

# SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN KẾ TOÁN: NGHIÊN CỨU TẠI CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN ĐÀ NẴNG

## USER SATISFACTION OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS: RESEARCH ON ENTERPRISES IN DA NANG

Huỳnh Thị Hồng Hạnh

Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng; hanh.hh@due.edu.vn

**Tóm tắt** - Sự hài lòng của người sử dụng hệ thống thông tin kế toán (HTTTKT) thể hiện đánh giá của họ đối với chất lượng thông tin kế toán, chất lượng hệ thống xử lý thông tin, chất lượng đội ngũ người làm kế toán và nhận thức của người sử dụng về tính hữu ích của HTTTKT. Nhằm đánh giá chất lượng của HTTTKT tại các doanh nghiệp trên địa bàn Đà Nẵng, nghiên cứu này thực hiện khảo sát sự hài lòng của lãnh đạo doanh nghiệp và lãnh đạo bộ phận kế toán đối với HTTTKT. Kết quả cho thấy, HTTTKT chưa đáp ứng được đầy đủ yêu cầu và sự mong đợi của người sử dụng. Do đó, nghiên cứu này đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng của HTTTKT thông qua việc nâng cao chất lượng đội ngũ kế toán, nhận diện đầy đủ yêu cầu của người sử dụng và nâng cấp hệ thống xử lý thông tin kế toán theo định hướng quản lý tổng thể.

**Từ khóa** - sự hài lòng; hệ thống thông tin; kế toán; người sử dụng; chất lượng; khảo sát

### 1. Đặt vấn đề

HTTTKT là một bộ phận cấu thành quan trọng của hệ thống thông tin (HTTT) quản lý, có chức năng thu thập, xử lý dữ liệu kế toán và các dữ liệu liên quan khác để tạo ra thông tin nhằm góp phần bảo vệ, khai thác và sử dụng hiệu quả các nguồn lực của tổ chức. HTTTKT tham gia vào tất cả các khâu của quá trình quản lý, từ việc lập kế hoạch đến tổ chức thực hiện, kiểm soát, phân tích và ra quyết định. Như vậy, một HTTTKT được quan tâm xây dựng và vận hành có chất lượng sẽ góp phần rất lớn trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của bất kỳ doanh nghiệp nào.

Tuy nhiên, tại Việt Nam có rất ít nghiên cứu về đánh giá HTTTKT, do bản thân việc đánh giá chất lượng HTTTKT là một vấn đề khá mới mẻ và phức tạp, xuất phát từ khó khăn trong việc định lượng các tác động của nhiều nhân tố khác nhau đến HTTTKT. Đo lường chất lượng của một HTTT nói chung, HTTTKT nói riêng hiện nay thường dựa vào bản chất, quá trình xử lý thông tin và kết quả thông tin đầu ra của HTTT. Theo đó, chất lượng của một HTTT được đánh giá căn cứ vào khả năng đáp ứng các yêu cầu của người sử dụng thông tin trong việc thực hiện công việc (Sajady và Dastgis, 2008) hay nói cách khác là thông qua mức độ hài lòng của người sử dụng để đánh giá chất lượng của HTTT.

Do đó, mục đích của nghiên cứu này trước hết sẽ nhận diện các nội dung để đánh giá sự hài lòng của người sử dụng, sau đó sẽ khảo sát những người sử dụng HTTTKT tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng để phân tích, đánh giá mức độ hài lòng của họ đối với HTTTKT hiện nay tại các doanh nghiệp, từ đó đưa ra các khuyến nghị góp phần nâng cao chất lượng của HTTTKT.

### 2. Sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTTKT

Sự hài lòng của người sử dụng là sự đáp ứng mang lại

**Abstract** - The user satisfaction of the accounting information systems (AIS) is reflected in the user assessment of the quality of accounting information, information processing system and the quality of the accountants as well as the user awareness of the usefulness of AIS. In order to assess the quality of AIS of enterprises in Da Nang, this study has conducted a survey on the satisfaction of leaders of enterprises and chiefs of accountants. The results show that the AIS has not met the requirements and expectations of users. Therefore, this study proposes measures to improve the quality of the AIS by improving the quality of the accounting staff, fully identifying the requirements of users and upgrading the accounting information processing system based on ERP system.

**Key words** - satisfaction; information system; accounting; user; quality; survey

cảm giác thích thú, nói cách khác, người sử dụng thấy rằng việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ đáp ứng được một số nhu cầu, mong muốn, mục tiêu của họ và điều đó làm cho họ cảm thấy thích thú, hài lòng (Oliver, 1989). Sự hài lòng còn được coi là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó.

Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng, nhưng tất cả cùng thống nhất sự hài lòng ở ba điểm chung là: (1) sự hài lòng của người sử dụng là một phản ứng (*cảm xúc hoặc nhận thức*) với cường độ khác nhau; (2) phản ứng dựa trên đánh giá lợi ích, việc đánh giá dựa trên kỳ vọng của sản phẩm, kinh nghiệm tiêu thụ... và (3) phản ứng xảy ra tại một thời điểm cụ thể (*sau khi sử dụng, sau khi lựa chọn, dựa trên kinh nghiệm tích lũy...*) (Giese và Joseph, 2000). Như vậy, mức độ hài lòng là sự tương quan giữa kết quả cảm nhận được (*lợi ích thực tế*) và kỳ vọng của người sử dụng. Nếu lợi ích thực tế lớn hơn hoặc bằng kỳ vọng thì người sử dụng hài lòng cao hơn mong đợi hoặc hài lòng. Nếu lợi ích thực tế thấp hơn kỳ vọng, người sử dụng sẽ cảm thấy thất vọng.

Trên thế giới có một số nghiên cứu tiêu biểu đã đề xuất mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTT như DeLone và McLean (2003), Seddon và Kiew (1996), ... Một số nghiên cứu thực nghiệm khác vận dụng mô hình đã được xây dựng có điều chỉnh trong thực tế để kiểm tra mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTT như nghiên cứu của Halawi và cộng sự (2007), Rai và cộng sự (2002), Seddon và Kiew (1996)...

Một số nghiên cứu vận dụng mô hình sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTT trong điều kiện Việt Nam như nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Hiền, Phạm Quốc Trung

(2013), Nguyễn Hữu Hoàng Thọ (2012), ... Tổng hợp các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng HTTT từ các nghiên cứu trước được trình bày ở Bảng 1.

**Bảng 1.** Tổng hợp các nghiên cứu về nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng HTTT

Nhân tố	Nghiên cứu tiêu biểu
Chất lượng thông tin	DeLone & McLean (2003), Seddon & Kiew (1996), Rai và cộng sự (2002), Wu & Wang (2006), Halawi và cộng sự (2007), Chiu và cộng sự (2007), Hsieh & Wang (2007) ...
Chất lượng hệ thống	DeLone & McLean (2003), Seddon & Kiew (1996), Rai và cộng sự (2002), Wu & Wang (2006), Halawi và cộng sự (2007), Chiu và cộng sự (2007), Hsieh & Wang (2007), Leclercq (2007), Yael và cộng sự (2016)
Chất lượng dịch vụ	DeLone & McLean (2003), Halawi và cộng sự (2007), Leclercq (2007), Gorla and Somes (2014)
Sử dụng hệ thống	DeLone & McLean (2003), Guimaraes và cộng sự (1996), Chiu và cộng sự (2007), Halawi và cộng sự (2007)
Chất lượng đội ngũ	Zhang và cộng sự (2005), Nguy & Pham (2013), Yael và cộng sự (2016)
Nhận thức về tính hữu ích	DeLone & McLean (2003), Seddon & Kiew (1996), Rai và cộng sự (2002), Guimaraes và cộng sự (1996), Wu & Wang (2006), Hsieh & Wang (2007), Leclercq (2007), Gorla and Somes (2014), Yael và cộng sự (2016)

Trên quan điểm xem HTTTKT là một HTTT, các nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng của người sử dụng HTTT được kế thừa trong nghiên cứu này. Tuy nhiên, HTTTKT có những đặc thù riêng nên đánh giá sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT cũng có những khác biệt so với những nghiên cứu chung về HTTT.

Trước hết, với chức năng quan trọng nhất của HTTTKT là cung cấp thông tin, do đó nhân tố chất lượng thông tin sẽ là nội dung quan trọng nhất khi đánh giá sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT. Tiêu chí đo lường chất lượng thông tin được Bailey và Pearson (1983) đưa ra gồm: chính xác, đầy đủ, luân chuyển, kịp thời, tin cậy, hoàn thiện, súc tích, định dạng và phù hợp. Nghiên cứu này sau đó được tổng hợp và bổ sung thêm bởi DeLone và McLean (2003) với các tiêu chí: trọng yếu, hữu ích, tính thông tin, tính lợi ích, dễ hiểu, dễ đọc, rõ ràng, ngắn gọn, độc đáo, so sánh được... Eppler và Wittig (2000) thực hiện tổng hợp các nghiên cứu về chất lượng thông tin trong khoảng thời gian 10 năm từ 1989 - 1999 cho thấy các tiêu chuẩn chất lượng thông tin thường bao gồm: kịp thời, có thể truy cập, khách quan, phù hợp, chính xác, nhất quán và đầy đủ.

