و هزینه های جاری و نگهداری آنها دارد ؛ لذا شرکتها باید این قبیل هزینه های برقراری سیستم های مکانیزه مالی را متحمل شوند تا بتوانند به امکانات و تجهیزات کامپیوتری مورد نظر دسترسی پیدا کنند .

برآورد هزینه های برقراری سیستمهای مکانیزه مالی نشان دهنده اهمیت اقتصادی موضوع مورد بحث می باشد. توانمندی نرم افزارهای مورد نظر در تأمین اطلاعات مورد نیاز استفاده کنندگان می تواند توجیه کننده صرف این منابع مالی سنگین باشد .

## اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق مشخص نمودن رابطه بین ویژگیهای نرم افزارهای مکانیزه حسابداری تولید شده و رضایت استفاده کنندگان می باشد .

در این رابطه می توان اهداف جزئی زیر را مطرح نمود :

۱. تعیین ویژگیهای این نرم افزارها اعم از ویژگیهای خود نرم افزار و ویژگیهای مرتبط با خدمات پشتیبانی آنها

۲. شناسایی و بررسی وضعیت رضایتمندی استفاده کنندگان با توجه به اهمیت ویژگیهای فوق.

## فرضیه های تحقیق

در خصوص این مسئله فرض مهم آن است که نرم افزار های مکانیزه حسابداری قابلیت جلب رضایت استفاده کنندگان را ندارند .

در خصوص این مسئله فرض های اخص زیر را می توان مطرح نمود :

- (۱) امنیت اطلاعات در نرم افزار های مکانیزه حسابداری پایین است . ( امنیت )
- (۲) کار با نرم افزار های مکانیزه حسابداری براحتی انجام نمی گیرد . ( قابلیت استفاده )
- (۳) نرم افزار های مکانیزه حسابداری اطلاعات صحیح و دقیق فراهم نمی نمایند . ( صحت )
- (۴) نرم افزار های مکانیزه حسابداری اطلاعات را در مواقع مورد نیاز فراهم نمی نمایند . ( به موقع بودن )
- (۵) نرم افزار های مکانیزه حسابداری پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان در تمام زمینه های مورد نظر وی ، نمی باشند . ( قابلیت کاربرد )
- (۶) مستندات نرم افزار های مکانیزه حسابداری کامل و مفید نیستند . ( مستندات )
- (۷) نرم افزار های مکانیزه حسابداری قابلیت متناسب سازی با نیازهای کاربران را ندارند . ( قابلیت انعطاف )
- (۸) نرم افزار های مکانیزه حسابداری از قابلیت اعتماد مناسبی برخوردار نیستند . ( قابلیت اعتماد )
- (۹) نرم افزار های مکانیزه حسابداری از اثربخشی مناسبی برخوردار نیستند . ( اثربخشی )
- (۱۰) نرم افزار های مکانیزه حسابداری توانایی فراهم نمودن گزارشات مورد نظر استفاده کنندگان را ندارند . ( خواندنی بودن )
- (۱۱) نرم افزار های مکانیزه حسابداری ارتباطات بین سیستمهای مالی را رعایت نمی کنند . ( یکپارچگی )
- (۱۲) نرم افزار های مکانیزه حسابداری قابلیت را که منجر به حل مشکل توسط کاربر شود ، ندارند . ( قابلیت نگهداشت )
- (۱۳) خدمات پشتیبانی نرم افزار های مکانیزه حسابداری در زمان مورد نیاز کاربران در دسترس کاربران قرار نمی گیرد . ( در دسترس بودن و به موقع بودن )
- (۱۴) کارشناسان خدمات پشتیبانی نرم افزار های مکانیزه حسابداری نسبت به مسائل و مشکلات کاربران پاسخگو نبوده و قابلیت لازم را نیز جهت حل این مسائل ندارند . ( پاسخگویی و حرفه ای بودن )
- (۱۵) منافع حاصل شده از نرم افزار های مکانیزه حسابداری در قبال هزینه های متحمل شده چندان قابل ملاحظه نیست . ( قابلیت سود آوری )