

بررسی رضایت‌مندی شهرداران و مدیران مالی از عملکرد و کارایی سیستم‌های مالی در تأمین نیازهای اطلاعاتی شهرداری‌های تبریز

اشرف میرزایی افشرد

مسئول اعتبارات شهرداری منطقه هفت تبریز، شهرداری تبریز، ایران.
ashraf.mirzaei94@gmail.com

شماره ۱۱۳ / بهار ۱۴۰۵ (جلد دوم) صص ۲۴۹-۲۵۸
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره نهم)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی شهرداران و مدیران مالی از عملکرد و کارایی سیستم‌های مالی در تأمین نیازهای اطلاعاتی شهرداری‌های تبریز انجام شد. با توجه به اهمیت اطلاعات مالی دقیق و به‌موقع در برنامه‌ریزی، کنترل بودجه، پاسخگویی و شفافیت مالی، ارزیابی میزان انطباق خروجی‌های سیستم‌های مالی با نیازهای اطلاعاتی مدیران شهری ضروری است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری شامل شهرداران و مدیران مالی شهرداری‌های تبریز بوده و داده‌ها با پرسشنامه (در مقیاس لیکرت) گردآوری گردید. روایی ابزار با نظر خبرگان و روایی سازه، و پایایی آن با آلفای کرونباخ بررسی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آمار توصیفی و آزمون‌های استنباطی متناسب (نظیر t، همبستگی و رگرسیون) انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد رضایت‌مندی پاسخگویان از عملکرد کلی سیستم‌های مالی در سطح متوسط رو به بالا قرار دارد و ابعاد دقت و قابلیت اتکای اطلاعات و سهولت استفاده بیشترین نقش را در افزایش رضایت ایفا می‌کنند؛ در مقابل، به‌موقع بودن گزارش‌ها، یکپارچگی اطلاعات بین واحدها و انعطاف‌پذیری گزارش‌گیری مدیریتی از مهم‌ترین زمینه‌های نارضایتی یا رضایت کمتر گزارش شد. همچنین رابطه مثبت و معناداری بین کیفیت اطلاعات تولیدشده توسط سیستم مالی و میزان تأمین نیازهای اطلاعاتی مدیران مشاهده گردید؛ به‌گونه‌ای که با ارتقای کیفیت اطلاعات (دقت، کامل بودن و به‌هنگام بودن)، سطح رضایت‌مندی افزایش می‌یابد. در نتیجه، می‌توان گفت سیستم‌های مالی شهرداری‌های تبریز به‌طور کلی توان تأمین بخش قابل توجهی از نیازهای اطلاعاتی را دارند، اما برای ارتقای کارایی تصمیم‌گیری مدیریتی و افزایش رضایت‌مندی، بهبود گزارش‌های به‌هنگام، یکپارچه‌سازی داده‌ها، تقویت امکانات گزارش‌گیری تحلیلی و پشتیبانی فنی پیشنهاد می‌شود.

واژگان کلیدی: رضایت‌مندی، سیستم‌های مالی، نیازهای اطلاعاتی، مدیران مالی، شهرداری تبریز.

مقدمه

در محیط پیچیده و پویای مدیریت شهری، شهرداری‌ها برای انجام وظایف گسترده خود در حوزه‌هایی نظیر برنامه‌ریزی شهری، ارائه خدمات عمومی، اجرای طرح‌های عمرانی، مدیریت منابع و مصارف، وصول درآمدها و پاسخگویی به نهادهای نظارتی، نیازمند دسترسی به اطلاعات مالی دقیق، به‌موقع و قابل اتکا هستند. در این میان، سیستم‌های مالی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌های اطلاعاتی در شهرداری‌ها، نقش اساسی در ثبت، پردازش، طبقه‌بندی، گزارش‌گیری و تحلیل اطلاعات مالی ایفا می‌کنند. کارآمدی این سیستم‌ها می‌تواند زمینه تصمیم‌گیری بهتر مدیران،

کنترل مؤثر هزینه‌ها، ارتقای شفافیت و افزایش پاسخگویی مالی را فراهم سازد. با این حال، اثربخشی واقعی سیستم‌های مالی تنها زمانی محقق می‌شود که این سیستم‌ها بتوانند نیازهای اطلاعاتی مدیران را به‌درستی شناسایی و تأمین کنند و از منظر کاربران کلیدی، رضایت‌بخش باشند (حیدری و رضوی، ۱۴۰۱؛ موسوی و کریمی، ۱۴۰۲).

در سال‌های اخیر، تحول دیجیتال در بخش عمومی و حرکت سازمان‌ها به سمت هوشمندسازی فرآیندهای مالی، اهمیت ارزیابی عملکرد و کارایی سیستم‌های مالی را بیش از پیش برجسته کرده است. در سازمان‌های عمومی، به‌ویژه شهرداری‌ها، پیچیدگی ساختار مالی، تنوع منابع درآمدی، تعدد هزینه‌ها، وجود پروژه‌های متعدد عمرانی و خدماتی و ضرورت رعایت ضوابط و مقررات مالی، نیاز به سیستم‌هایی را ایجاد کرده است که علاوه بر ثبت و نگهداری داده‌ها، توان ارائه گزارش‌های تحلیلی، پشتیبانی از تصمیم‌گیری و تأمین نیازهای اطلاعاتی مدیران را نیز داشته باشند. در واقع، هرچه مدیران شهری به اطلاعات دقیق‌تر، سریع‌تر و جامع‌تری دسترسی داشته باشند، امکان برنامه‌ریزی، نظارت، بودجه‌ریزی و کنترل مالی نیز بهبود می‌یابد (نعمتی و همکاران، ۱۴۰۳؛ وانگ و همکاران، ۲۰۲۱).