Ngoài các tiêu chí đánh giá chất lượng thông tin nói chung, chất lượng thông tin kế toán có thể có những đặc thù riêng xuất phát từ chức năng thông tin và kiểm tra về sự hình thành và vận động của tài sản. Tiêu biểu như quan điểm của Hội đồng Chuẩn mực kế toán tài chính Hoa Kỳ (FASB), chất lượng thông tin được chia làm 2 nhóm đặc điểm bao gồm: (1) đặc điểm cơ bản gồm thích hợp và đáng tin cậy; (2) nhóm các đặc điểm thứ yếu là nhất quán và có

thể so sánh được. Theo quan điểm của Hội đồng Chuẩn mực kế toán quốc tế (IASB) thì các đặc điểm của chất lượng thông tin trên báo cáo tài chính gồm: (1) có thể hiểu được, (2) thích hợp, (3) đáng tin cậy và (4) có thể so sánh được. Quan điểm hội tụ IASB-FASB năm 2004 xác định 2 đặc điểm chất lượng cơ bản là: thích hợp và trình bày trung thực; 4 đặc điểm bổ sung là: có thể so sánh, có thể kiểm chứng, kịp thời, có thể hiểu được. Chất lượng thông tin được trình bày ở nội dung “các yêu cầu cơ bản đối với kế toán” ở Chuẩn mực kế toán Việt Nam bao gồm: trung thực, khách quan, đầy đủ, kịp thời, dễ hiểu và có thể so sánh.

Thứ hai, thông tin kế toán là kết quả đầu ra của quá trình xử lý thông tin, trong đó các yếu tố thể hiện trình độ kỹ thuật của hệ thống sẽ ảnh hưởng quá trình tạo lập thông tin. Do đó, chất lượng hệ thống sẽ là nhân tố tác động đến sự hài lòng của người sử dụng vì người sử dụng thông tin thường có nhận thức rằng thông tin chất lượng chỉ có thể được cung cấp từ một HTTT có chất lượng.

Một số tiêu chí đánh giá chất lượng hệ thống xử lý thông tin xuất hiện trong các nghiên cứu của tác giả DeLone và McLean (2003), Halawi và cộng sự (2007) là tốc độ xử lý, độ tin cậy, linh hoạt, tích hợp. Dựa trên những tổng hợp về các nội dung đo lường chất lượng hệ thống của tác giả DeLone và McLean, các tác giả nghiên cứu sau đó đã đo lường chất lượng hệ thống với các tiêu chí như: dễ sử dụng, dễ đọc, tính chính xác của hệ thống, tính linh hoạt, sự tinh tế, tích hợp... Một chỉ tiêu khác là tính bảo mật, tuy ít xuất hiện trong các nghiên cứu nhưng xét trong điều kiện ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin trong quản lý, đặc tính này cần được bổ sung để phù hợp hơn với bối cảnh mới của người sử dụng thông tin.

Thứ ba, con người là một trong những yếu tố cấu thành cơ bản của HTTTKT. Do đó, con người đóng vai trò cực kỳ quan trọng, tác động đến chất lượng của HTTTKT. Đáng chú ý, khi nghiên cứu ở Việt Nam, một quốc gia đang phát triển, đội ngũ kế toán có trình độ chưa đồng đều thì sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTTKT sẽ chịu ảnh hưởng của nhân tố Chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán. Nghiên cứu của Nguy Thị Hiền, Phạm Quốc Trung (2013) đề xuất nội dung đánh giá chất lượng đội ngũ là: Đào tạo và huấn luyện, sự tham gia của người dùng, và năng lực và sự hiểu biết của người dùng. Trong nghiên cứu của Zhang và cộng sự (2005), chất lượng đội ngũ thể hiện ở: trình độ học vấn, đặc điểm, định hướng kỹ thuật và định hướng kinh doanh.

Thứ tư, mức độ hài lòng là sự tương quan giữa kết quả cảm nhận được (lợi ích thực tế) và kỳ vọng của người sử dụng. Sự hài lòng của người sử dụng còn được quyết định bởi chính nhận thức của họ về tính hữu ích và hiệu quả mà HTTTKT mang lại. Đó là nhận thức hay cảm nhận của người sử dụng về vai trò của HTTTKT trong việc hỗ trợ ra quyết định, nâng cao năng suất lao động, tăng doanh thu, giảm chi phí, tạo ra việc làm, tạo ra sự thoải mái trong công việc, tiết kiệm thời gian,... DeLone và McLean (2003), Seddon và Kiew (1996), Rai và cộng sự (2002).

