

نقش واسطه‌گری سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری در رابطه بین رضایتمندی مشتریان و عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان)

پوریا حبیبی تبار^۱، سید محمدامین حسینی^۲، نسترن راغی^۳

^۱ کارشناسی ارشد حسابداری، موسسه آموزش عالی هاتف، دانشکده حسابداری و مدیریت، زاهدان
^۲ کارشناسی ارشد حسابداری، موسسه آموزش عالی هاتف، دانشکده حسابداری و مدیریت، زاهدان
^۳ کارشناسی ارشد حسابداری، موسسه آموزش عالی هاتف، دانشکده حسابداری و مدیریت، زاهدان

چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر تبیین نقش واسطه‌گری سیستم اطلاعات حسابداری در رابطه رضایتمندی مشتریان و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان بوده است. این پژوهش از نوع کاربردی و برای اجرای آن از روش همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان که در سال ۱۳۹۸ با استعلام از سوی امور اداری ۴۵۰ نفر اعلام شد، که از این تعداد ۲۰۷ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه، پرسشنامه استاندارد عملکرد کارکنان ماهوونی (به نقل از لزومی، ۱۳۹۳)، پرسشنامه استاندارد رضایتمندی مشتریان لیو (۲۰۰۸) و پرسشنامه محقق ساخته دانش حسابداری استفاده شده است که روایی و پایایی آن‌ها مورد تأیید قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام شده است. در سطح آمار توصیفی از آمارهایی نظیر میانگین، انحراف معیار استفاده شده است. در سطح آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه به روش سلسله مراتبی و تحلیل مسیر استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که سیستم اطلاعات حسابداری، نقش واسطه‌گری معناداری برای پرسشنامه‌های رضایتمندی مشتریان و عملکرد کارکنان ایفا می‌نماید.

واژه‌های کلیدی: سیستم اطلاعات حسابداری، رضایتمندی مشتریان، عملکرد کارکنان

مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری

دوره ۵، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۸، صفحات ۹-۱