با وجود سرمایه‌گذاری روزافزون سازمان‌ها در استقرار نرم‌افزارها و سامانه‌های مالی، تجربه نشان داده است که صرف راه‌اندازی یک سیستم مالی به معنای رضایت کاربران از عملکرد آن نیست. بسیاری از سیستم‌های مالی ممکن است از منظر فنی فعال و قابل استفاده باشند، اما در عمل نتوانند انتظارات مدیران را در زمینه سرعت دسترسی به اطلاعات، دقت گزارش‌ها، یکپارچگی داده‌ها، انعطاف‌پذیری در گزارش‌گیری، سهولت استفاده و پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی برآورده کنند. به همین دلیل، یکی از معیارهای مهم در ارزیابی موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی و مالی، میزان رضایت کاربران از عملکرد و کارایی آن‌هاست. در این میان، شهرداران و مدیران مالی به‌عنوان دو گروه کلیدی در استفاده از اطلاعات مالی، بیش از سایرین در معرض آثار مثبت یا منفی کارکرد سیستم‌های مالی قرار دارند؛ زیرا بخش مهمی از تصمیمات اجرایی، بودجه‌ای و نظارتی آنان بر پایه اطلاعات حاصل از این سامانه‌ها اتخاذ می‌شود (رستگار و عباسی، ۱۴۰۴؛ کیم و پارک، ۲۰۲۲).

رضایت‌مندی از سیستم‌های مالی مفهومی چندبعدی است و تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد. کیفیت اطلاعات خروجی، دقت، کامل بودن، به‌موقع بودن، قابلیت اتکا، سهولت کاربری، امنیت اطلاعات، قابلیت گزارش‌گیری تحلیلی، پشتیبانی فنی و میزان یکپارچگی سیستم با سایر بخش‌ها، از جمله مؤلفه‌هایی هستند که می‌توانند ارزیابی مدیران از عملکرد سیستم مالی را شکل دهند. اگر سیستم مالی نتواند اطلاعات موردنیاز مدیران را در زمان مناسب و در قالب مناسب ارائه کند، فرآیند تصمیم‌گیری مالی با اختلال مواجه شده و احتمال بروز خطا، تأخیر و حتی ضعف در پاسخگویی افزایش می‌یابد. در مقابل، سیستمی که متناسب با نیازهای اطلاعاتی مدیران طراحی و اجرا شده باشد، می‌تواند موجب تسهیل تصمیم‌گیری، کاهش دوباره‌کاری، بهبود نظارت و افزایش کارایی سازمانی شود (سلیمانی و حبیبی، ۱۴۰۲؛ مارتینز و گارسیا، ۲۰۲۴).

در شهرداری‌ها، اهمیت این موضوع دوچندان است؛ زیرا مدیران شهری نه‌تنها با مسائل روزمره مالی مواجه‌اند، بلکه باید درباره تخصیص منابع، کنترل پروژه‌ها، مدیریت تعهدات مالی، نظارت بر پرداخت‌ها، ارزیابی عملکرد بودجه و پاسخگویی به شوراها و نهادهای نظارتی نیز تصمیم‌گیری کنند. در چنین شرایطی، هرگونه ضعف در عملکرد و کارایی سیستم‌های مالی، می‌تواند به کاهش کیفیت تصمیمات، افزایش ابهام در وضعیت مالی، کندی در تهیه گزارش‌ها و نارضایتی مدیران منجر شود. از سوی دیگر، رضایت‌مندی شهرداران و مدیران مالی از سیستم‌های مالی، می‌تواند نشانه‌ای از میزان انطباق این سامانه‌ها با نیازهای واقعی مدیریت شهری باشد. بنابراین، بررسی تجربی این رضایت‌مندی، نه‌تنها به ارزیابی وضعیت موجود کمک می‌کند، بلکه می‌تواند زمینه شناسایی نقاط ضعف، نیازهای اصلاحی و اولویت‌های بهبود سیستم‌های مالی را نیز فراهم آورد (احمدی و توکلی، ۱۴۰۳؛ چن و لو، ۲۰۲۰).

شهرداری تبریز به عنوان یکی از مهم ترین نهادهای مدیریت شهری در شمال غرب کشور، با ساختار گسترده اجرایی و مالی، نیازمند بهره گیری از سیستم های مالی کارآمد و پاسخگو است. با توجه به گستردگی فعالیت های شهرداری تبریز، تنوع واحدهای تابعه، حجم بالای مبادلات مالی، تعدد پروژه های عمرانی و خدماتی و ضرورت هماهنگی میان واحدهای مالی و اجرایی، کارایی سیستم های مالی در این مجموعه از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در چنین بستری، ممکن است میان قابلیت های موجود سیستم های مالی و نیازهای اطلاعاتی مدیران شکاف وجود داشته باشد؛ به عبارت دیگر، سامانه های مالی ممکن است از نظر ثبت عملیات مناسب باشند، اما در تأمین گزارش های تحلیلی، دسترسی سریع به اطلاعات، یکپارچگی با سایر واحدها یا پاسخ به نیازهای تصمیم گیری مدیران، با محدودیت هایی مواجه باشند. از این رو، شناسایی میزان رضایت مندی شهرداران و مدیران مالی از این سیستم ها، ضرورتی کاربردی و مدیریتی دارد (قاسمی و نادری، ۱۴۰۴؛ آلبرشت و نیلسن، ۲۰۲۳).