Trong các nghiên cứu trước đây, nhân tố “Chất lượng dịch vụ” và “Sử dụng hệ thống” cũng được xem là nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTT. Điều này xuất phát từ việc đối tượng của các nghiên

cứu này hầu hết là người dùng cuối của HTTT đặc thù như các trang web, phần mềm, ... Đối với những HTTT này, người dùng cuối có liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp để phản hồi về chất lượng cung cấp dịch vụ của hệ thống nhằm nhận được sự hỗ trợ của nhà cung cấp để sử dụng hệ thống hiệu quả và thuận lợi. Ngoài ra, nhân tố “Sử dụng hệ thống” không phù hợp khi đánh giá sự hài lòng của người dùng đối với HTTTKT khi việc sử dụng thông tin kế toán được xem là bắt buộc đối với người dùng.

### 3. Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng HTTTKT tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

#### 3.1. Thiết kế nghiên cứu

Mặc dù trong doanh nghiệp có nhiều nhóm đối tượng sử dụng thông tin kế toán như lãnh đạo các phòng, ban chức năng khác nhau, các bộ phận tác nghiệp, nhưng lãnh đạo doanh nghiệp và lãnh đạo bộ phận kế toán là hai nhóm đối tượng sử dụng thông tin kế toán nhiều nhất để ra các quyết định. Do đó, nghiên cứu này lựa chọn đối tượng khảo sát là lãnh đạo doanh nghiệp và lãnh đạo bộ phận kế toán tài chính tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, nhằm đánh giá mức độ hài lòng của họ đối với HTTTKT tại đơn vị công tác thông qua đánh giá chất lượng thông tin kế toán, chất lượng hệ thống xử lý thông tin kế toán, năng lực đội ngũ làm công tác kế toán và nhận thức về tính hữu ích của HTTTKT.

Nội dung nghiên cứu được tác giả lựa chọn và thể hiện dưới dạng Bảng câu hỏi khảo sát với 23 câu hỏi tương ứng với các nội dung để đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTTKT.

Nghiên cứu này dự kiến kích thước mẫu là 200, với phương pháp chọn mẫu theo mục đích kết hợp với chọn mẫu thuận tiện dựa trên sự giới thiệu của phần tử này đến phần tử khác. Phương pháp thu thập thông tin chủ yếu thông qua phỏng vấn trực tiếp và phỏng vấn bằng thư tín.

#### 3.2. Mẫu nghiên cứu

Việc khảo sát được thực hiện trong năm 2017 với 250 phiếu khảo sát, trong đó có 10 phiếu bị loại do không trả lời đầy đủ hoặc trả lời không logic. Như vậy, 240 phiếu hợp lệ được sử dụng cho nghiên cứu chính thức.

Trong 240 người tham gia khảo sát có 115 người là lãnh đạo doanh nghiệp (*giám đốc hoặc phó giám đốc*), chiếm tỷ lệ 47,9%; 125 người là trưởng, phó phòng kế toán tài chính, chiếm tỷ lệ 52,1%. Những người được khảo sát làm việc tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, nên các doanh nghiệp thuộc phạm vi khảo sát mang nhiều đặc thù của địa bàn. Trong tổng số 139 doanh nghiệp được khảo sát có tới 41% là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ, còn lại là các doanh nghiệp trong lĩnh vực xây dựng, sản xuất và các lĩnh vực khác. Quy mô các doanh nghiệp khảo sát chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ, chiếm tới 85,6%; số doanh nghiệp có quy mô lớn chiếm chưa tới 15%.

Phần lớn các doanh nghiệp khảo sát đã sử dụng phần mềm kế toán (chiếm gần 80%), chỉ có khoảng 10/139 (7,2%) doanh nghiệp vẫn còn sử dụng excel trong xử lý

thông tin kế toán. Số còn lại (khoảng 13%) các doanh nghiệp đã đầu tư phần mềm quản lý tổng thể.

Với quy mô doanh nghiệp chủ yếu là vừa và nhỏ nên số lượng người làm công tác kế toán ở mỗi doanh nghiệp khá ít, với 63,3% doanh nghiệp có dưới 5 người, 21,6% doanh nghiệp có từ 5-10 người và chỉ có 15,1% doanh nghiệp có trên 10 người làm công tác kế toán.

