

أثر خصائص خدمات الدفع الإلكتروني على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية: الدور المعدل لإدراك عدم يقين العملاء

إعداد

تميم ماهر إبراهيم حنون

المشرف

د. عصام حمد (محمد سعيد) صالح

جامعة الزيتونة الأردنية، 2021

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر خصائص خدمات الدفع الإلكتروني (الأمان، الموثوقية، التوكيدية) على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات الحكومية الأردنية، ومعرفة الأثر المعدل لإدراك عدم يقين العملاء في العلاقة بين خصائص خدمات الدفع الإلكتروني وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية خاصة في ظل زيادة إدراك المؤسسات لاحتياجات ورغبات العملاء ومدى تقبلهم لتلك المنتجات والخدمات الجديدة وتبنيها الوسائل والأساليب الجديدة التي تواكب تلك الاحتياجات والرغبات، بإتباع المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة لتوزيعها على عينة الدراسة الذين تم اختيارهم من خلال العينة العشوائية البسيطة من الموظفين العاملين ضمن الإدارات والوحدات المحاسبية والمالية والذين يستخدمون نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات الحكومية الأردنية بواقع (213) استبانة وتم استرداد (128) استبانة بنسبة استرداد (60%)، وقد كانت جميع هذه الاستبانات صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ونمذجة المعادلات البنائية Smart-PLS لاختبار فرضيات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لخصائص خدمات الدفع الإلكتروني على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات الحكومية الأردنية، وأن إدراك عدم يقين العملاء لا يعدل العلاقة بين خاصية الأمان و فاعلية نظم المعلومات المحاسبية، وإنما يعدل علاقة كلٍّ من خاصية الموثوقية وخاصية التوكيدية مع فاعلية نظم المعلومات المحاسبية. وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة حماية وتأمين معلومات خدمات الدفع الإلكتروني باستخدام النسخ الاحتياطية بشكل مستمر بما يضمن عدم تلف أو سرقة هذه المعلومات، وضرورة وجود خصوصية للنظام بحيث تطمئن مستخدمي خدمات الدفع الإلكتروني حول خصوصية معلوماتهم وسريتها، وأيضاً أهمية سعي المؤسسات إلى تحليل احتياجات العملاء المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: إدراك عدم يقين العملاء، الأمان، الدفع الإلكتروني، الموثوقية، التوكيدية، نظم المعلومات المحاسبية.