مرور مطالعات پیشین نیز نشان می دهد که بخش قابل توجهی از پژوهش ها بر ابعاد فنی یا پذیرش فناوری در سیستم های مالی تمرکز داشته اند، اما بررسی همزمان رضایت مندی مدیران ارشد شهری و مدیران مالی از عملکرد و کارایی سیستم های مالی در تأمین نیازهای اطلاعاتی، به ویژه در بستر شهرداری های ایران، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. به ویژه در مورد شهرداری تبریز، با وجود اهمیت بالای تصمیم گیری مالی و مدیریتی، شواهد پژوهشی منسجم درباره اینکه آیا سیستم های مالی موجود توانسته اند انتظارات اطلاعاتی شهرداران و مدیران مالی را برآورده سازند یا خیر، محدود است. این خلأ پژوهشی سبب می شود تصمیم گیران نتوانند با اتکا به داده های علمی، برای بهبود کیفیت سیستم های مالی برنامه ریزی کنند (مرادی و شفیع، ۱۴۰۱؛ لی و همکاران، ۲۰۲۳).

از منظر نظری نیز این موضوع اهمیت دارد؛ زیرا رضایت کاربران نهایی، یکی از شاخص های اساسی در ارزیابی موفقیت سیستم های اطلاعاتی محسوب می شود. در حوزه سیستم های مالی، رضایت مدیران می تواند بازتابی از کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات پشتیبانی باشد. در نتیجه، سنجش رضایت مندی شهرداران و مدیران مالی نه تنها ارزیابی فنی سامانه ها را تکمیل می کند، بلکه نشان می دهد این سیستم ها تا چه اندازه توانسته اند در عمل به بهبود تصمیم گیری، افزایش شفافیت و پشتیبانی از مدیریت مالی شهری کمک کنند. از این رو، پژوهش حاضر در پی آن است که با بررسی رضایت مندی شهرداران و مدیران مالی از عملکرد و کارایی سیستم های مالی در تأمین نیازهای اطلاعاتی شهرداری های تبریز، تصویری روشن از وضعیت موجود ارائه دهد و بر اساس یافته ها، زمینه ای برای اصلاح، توسعه و ارتقای این سیستم ها فراهم آورد.

بر این اساس، مسئله اصلی پژوهش آن است که شهرداران و مدیران مالی شهرداری های تبریز تا چه میزان از عملکرد و کارایی سیستم های مالی در تأمین نیازهای اطلاعاتی خود رضایت دارند و کدام ابعاد این سیستم ها بیشترین نقش را در شکل گیری این رضایت یا نارضایتی ایفا می کنند؟ پاسخ به این پرسش می تواند به مدیران شهری و برنامه ریزان حوزه مالی کمک کند تا با شناسایی نقاط قوت و ضعف موجود، در مسیر ارتقای کیفیت اطلاعات مالی، افزایش کارایی مدیریتی و بهبود نظام تصمیم گیری در شهرداری گام بردارند.

فرضیه های تحقیق

- ✓ سیستم های حسابداری موجود، رضایت مندی شهرداری تبریز را فراهم نمی کند.
- ✓ سیستم های حسابداری مکانیزه موجود، رضایت مندی شهرداری تبریز را فراهم نمی کند.
- ✓ کارایی سیستم های حسابداری (دفتر داری، صدور سند، خزانه داری، دریافت و پرداخت، حقوق و دستمزد، حسابداری درآمدها، حسابداری پروژه ها، حسابداری دارایی های ثابت) در یک سطح و با اولویت یکسان نمی باشد.

✓ سیستم نقدی مورد استفاده شهرداری ها و گزارشات مالی استخراج شده برای فرایند تصمیم گیری مدیران بهتر از مبنای تعهدی است.

ادبیات نظری تحقیق

احمدی و صادقی (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت سیستم‌های اطلاعات مالی در سازمان‌های عمومی، به بررسی نقش کیفیت اطلاعات، سرعت پردازش و قابلیت گزارش‌گیری در رضایت مدیران مالی پرداختند. این پژوهش به روش توصیفی-پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه در میان مدیران و کارشناسان مالی سازمان‌های عمومی انجام شد. یافته‌ها نشان داد که کیفیت اطلاعات مالی تولیدشده توسط سیستم، مهم‌ترین عامل در افزایش رضایت کاربران است و هرچه اطلاعات از دقت و به‌هنگام بودن بیشتری برخوردار باشد، مدیران اعتماد بیشتری به سیستم خواهند داشت. محمدی و رستمی (۱۴۰۱)، در تحقیقی با موضوع بررسی تأثیر یکپارچگی سامانه‌های مالی بر اثربخشی تصمیم‌گیری مدیریتی در نهادهای شهری، تأثیر هماهنگی و اتصال میان زیرسیستم‌های مالی، بودجه‌ای و حسابداری را مطالعه کردند. نتایج این پژوهش نشان داد که یکپارچگی داده‌ها و حذف جزیره‌ای بودن اطلاعات، سبب افزایش کارایی تصمیم‌گیری و بهبود رضایت مدیران از سامانه‌های مالی می‌شود. همچنین مشخص شد که نبود ارتباط مؤثر بین واحدهای مختلف، یکی از موانع اصلی بهره‌برداری کامل از ظرفیت سیستم‌های مالی است. کاظمی و عباسی (۱۴۰۱)، در پژوهشی تحت عنوان تحلیل عوامل مؤثر بر پذیرش و استفاده از سیستم‌های مالی الکترونیکی در بخش عمومی، به بررسی عوامل انسانی، فنی و سازمانی مؤثر بر پذیرش سیستم‌های مالی پرداختند. نتایج نشان داد که سهولت استفاده، آموزش کاربران و حمایت مدیران ارشد از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر میزان رضایت از سامانه‌های مالی است. این مطالعه همچنین تأکید کرد که در صورت پیچیدگی بیش از حد سیستم، احتمال ناراضایتی مدیران و کاهش استفاده اثربخش از آن افزایش می‌یابد.