#### 3.3. Kết quả nghiên cứu

Để đánh giá mức độ hài lòng của các đối tượng được khảo sát về HTTTKT, nghiên cứu này thực hiện việc phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS với chỉ số cơ bản để đánh giá là trị số trung bình (Mean). Với Bảng câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức, sắp xếp theo sự tăng dần từ 1 - “hoàn toàn không đồng ý” đến 5 - “hoàn toàn đồng ý”, đối với một số câu hỏi, có thể xem mức độ đánh giá của người sử dụng với các nhận định về sự hài lòng đối với HTTTKT tương ứng với mức từ “rất kém” đến “rất tốt”<sup>1</sup>. Kết quả khảo sát (Bảng 2) cho thấy mức độ hài lòng của người sử dụng đối với các nội dung khảo sát có sự khác biệt khá lớn.

**Bảng 2.** Mức độ hài lòng của người sử dụng đối với HTTTKT

Nội dung đánh giá	Trung bình	Độ lệch chuẩn
<b>Chất lượng thông tin kế toán</b>		
<i>Phù hợp</i>	3,31	0,923
<i>Chính xác</i>	3,34	0,882
<i>Tin cậy</i>	3,51	0,792
<i>Đầy đủ</i>	3,23	0,887
<i>Dễ hiểu</i>	3,06	0,718
<i>Kịp thời</i>	3,35	0,809
<i>Số sánh được</i>	3,57	0,879
<b>Chất lượng hệ thống</b>		
<i>Tốc độ xử lý</i>	3,77	0,928
<i>Độ tin cậy</i>	3,49	0,887
<i>Linh hoạt</i>	3,51	0,937
<i>Tích hợp</i>	3,60	0,923
<i>Bảo mật</i>	3,73	0,904
<b>Chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán</b>		
<i>Trình độ chuyên môn</i>	2,72	0,957
<i>Đào tạo và huấn luyện</i>	3,25	0,926
<i>Trình độ công nghệ thông tin</i>	2,64	1,046
<i>Kinh nghiệm công tác</i>	3,03	0,711
<b>Nhận thức về tính hữu ích của HTTTKT</b>		
<i>Hỗ trợ tích cực trong hoạt động quản lý</i>	2,61	0,953
<i>Kết nối các hoạt động của DN</i>	2,65	0,894
<i>Nâng cao hiệu quả hoạt động</i>	2,55	0,837
<i>Góp phần vào thành công của DN</i>	2,62	0,893

*Nguồn:* Kết quả phân tích dữ liệu bằng SPSS

Chất lượng thông tin kế toán và chất lượng hệ thống xử lý được đánh giá tương đối tốt, trong khi chất lượng đội ngũ làm công tác kế toán và nhận thức về vai trò của HTTTKT chỉ nhận được mức đánh giá trung bình. Bên cạnh đó, với độ lệch chuẩn khá cao, dao động từ mức 0,8 đến 1,0 cho thấy có sự khác biệt trong đánh giá giữa những người khảo sát ở các doanh nghiệp khác nhau.

Về chất lượng thông tin kế toán, với mức đánh giá ở thang điểm trung bình dao động từ 3,06 đến 3,57, cho thấy

<sup>1</sup> Ý nghĩa “Mean” trong thang đo: từ 1,00-1,80: “rất kém”; 1,81-2,60: “kém”; 2,61-3,40: “trung bình”; 3,41-4,20: “tốt”; 4,21-5,00: “rất tốt”.

người sử dụng HTTTKT (*lãnh đạo doanh nghiệp và lãnh đạo bộ phận kế toán tài chính*) đánh giá thông tin kế toán đáp ứng được yêu cầu của họ ở mức độ trung bình đến tốt. Trong đó, đặc tính “tín cậy” và khả năng “so sánh được” của thông tin kế toán được người sử dụng hài lòng nhất, đánh giá tốt nhất với mức đánh giá trung bình là trên 3,5. Người sử dụng cũng thể hiện ý kiến chưa thật sự hài lòng với yêu cầu “dễ hiểu” và “đầy đủ” của thông tin kế toán được cung cấp.

Đáng chú ý từ kết quả nghiên cứu là việc đánh giá khá tốt của người sử dụng đối với chất lượng hệ thống xử lý thông tin kế toán. Với mức đánh giá trung bình từ 3,49 đến 3,77 cho thấy, những người được khảo sát hài lòng với chất lượng hệ thống xử lý thông tin kế toán, nhất là ở tốc độ xử lý của hệ thống. Mặc dù phần lớn người được khảo sát làm việc tại các doanh nghiệp quy mô vừa và nhỏ, việc ứng dụng thông tin chưa phải ở trình độ cao (*cơ bản vẫn chỉ sử dụng phần mềm kế toán riêng lẻ*) nhưng kết quả khảo sát phần nào cho thấy được cảm nhận của người được khảo sát về sự thay đổi tích cực, theo chiều hướng tốt hơn trong việc tổ chức hệ thống xử lý thông tin kế toán so với trước đây.

Kết quả khảo sát cũng ghi nhận những đánh giá của người được khảo sát về chất lượng đội ngũ những người làm công tác kế toán tại đơn vị - là nhân tố trung tâm, góp phần rất quan trọng trong việc tạo lập chất lượng của HTTTKT. Kết quả khảo sát cho thấy thực trạng về nguồn nhân lực kế toán tại các doanh nghiệp trên địa bàn Đà Nẵng không được đánh giá cao. Với mức đánh giá chỉ từ 2,64 đến 3,25 cho các nội dung đánh giá chất lượng đội ngũ (*thông qua trình độ chuyên môn, trình độ công nghệ thông tin, kinh nghiệm công tác và công tác đào tạo bồi dưỡng của đơn vị*) cho thấy, lãnh đạo đơn vị và lãnh đạo bộ phận kế toán đánh giá chất lượng đội ngũ ở mức “bình thường”, chỉ đáp ứng những yêu cầu cơ bản của công việc, chứ chưa thật sự hài lòng về đội ngũ, chưa đáp ứng đúng kỳ vọng của người được khảo sát.

Trong nghiên cứu này, tác giả cũng khảo sát sự cảm nhận của người sử dụng về vai trò, tính hữu ích của HTTTKT. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ đồng ý với các phát biểu về vai trò, tính hữu ích của HTTTKT đều rất thấp, chỉ trong khoảng 2,55 đến 2,65. Điều đó cho thấy có khá nhiều người được khảo sát chọn thang điểm 2/5, tương ứng mức “không đồng ý” với nhận định cho rằng HTTTKT có vai trò hỗ trợ tích cực trong hoạt động quản lý, giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, góp phần vào thành công của doanh nghiệp. Nói cách khác, những người được khảo sát không đánh giá cao vai trò và tính hữu ích của HTTTKT đối với hoạt động của doanh nghiệp.

Bên cạnh việc ghi nhận ý kiến của người được khảo sát về chất lượng thông tin kế toán, chất lượng hệ thống xử lý thông tin, chất lượng đội ngũ người làm công tác kế toán và nhận thức về tính hữu ích của HTTTKT, nghiên cứu này cũng khảo sát về mức độ hài lòng chung của người được khảo sát đối với HTTTKT. Các tiêu chí đo lường có thể thông qua đánh giá việc thực hiện chức năng của hệ thống, khả năng đáp ứng sự mong đợi của người sử dụng hay sự hài lòng chung của họ đối với hệ thống (Ives và cộng sự, 1983; Seddon và Kiew, 1996; DeLone và McLean, 2003). Kết quả khảo sát thể hiện ở Bảng 3.

**Bảng 3.** Mức độ hài lòng chung của người sử dụng đối với HTTTKT

Nội dung đánh giá	Trung bình	Độ lệch chuẩn
<i>Thực hiện tốt chức năng</i>	2,76	0,842
<i>Đáp ứng được mong đợi</i>	2,88	0,886
<i>Hài lòng về HTTTKT</i>	2,73	0,898

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu bằng SPSS*

Mặc dù những người được khảo sát có đánh giá tương đối tốt về chất lượng hệ thống xử lý thông tin kế toán hiện nay tại các doanh nghiệp, nhưng họ không đánh giá cao chất lượng thông tin kế toán, chất lượng đội ngũ kế toán, và nhất là cảm nhận của họ về vai trò và tính hữu ích của HTTTKT trong hoạt động của doanh nghiệp còn khá mờ nhạt. Chính vì vậy, mức độ hài lòng chung của lãnh đạo doanh nghiệp, lãnh đạo bộ phận kế toán tại các doanh nghiệp trên địa bàn Đà Nẵng chưa cao, thể hiện qua thang điểm đánh giá trung bình đối với các nội dung đánh giá, chỉ trong khoảng từ 2,73 đến 2,88 (*ở mức “bình thường”*).

### 3.4. Hàm ý từ kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu mức độ hài lòng đối với HTTTKT tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng cho thấy, người sử dụng HTTTKT chưa thật sự hài lòng về chất lượng của HTTTKT, nhất là chất lượng đội ngũ những người làm công tác kế toán. Bên cạnh đó, thông tin kế toán cũng chỉ mới đáp ứng được ở mức “bình thường” những yêu cầu thông tin của người sử dụng, do đó vai trò và tính hữu ích của HTTTKT đối với hoạt động của doanh nghiệp là khá mờ nhạt.