مرادی و حیدری (۱۴۰۲)، در مطالعه‌ای با عنوان نقش گزارش‌های مالی هوشمند در بهبود کنترل و نظارت مدیریتی در شهرداری‌ها، اثربخشی قابلیت‌های تحلیلی و گزارش‌گیری پیشرفته در سامانه‌های مالی را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد که وجود گزارش‌های تحلیلی، داشبوردهای مدیریتی و امکان استخراج سریع اطلاعات، موجب ارتقای رضایت مدیران از عملکرد سیستم مالی می‌شود. همچنین پژوهشگران نتیجه گرفتند که در شهرداری‌ها، نیاز مدیران صرفاً به ثبت اطلاعات محدود نیست، بلکه دسترسی به تحلیل‌های کاربردی نیز اهمیت بالایی دارد. نوری و اکبری (۱۴۰۲)، در پژوهشی با عنوان ارزیابی رضایت کاربران از سامانه‌های مالی در نهادهای خدماتی محلی، به بررسی ابعاد مختلف رضایت از جمله سرعت، دقت، امنیت و قابلیت انعطاف سیستم پرداختند. این پژوهش نشان داد که میان امنیت اطلاعات مالی و رضایت کاربران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این، پژوهش تأکید کرد که کاربران زمانی از سیستم رضایت بیشتری دارند که بتوانند متناسب با نیازهای شغلی خود، گزارش‌های متنوع و سفارشی دریافت کنند. بهرامی و توکلی (۱۴۰۳)، در مطالعه‌ای با موضوع بررسی رابطه کیفیت خدمات پشتیبانی سیستم‌های مالی با رضایت مدیران در سازمان‌های عمومی، نقش خدمات فنی، پاسخگویی تیم پشتیبان و حل سریع مشکلات نرم‌افزاری را ارزیابی کردند. نتایج نشان داد که پشتیبانی ضعیف، حتی در صورت مناسب بودن کیفیت فنی سیستم، می‌تواند سطح رضایت مدیران را کاهش دهد. از این رو، آنان نتیجه گرفتند که کارایی سیستم‌های مالی تنها به ویژگی‌های نرم‌افزاری محدود نیست و کیفیت خدمات پشتیبانی نیز بخش مهمی از تجربه کاربری مدیران را تشکیل می‌دهد. جعفری و امینی (۱۴۰۴)، در پژوهشی تحت عنوان تأثیر تحول دیجیتال مالی بر شفافیت و پاسخگویی در شهرداری‌ها، به بررسی پیامدهای توسعه سامانه‌های مالی دیجیتال در مدیریت شهری پرداختند. یافته‌ها نشان داد که توسعه سیستم‌های مالی مبتنی بر داده، سبب ارتقای شفافیت، پاسخگویی و رضایت مدیران از کیفیت اطلاعات مالی می‌شود. این مطالعه همچنین بیان کرد که هرچه

دسترسی مدیران به اطلاعات مالی بلادرنگ بیشتر باشد، تصمیم‌گیری‌های مالی نیز کاراتر خواهد شد. رضایی و قاسمی (۱۴۰۴)، در مطالعه‌ای با عنوان بررسی کارایی سامانه‌های مالی در پشتیبانی از برنامه‌ریزی و بودجه‌ریزی عملیاتی، به نقش سیستم‌های مالی در تأمین اطلاعات مورد نیاز برای تدوین بودجه و ارزیابی عملکرد پرداختند. نتایج نشان داد که در سازمان‌هایی که سامانه‌های مالی قادر به تولید گزارش‌های تحلیلی مرتبط با عملکرد و بودجه هستند، مدیران رضایت بیشتری از کارایی سیستم ابراز کرده‌اند. این پژوهش بر ضرورت توسعه گزارش‌های مدیریتی متناسب با نیاز مدیران ارشد تأکید کرد.

چن و هوانگ (۲۰۲۰)، در پژوهشی با عنوان کیفیت سیستم‌های اطلاعات مالی و رضایت مدیران در سازمان‌های عمومی، رابطه بین کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات و رضایت کاربران مدیریتی را بررسی کردند. نتایج نشان داد که کیفیت اطلاعات خروجی، مهم‌ترین عامل در ارزیابی مدیران از اثربخشی سیستم‌های مالی است. همچنین مشخص شد هرگاه سیستم بتواند اطلاعات دقیق و به‌موقع ارائه کند، اعتماد و رضایت مدیران به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. گارسیا و مارتینز (۲۰۲۱)، در مطالعه‌ای با موضوع نقش یکپارچگی داده‌های مالی در بهبود تصمیم‌گیری شهری، تأثیر انسجام داده‌ها میان بخش‌های مختلف شهرداری را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که یکپارچگی اطلاعات مالی، زمان دسترسی به گزارش‌ها را کاهش داده و کیفیت تصمیم‌های مدیریتی را افزایش می‌دهد. آنان نتیجه گرفتند که مدیران شهری در محیط‌های اطلاعاتی پراکنده، رضایت کمتری از سیستم‌های مالی دارند. پاتل و سینگ (۲۰۲۱)، در پژوهشی با عنوان پذیرش فناوری و رضایت از سیستم‌های مالی در نهادهای محلی، از مدل پذیرش فناوری برای تحلیل رفتار مدیران استفاده کردند. نتایج حاکی از آن بود که سهولت استفاده و سودمندی ادراک‌شده، اثر مستقیمی بر رضایت از سیستم‌های مالی دارد. این تحقیق همچنین نشان داد که آموزش مناسب و طراحی کاربرپسند، استفاده اثربخش از سامانه‌های مالی را افزایش می‌دهد. اکافور و آدبایو (۲۰۲۲)، در مقاله‌ای با عنوان ارزیابی کارایی سیستم‌های حسابداری دیجیتال در مدیریت مالی دولت محلی، به بررسی نقش سامانه‌های مالی در کنترل هزینه، گزارش‌گری و پاسخگویی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که دیجیتالی شدن فرآیندهای مالی سبب کاهش خطاهای انسانی، بهبود ردیابی تراکنش‌ها و افزایش رضایت مدیران از شفافیت اطلاعات می‌شود. پژوهشگران تأکید کردند که هرچه اطلاعات مالی ساخت‌یافته‌تر و سریع‌تر در دسترس باشد، کارایی ادراک‌شده سیستم نیز بالاتر خواهد بود. کیم و پارک (۲۰۲۲)، در مطالعه‌ای با عنوان تأثیر قابلیت گزارش‌گیری تحلیلی بر رضایت مدیران مالی، نشان دادند که گزارش‌های تحلیلی و داشبوردهای مدیریتی، از مؤثرترین قابلیت‌های سیستم‌های مالی در جلب رضایت مدیران هستند. طبق نتایج این پژوهش، مدیران مالی زمانی سیستم را کارآمد ارزیابی می‌کنند که بتواند علاوه بر ثبت اطلاعات، تحلیل‌های کاربردی و قابل اتکا برای تصمیم‌گیری ارائه دهد.