Trong hoạt động của bất kỳ doanh nghiệp nào, vai trò của HTTTKT là rất quan trọng trong việc cung cấp thông tin kế toán hữu ích để quản lý, điều hành hiệu quả tất cả các hoạt động của doanh nghiệp. Tuy nhiên, vai trò đó chỉ thực sự phát huy và được nhìn nhận khi doanh nghiệp có một HTTTKT chất lượng, đáp ứng được mong muốn, yêu cầu của những người sử dụng.

Từ kết quả khảo sát cho thấy, muốn nâng cao chất lượng HTTTKT trước hết phải chú trọng cải thiện chất lượng đội ngũ những người làm công tác kế toán tại doanh nghiệp. Khi tuyển dụng mới doanh nghiệp cần chú trọng tiêu chuẩn tuyển dụng cả về năng lực chuyên môn lẫn trình độ công nghệ thông tin phù hợp với vị trí tuyển dụng. Đồng thời, doanh nghiệp phải chú trọng khâu đào tạo, bồi dưỡng cho người làm công tác kế toán trong suốt quá trình làm việc để đảm bảo năng lực của đội ngũ đáp ứng tốt yêu cầu công việc.

Phân tích kết quả khảo sát cho thấy chất lượng thông tin kế toán chưa đáp ứng tốt kỳ vọng của người sử dụng, nhất là yêu cầu về sự đầy đủ, dễ hiểu và sự phù hợp. Do đó, việc tìm hiểu tất cả những yêu cầu thông tin của các “khách hàng” là rất quan trọng. Mỗi nhóm khách hàng từ lãnh đạo cấp cao đến các bộ phận tác nghiệp có những yêu cầu rất khác nhau đối với thông tin kế toán, về nội dung thông tin, tính chính xác, tính kịp thời, dễ hiểu, tính tổng hợp và chi tiết..., mà trong quá trình hoàn thiện HTTTKT phải nhận thức được đầy đủ những yêu cầu này.

Thêm vào đó, mặc dù kết quả khảo sát ghi nhận sự đánh giá khá tốt của người sử dụng đối với chất lượng hệ thống, nhưng thực tế với gần 80% doanh nghiệp sử dụng phần

mềm kế toán riêng lẻ cho thấy việc đầu tư hệ thống xử lý thông tin còn rất khiêm tốn. Có thể so với hệ thống xử lý thủ công hay bằng excel trước đây thì việc ứng dụng phần mềm kế toán là một bước tiến trong nâng cấp hệ thống xử lý thông tin nhanh hơn, chính xác hơn, nhưng theo xu hướng ứng dụng công nghệ thông tin hiện nay thì việc ứng dụng phần mềm quản lý tổng thể mới có thể mang lại hiệu quả toàn diện cho việc tổ chức thông tin quản lý nói chung, HTTKT nói riêng.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy chưa có đánh giá tích cực của người được khảo sát về vai trò của HTTKT. Điều này có thể được giải thích là do chất lượng HTTKT thực sự chưa tốt, nên chưa phát huy được đầy đủ chức năng, nhiệm vụ của hệ thống. Tuy nhiên, nếu sự đánh giá này xuất phát từ nhận thức chủ quan của người được khảo sát về tính hữu ích của HTTKT thì việc hoàn thiện HTTKT tại doanh nghiệp sẽ khó khăn. Bởi lẽ, chỉ khi nào người lãnh đạo nhận thức đầy đủ, đúng đắn vai trò, tầm quan trọng của HTTKT thì họ mới có những quyết định để đầu tư thích đáng, nhằm nâng cao chất lượng của HTTKT.

#### 4. Kết luận

Để đánh giá chất lượng HTTKT, cách tiếp cận phổ biến hiện nay là đánh giá thông qua sự hài lòng của người sử dụng đối với HTTKT. Sự hài lòng của người sử dụng là cảm nhận của họ về khả năng đáp ứng nhu cầu của HTTKT thông qua chất lượng thông tin kế toán, chất lượng hệ thống xử lý thông tin, chất lượng đội ngũ người làm công tác kế toán và nhận thức của người sử dụng về tính hữu ích của HTTKT.

Để đánh giá chất lượng của HTTKT tại các doanh nghiệp trên địa bàn Đà Nẵng, nghiên cứu này đã thực hiện khảo sát sự hài lòng của lãnh đạo doanh nghiệp và lãnh đạo bộ phận kế toán đối với HTTKT. Kết quả cho thấy, HTTKT chưa đáp ứng được đầy đủ yêu cầu và sự mong đợi của người sử dụng. Do đó, muốn nâng cao chất lượng của HTTKT, các doanh nghiệp cần chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ người làm công tác kế toán, nhận diện đầy đủ yêu cầu của người sử dụng thông tin kế toán và nâng cấp hệ thống xử lý thông tin kế toán theo định hướng quản lý tổng thể. Đồng thời, lãnh đạo doanh nghiệp và lãnh đạo bộ phận kế toán cần quan tâm hơn nữa đến việc đầu tư nâng cao chất lượng HTTKT, có như vậy, HTTKT mới phát huy được đầy đủ chức năng của mình, góp phần vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động và sự thành công của doanh nghiệp.

#### Lời cảm ơn

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Quỹ Phát triển Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng trong đề tài mã số B2016-DNA-13-TT.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bailey, J. E. and Pearson, S. W., "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, 29(5), 1983, pp. 530-545.
- [2] Chiu C. M, Chiu C. S and Chang H. C., "Examining the Integrated Influence of Fairness and Quality on Learners' Satisfaction and Web Based Learning Continuance Intention", *IS Journal*, 17(3), 2007, pp. 271-287.
- [3] DeLone, D. W. and McLean, E. R., "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-year Update", *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 2003, pp. 9-30.
- [4] Eppler, M. J., Wittig, D., *A Review of Information Quality Frameworks from The Last Ten Years*, Net Academy, 2000.
- [5] Giese, J. L. and Joseph, A. C. (), "Defining Consumer Satisfaction", *Academy of Marketing Science Review*, 1, 2000, pp.1-24.
- [6] Gorla. M. and Somes. T. M, "The Impact of IT Outsourcing on IS success", *Information and Management*, 51(3), 2014, pp. 320-335.
- [7] Guimaraes T., Yoon Y. and Clevenson A., "Factors Important to Expert System Success: A Field Test", *Information and Management*, 30(3), 1996, pp. 119-130.
- [8] Halawi, L. A., McCarthy, R. V. and Aronson, J. E., "An Empirical Investigation of Knowledge Management Systems' Success", *The Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 2007, pp. 121-135.
- [9] Hsieh JPA and Wang W., "Explaining Employees' Extended Use of Complex IS", *European Journal of IS*, 16(3), 2007, pp. 216-277.
- [10] Ives, B., Olson, M. H. and Baroudi, J. J., "The Measurement of User Information Satisfaction", *Communications of the ACM*, 26(10), 1983, pp. 785-793.
- [11] Leclercq A., "The Perceptual Evaluation of IS Using The Construct of User Satisfaction: Case Study of A LARGE FRENCH GROUP", *The Database for Advances in IS*, 38(2), 2007, pp. 27-60.
- [12] Nguy Thị Hiền, Phạm Quốc Trung, "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thành công của dự án ERP tại Việt Nam", *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, 16 (Q2-2013), 2013, pp. 57-66.
- [13] Nguyễn Hữu Hoàng Thọ, "Các yếu tố tác động đến triển khai thành công ERP tại Việt Nam: Một áp dụng cải tiến các yếu tố của mô hình HTTT thành công", *Tạp chí Khoa học, Đại học Huế*, 72(3), 2012, trang 343-353.
- [14] Oliver, R. L., "Processing of the Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Research Propositions", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behaviour*, 2(1), 1989, pp. 1-16.
- [15] Rai A, Lang S. S. and Welker R. B., "Assessing The Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis", *Information Systems Research*, 13 (1), 2002, pp. 5-69.
- [16] Sajady, H., Dastgir, M., "Evaluation of The Effectiveness of AIS", *International Journal of Information Science & Technology*, 6(2), 2008, pp. 49-59.
- [17] Seddon P. B. and Kiew M.Y., "A Partial Test and Development of DeLone McLean's Model of IS Success", *Australian Journal of IS*, 2, 1996, pp. 2-39.
- [18] Wu J-H and Wang Y-M, "Measuring KMS Success: A Respecification of The DeLone and McLean Model", *Information and Management*, 43(6), 2006, pp. 728-739.
- [19] Yael Karlinsky-Shichor, M. Zviran, "Factor Influencing Perceived Benefits and User Satisfaction in Knowledge Management Systems", *IS management Journal*, 33, Issue 1, 2016, pp. 55-73.
- [20] Zhang, Z., Lee, M., Huang, P., Zhang L. & Huang, X., "A Framework of ERP Systems Implementation Success in China: An Empirical Study", *International Journal of Production Economics*, 98, 2005, pp. 56-80.

(BBT nhận bài: 30/3/2018, hoàn tất thủ tục phản biện: 26/4/2018)