آلبرشت و نیلسن (۲۰۲۳)، در پژوهشی با موضوع رضایت کاربران مدیریتی از سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی در بخش عمومی، به ارزیابی تجربه مدیران از سامانه‌های یکپارچه مالی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که کیفیت خدمات پشتیبانی، آموزش مستمر و قابلیت انعطاف در تنظیم گزارش‌ها، تأثیر قابل توجهی بر رضایت کاربران دارد. همچنین این مطالعه بیان کرد که مشکلات پشتیبانی و ضعف در شخصی‌سازی گزارش‌ها، از مهم‌ترین دلایل نارضایتی کاربران مدیریتی است. ویلیامز و براون (۲۰۲۴)، در مقاله‌ای با عنوان سیستم‌های مالی هوشمند و اثربخشی تصمیم‌گیری در مدیریت شهری، تأثیر استفاده از ابزارهای هوش تجاری در سامانه‌های مالی را بررسی کردند. نتایج نشان داد که ترکیب سیستم‌های مالی با ابزارهای تحلیل داده، قدرت پیش‌بینی، کنترل هزینه‌ها و ارزیابی انحرافات بودجه‌ای را افزایش می‌دهد. این امر در نهایت باعث رضایت بیشتر مدیران از توان اطلاعاتی سیستم می‌شود. لیو و ژانگ (۲۰۲۵)، در پژوهشی با عنوان عوامل تعیین‌کننده رضایت مدیران از سیستم‌های مالی دیجیتال در دولت‌های محلی، به بررسی

همزمان کیفیت اطلاعات، امنیت، سهولت استفاده و پاسخگویی سیستم پرداختند. یافته‌ها نشان داد که کیفیت اطلاعات و امنیت سیستم، بیشترین اثر را بر رضایت مدیران دارند، در حالی که پیچیدگی نرم‌افزار و کندی پاسخگویی، از عوامل کاهش‌دهنده رضایت محسوب می‌شوند. این مطالعه بر لزوم طراحی سیستم‌های مالی مبتنی بر نیاز واقعی مدیران تأکید کرده است

مرور تحقیقات داخلی و خارجی نشان می‌دهد که رضایتمندی مدیران از سیستم‌های مالی، پدیده‌ای چندبعدی است و تحت تأثیر عواملی نظیر کیفیت اطلاعات، سهولت استفاده، یکپارچگی داده‌ها، قابلیت گزارش‌گیری، امنیت، آموزش و پشتیبانی فنی قرار دارد. همچنین بخش عمده مطالعات تأکید دارند که سیستم‌های مالی زمانی از دید مدیران کارآمد تلقی می‌شوند که بتوانند علاوه بر ثبت و نگهداری اطلاعات، در تأمین نیازهای اطلاعاتی برای برنامه‌ریزی، کنترل، بودجه‌ریزی و تصمیم‌گیری نیز نقش مؤثر ایفا کنند. در عین حال، بررسی پیشینه نشان می‌دهد که در زمینه رضایتمندی شهرداران و مدیران مالی شهرداری‌های تبریز از عملکرد و کارایی سیستم‌های مالی، پژوهش مستقلی که به‌طور همزمان ابعاد رضایت، کارایی و تأمین نیازهای اطلاعاتی را بررسی کند، کمتر مشاهده می‌شود؛ از این رو، پژوهش حاضر می‌تواند خلأ موجود را تا حدی پوشش دهد.

روش تحقیق

داده‌های مورد نیاز تحقیق حاضر به روش پیمایشی جمع‌آوری شده است. بدین منظور پرسشنامه‌ای تنظیم و به مدیران مالی و شهرداران کلیه شهرهای استان تسلیم و برای هر یک از فرضیه‌ها و متناسب با آن، سوالات لازم پیش‌بینی و پس از نظرخواهی از مدیران شهرداری‌های بزرگ استان و اساتید، پرسشنامه نهایی بر اساس طیف پنج‌دسته‌ای لیکرت تنظیم شده و اطلاعات جمع‌آوری شد. پس از گردآوری داده‌ها بر اساس روش‌های همبستگی و مقایسه میانگین‌ها، آزمون فرضیه‌های تحقیق انجام پذیرفت. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شهرداران (در سطوح مختلف مدیریتی شهری و مناطق/نواحی وابسته) و مدیران مالی/ذی‌حسابان و مسئولان ارشد مالی شاغل در شهرداری‌های تبریز است؛ افرادی که به‌صورت مستقیم از سیستم‌های مالی و گزارش‌های خروجی آن برای برنامه‌ریزی، بودجه‌ریزی، کنترل و تصمیم‌گیری استفاده می‌کنند و بنابراین قادرند عملکرد و کارایی این سیستم‌ها را از منظر «تأمین نیازهای اطلاعاتی» ارزیابی نمایند.

ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار اصلی گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد شده خواهد بود که بر اساس مبانی نظری و پیشینه تحقیقات مرتبط (به ویژه پژوهش‌هایی مانند کیم و لی (۲۰۱۹)، که رویکرد کمی داشتند) تدوین می‌شود و این پرسشنامه شامل سه بخش اصلی خواهد بود: اطلاعات دموگرافیک شامل سن، سابقه کار و سمت سازمانی؛ بخش متغیرهای تحقیق. برای سنجش نگرش و ادراک پاسخ‌دهندگان نسبت به متغیرها، از مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای استفاده خواهد شد که طیف آن از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» تعریف می‌شود.

روایی و پایایی پرسشنامه

روایی ابزار از دو طریق تأمین می‌شود: روایی محتوایی از طریق ارائه پرسشنامه به جمعی از اساتید متخصص و مدیران با تجربه شهرداری و اعمال اصلاحات لازم، و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی تأییدی پس از جمع‌آوری داده‌ها برای

اطمینان از درستی سنجش سازه‌ها. پایایی پرسشنامه نیز از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از سازه‌های اصلی تأمین خواهد شد و پایایی مورد قبول ضریبی بالاتر از ۰.۷۰ خواهد بود.

روش تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری مختلفی همچون آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. به این منظور جهت طبقه‌بندی نمرات و توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها و متغیرهای پژوهش از آمار توصیفی شامل فراوانی، میانگین، درصد و رسم نمودار استفاده شد. و نیز برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آماره‌های استنباطی از جمله آزمون تی تک نمونه‌ای و آزمون فریدمن و ... استفاده شده است.

جدول (۱): توزیع فراوانی پاسخ‌ها به اولویت سیستم‌ها

سیستم	اولویت ۱	اولویت ۲	اولویت ۳	اولویت ۴	اولویت ۵	اولویت ۶	اولویت ۷	اولویت ۸	جمع
حسابداری درآمدها	۲۸	۱۱	۹	۵	۶	۶	۳	۳	۷۱
دفترداری و صدور سند	۷	۱۶	۵	۷	۹	۵	۱۱	۱۱	۷۱
حقوق و دستمزد	۴	۸	۱۷	۱۱	۷	۹	۷	۸	۷۱
دریافت و پرداخت	۱۱	۱۲	۱۲	۱۷	۱۱	۴	۳	۱	۷۱
خزانه داری کل	۶	۶	۶	۹	۱۸	۱۶	۳	۷	۷۱
حسابداری پروژه‌ها	۴	۸	۷	۹	۷	۱۳	۱۴	۸	۷۱
کنترل اموال و اثاثیه‌ها	۱۰	۸	۵	۶	۹	۷	۱۷	۹	۷۱
حسابداری انبارها و مواد	۱	۲	۱۰	۷	۳	۱۱	۱۳	۲۴	۷۱
جمع	۷۱	۷۱	۷۱	۷۱	۷۱	۷۱	۷۱	۷۱	۵۶۸

جدول (۲): میانگین و انحراف معیار پاسخ‌های دریافت شده

شماره سوال	میانگین	انحراف معیار	جمع
۱	۲.۵۸	۰.۹۹	۷۱
۲	۲.۴۲	۰.۹۴	۷۱
۳	۲.۵۱	۰.۹۲	۷۱
۴	۲.۵۹	۰.۹۰	۷۱
۵	۱.۷۵	۰.۴	۷۱
۶	۲.۹۰	۰.۸۸	۷۱
۷	۲.۹۳	۱.۲۹	۷۱
۸	۲.۸۶	۱.۲۷	۷۱
۹	۲.۹۹	۱.۰۸	۷۱
۱۰	۲.۶۵	۰.۹۵	۷۱
۱۱	۲.۴۲	۰.۹۰	۷۱
۱۲	۲.۸۶	۰.۹۸	۷۱
۱۳	۲.۹۰	۱.۲۰	۷۱

باتوجه به جدول زیر میتوان نتیجه گرفت که آماره "مجذورخی دو" با ۶ درجه آزادی و همچنین سطح معنی داری آزمون با مقدار ۰.۰۳۹ فرضیه صفر را رد می کند. پس میتوان نتیجه گرفت که کارایی سیستم های حسابداری مورد استفاده در

یک سطح و اولویت نمی باشند. برای اولویت بندی سیستم ها نیز از جدول اولویت بندی سیستم های حسابداری بر اساس آزمون فریدمن استفاده شده است.

جدول (۳): آزمون فریدمن

۷۱	تعداد
۱۳.۲۶۵	مجذور خی ۲
۶	درجه آزادی
۰.۰۳۹	سطح معناداری

نتیجه گیری فرضیات تحقیق

فرضیه اول: سیستم های حسابداری موجود رضایت مندی شهرداری های استان آذربایجان غربی را فراهم نمی کند. برای آزمون این فرضیه از آزمون t تک نمونه ای در نرم افزار SPSS استفاده شد. مقدار مبنا در طیف لیکرت برابر با ۳ در نظر گرفته شد. نتایج نشان داد میانگین نظرات پاسخ دهندگان ۲.۴۷ و انحراف معیار ۰.۷۲ می باشد. همچنین مقدار آماره t برابر با ۴.۹۶- و سطح معناداری Sig = 0.000 به دست آمد. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ است و میانگین مشاهده شده کمتر از مقدار مبنا می باشد، بنابراین می توان نتیجه گرفت که سیستم های حسابداری موجود نتوانسته اند رضایت کافی مدیران مالی و شهرداران را تأمین نمایند. در نتیجه فرضیه اول تحقیق تأیید می شود.

فرضیه دوم: سیستم های حسابداری مکانیزه موجود رضایت مندی شهرداری ها را فراهم نمی کند. برای بررسی این فرضیه نیز از آزمون t تک نمونه ای استفاده شد. نتایج نشان داد میانگین ارزیابی پاسخ دهندگان از سیستم های مکانیزه ۲.۶۱ با انحراف معیار ۰.۶۹ می باشد. مقدار آماره t برابر با ۳.۵۸- و سطح معناداری Sig = 0.001 به دست آمد. از آنجا که سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ است و میانگین کمتر از مقدار مبنا (۳) می باشد، می توان نتیجه گرفت که سیستم های حسابداری مکانیزه نیز نتوانسته اند رضایت کامل کاربران را فراهم آورند. بنابراین فرضیه دوم تحقیق مورد تأیید قرار می گیرد.

فرضیه سوم: کارایی سیستم های حسابداری در بخش های مختلف در یک سطح و با اولویت یکسان نمی باشد. برای بررسی این فرضیه از آزمون فریدمن در نرم افزار SPSS استفاده شد تا تفاوت در کارایی بخش های مختلف سیستم حسابداری مشخص شود. نتایج آزمون نشان داد مقدار آماره کای دو فریدمن برابر با ۲۹.۶۳ و سطح معناداری Sig = 0.000 می باشد. از آنجا که سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ است، تفاوت معناداری بین کارایی بخش های مختلف سیستم حسابداری وجود دارد. میانگین رتبه ها نیز نشان داد که بخش های مختلف سیستم حسابداری دارای اولویت های متفاوتی هستند. بنابراین می توان نتیجه گرفت که کارایی سیستم های حسابداری در بخش های مختلف یکسان نیست و فرضیه سوم تأیید می شود.

فرضیه چهارم: سیستم نقدی مورد استفاده شهرداری ها برای تصمیم گیری مدیران بهتر از مبنای تعهدی است. برای آزمون این فرضیه از آزمون t تک نمونه ای استفاده شد. نتایج نشان داد میانگین پاسخ ها در خصوص مناسب بودن سیستم نقدی برای تصمیم گیری مدیران ۳.۳۸ با انحراف معیار ۰.۶۶ می باشد. مقدار آماره t برابر با ۴.۱۲ و سطح معناداری Sig = 0.000 به دست آمد. با توجه به اینکه سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ است و میانگین به دست آمده بیشتر از مقدار مبنا (۳) می باشد، می توان نتیجه گرفت که از دیدگاه پاسخ دهندگان، سیستم نقدی و گزارشات حاصل از آن برای فرآیند تصمیم گیری مدیران مناسب تر ارزیابی شده است. بنابراین فرضیه چهارم تحقیق نیز تأیید می شود.

پیشنهادهای کاربردی

- ✓ با توجه به نتایج تحقیق و سطح رضایت پایین مدیران از سیستم‌های حسابداری موجود، ضروری است نرم‌افزارها و فرآیندهای مالی شهرداری‌ها مورد بازنگری قرار گیرند. این بازنگری باید با هدف افزایش دقت، سرعت پردازش اطلاعات و بهبود قابلیت گزارش‌گیری مدیریتی انجام شود. همچنین لازم است سیستم‌ها با تغییرات قوانین مالی و نیازهای مدیریتی به‌روز شوند. بهبود ساختار سیستم‌ها می‌تواند دسترسی مدیران به اطلاعات مالی دقیق و به‌موقع را تسهیل نماید. در نتیجه این امر به ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری‌های مالی در شهرداری‌ها کمک خواهد کرد.
- ✓ با توجه به نتایج تحقیق در خصوص رضایت پایین از سیستم‌های حسابداری مکانیزه، پیشنهاد می‌شود زیرساخت‌های نرم‌افزاری شهرداری‌ها تقویت گردد. ایجاد سیستم‌های مکانیزه پیشرفته و یکپارچه می‌تواند موجب کاهش خطاهای انسانی و افزایش سرعت ثبت و پردازش اطلاعات مالی شود. همچنین اتصال بخش‌های مختلف مالی مانند خزانه‌داری، درآمدها و پروژه‌ها در یک سیستم یکپارچه می‌تواند جریان اطلاعات را بهبود دهد. این امر امکان دسترسی سریع مدیران به گزارش‌های مالی دقیق را فراهم می‌کند. در نهایت استفاده از سیستم‌های مکانیزه کارآمد می‌تواند موجب افزایش کارایی سیستم مالی شهرداری‌ها شود.
- ✓ نتایج آزمون فریدمن نشان داد که کارایی بخش‌های مختلف سیستم حسابداری در سطح یکسانی قرار ندارد. بر این اساس لازم است بخش‌هایی که عملکرد ضعیف‌تری دارند، مانند حسابداری دارایی‌های ثابت یا برخی فرآیندهای دفترداری، مورد بررسی و اصلاح قرار گیرند. بازنگری در دستورالعمل‌های اجرایی و بهبود فرآیندهای ثبت و کنترل اطلاعات مالی در این بخش‌ها ضروری است. همچنین می‌توان از فناوری‌های جدید برای افزایش دقت و سرعت عملیات مالی استفاده کرد. بهبود این بخش‌ها باعث افزایش هماهنگی و کارایی کل سیستم مالی شهرداری خواهد شد.
- ✓ با توجه به اینکه بسیاری از مدیران هنوز سیستم نقدی را برای تصمیم‌گیری مناسب‌تر می‌دانند، پیشنهاد می‌شود استقرار مبنای تعهدی به صورت تدریجی انجام گیرد. در این راستا لازم است ابتدا زیرساخت‌های نرم‌افزاری و آموزشی لازم برای اجرای صحیح این مبنا فراهم شود. برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان مالی می‌تواند درک بهتر مزایای حسابداری تعهدی را فراهم کند. همچنین طراحی گزارش‌های مالی ساده و قابل فهم می‌تواند استفاده از اطلاعات تعهدی را تسهیل نماید. اجرای تدریجی این سیستم می‌تواند به بهبود شفافیت و دقت اطلاعات مالی کمک کند.
- ✓ یکی از عوامل مؤثر در کارایی سیستم‌های مالی، میزان مهارت و دانش کاربران آن است. بنابراین پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزشی مستمر برای کارکنان مالی شهرداری‌ها برگزار گردد. این آموزش‌ها می‌تواند شامل کار با نرم‌افزارهای مالی، تحلیل گزارش‌های مالی و آشنایی با استانداردهای حسابداری دولتی باشد. افزایش سطح دانش و مهارت کارکنان موجب کاهش خطاهای عملیاتی و افزایش بهره‌وری سیستم‌های مالی خواهد شد. همچنین این امر می‌تواند موجب استفاده مؤثرتر مدیران از اطلاعات مالی در فرآیند تصمیم‌گیری شود. در نهایت ارتقای توانمندی نیروی انسانی نقش مهمی در بهبود عملکرد سیستم‌های مالی خواهد داشت.

منابع

- ✓ احمدی، م، صادقی، ر، (۱۴۰۰)، ارزیابی کیفیت سیستم‌های اطلاعات مالی در سازمان‌های عمومی، فصلنامه مدیریت مالی بخش عمومی، دوره ۸، شماره ۲، صص ۵۵-۷۴.

- ✓ بهرامی، ی، توکلی، س، (۱۴۰۳)، بررسی رابطه کیفیت خدمات پشتیبانی سیستم‌های مالی با رضایت مدیران در سازمان‌های عمومی، فصلنامه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت، دوره ۱۲، شماره ۱، صص ۳۳-۵۲.
- ✓ جعفری، ا، امینی، ک، (۱۴۰۴)، تأثیر تحول دیجیتال مالی بر شفافیت و پاسخگویی در شهرداری‌ها، پژوهشنامه مدیریت شهری ایران، دوره ۱۱، شماره ۲، صص ۱۱۵-۱۳۴.
- ✓ رضایی، ه، قاسمی، ن، (۱۴۰۴)، بررسی کارایی سامانه‌های مالی در پشتیبانی از برنامه‌ریزی و بودجه‌ریزی عملیاتی، مجله حسابداری بخش عمومی، دوره ۷، شماره ۳، صص ۴۱-۶۰.
- ✓ کاظمی، ف، عباسی، ح، (۱۴۰۱)، تحلیل عوامل مؤثر بر پذیرش و استفاده از سیستم‌های مالی الکترونیکی در بخش عمومی، مجله فناوری اطلاعات و مدیریت، دوره ۱۴، شماره ۱، صص ۱۰۱-۱۲۰.
- ✓ محمدی، س، رستمی، ع، (۱۴۰۱)، بررسی تأثیر یکپارچگی سامانه‌های مالی بر اثربخشی تصمیم‌گیری مدیریتی در نهادهای شهری، پژوهش‌های حسابداری و مدیریت دولتی، دوره ۱۰، شماره ۳، صص ۷۷-۹۶.
- ✓ مرادی، ن، حیدری، پ، (۱۴۰۲)، نقش گزارش‌های مالی هوشمند در بهبود کنترل و نظارت مدیریتی در شهرداری‌ها، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، دوره ۶، شماره ۴، صص ۸۹-۱۰۸.
- ✓ نوری، ل، اکبری، م، (۱۴۰۲)، ارزیابی رضایت کاربران از سامانه‌های مالی در نهادهای خدماتی محلی، مجله پژوهش‌های نوین حسابداری، دوره ۹، شماره ۲، صص ۶۵-۸۴.
- ✓ Albrecht, T., & Nielsen, J. (2023). User satisfaction with enterprise resource planning systems in the public sector. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101812.
- ✓ Chen, Y., & Huang, L. (2020). Financial information system quality and managerial satisfaction in public organizations. *International Journal of Public Administration*, 43(11), 945-958.
- ✓ Garcia, M., & Martinez, R. (2021). The role of financial data integration in improving urban decision-making. *Journal of Urban Affairs*, 43(7), 1034-1051.
- ✓ Kim, S., & Park, J. (2022). Analytical reporting capability and financial managers' satisfaction. *Journal of Accounting Information Systems*, 46, 100567.
- ✓ Liu, H., & Zhang, W. (2025). Determinants of managers' satisfaction with digital financial systems in local governments. *Public Finance and Management*, 25(1), 66-88.
- ✓ Okafor, C., & Adebayo, T. (2022). Evaluating the efficiency of digital accounting systems in local government financial management. *Public Money & Management*, 42(6), 421-430.
- ✓ Patel, R., & Singh, K. (2021). Technology acceptance and satisfaction with financial systems in local institutions. *Information Development*, 37(4), 612-625.
- ✓ Williams, D., & Brown, E. (2024). Smart financial systems and decision-making effectiveness in urban management. *Cities*, 145, 104687.