

# بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان قزوین)

مهدی اسکندری<sup>۱</sup>

رضا اکبریان<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۶/۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۰/۲۸

## چکیده

امروزه نقش نظام مالیاتی در تأمین اهداف عمده اجتماعی-اقتصادی و بودجه ای دولت بر کسی پوشیده نیست. اما شیوه جمع‌آوری آن باید به نحوی باشد که مؤدیان مالیاتی یا همان شهروندان، با صرف کمترین زمان و هزینه و به سهولت بتوانند مالیات خود را اظهار کرده و آنرا پرداخت نمایند. اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی که از جمله مهمترین خدمات دولت الکترونیکی از نوع «دولت به شهروندان» است، در دوران ابتدایی خود در ایران به سر می برد. این سرویس الکترونیکی برای آنکه به معنای واقعی استفاده شده و توسط شهروندان پذیرفته شود، با موانعی روبرو است. به همین دلیل، این تحقیق بر آن است تا با بررسی سیستم اظهارنامه الکترونیکی در ایران از طریق نظریه‌های علمی رایج در این زمینه از جمله نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری، مهمترین عواملی که بر پذیرش این سرویس الکترونیکی جدید دولت تأثیر دارند را شناسایی نماید. به همین منظور تأثیر عواملی همچون انتظار کارایی، انتظار تلاش، تأثیرات اجتماعی و شرایط پشتیبانی‌کننده (عوامل مؤثر در نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری) به همراه عامل ریسک احساس شده بر روی پذیرش اظهارنامه الکترونیکی به عنوان فرضیه‌های تحقیق در نظر گرفته می‌شوند.

**واژه‌های کلیدی:** تجارت الکترونیکی، دولت الکترونیکی، مالیات الکترونیکی، اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

۱- کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات (گرایش تجارت الکترونیک)، دانشگاه شیراز

۲- عضو هیئت علمی (دانشیار) دانشگاه شیراز

## ۱- مقدمه

با توجه به اینکه سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران در دوران ابتدایی خود قرار دارد، به نظر می‌رسد با موانع و مشکلاتی روبرو است. در نتیجه مطالعه و تحقیق در زمینه بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران با توجه به اینکه تاکنون مطالعه خاصی در این جهت صورت نگرفته است، ضروری به نظر می‌رسد. نیاز به درک عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی برای مدیران، مقامات دولتی و نیز محققان اهمیت فراوان دارد. در کشورهای توسعه یافته، پذیرش فن‌آوری اطلاعات با موانعی از قبیل فقدان پشتیبانی مدیریت ارشد، کیفیت پایین سیستم-های اطلاعاتی طراحی شده و انگیزه‌های ناکافی کاربران روبرو است (کون و زماد<sup>۱</sup>، ۱۹۸۷). در کشورهای در حال توسعه، علاوه بر موانع ذکر شده، مشکلاتی از قبیل کمبود زیرساخت‌های ملی (اوددرا و همکاران<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳)، کمبود منابع انسانی و سرمایه (گودمن و همکاران<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵)، و سیاست‌های نامناسب دولت (که باعث جلوگیری از انتقال فن‌آوری به این کشورها شده است) وجود دارد (گودمن و گرین<sup>۴</sup>، ۱۹۹۲). در حالی که استفاده‌های متنوعی از فن‌آوری اطلاعات صورت می‌گیرد، میزان استفاده از کامپیوتر در کشورهای در حال توسعه یکی از عوامل محدود کننده انتشار نوآوری (از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی) در این کشورها است (گودمن و گرین، ۱۹۹۲). در زمینه مالیات الکترونیکی در ایران نیز در سال ۱۳۸۹ اولین قدم در خصوص سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در بخش اشخاص حقوقی، مشاغل و وسایط نقلیه توسط سازمان امور مالیاتی کشور (وب سایت سازمان مالیاتی<sup>۵</sup>، ۱۳۸۹) برداشته شد که این سازمان زیر مجموعه ای از وزارت اقتصاد و دارایی و نهاد مسئول جمع‌آوری مالیات از طریق ادارات امور مالیاتی استان‌ها است.

۱-۱- تعریف مسئله<sup>۶</sup>

همانطور که در قسمت قبل بیان شد، سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در سال ۱۳۸۹ برای اولین بار در ایران پیاده سازی شد. ولی با یک نگاه اجمالی به فرآیند این سیستم، مشاهده می‌شود که نه تنها

1 - Kwon and Zmud

2 - Odedra et al.

3- Goodman et al.

4 - Goodman and Green

5 - Intamedia

6 - Problem Definition

مراجعه حضوری در آن حذف نشده است، بلکه وقت بیشتری برای انجام این فرآیند مورد نیاز است و مؤدی باید علاوه بر تکمیل اظهارنامه به صورت الکترونیکی، آنرا چاپ و امضاء نموده و سپس آن را جهت محاسبه مالیات و ثبت در دبیرخانه به ممیز مالیاتی مربوطه در اداره امور مالیاتی منطقه خود تحویل نماید. در نهایت مبلغ محاسبه شده مالیات را نیز باید به صورت دستی به بانک پرداخت نماید. این مشکلات باعث شد که پذیرش این سرویس با موانعی روبرو شود به طوری که در سال ۱۳۸۹، علی رغم آموزش به تعدادی از کافی نت‌های استان قزوین، تنها ۷/۳۳٪ از مؤدیان مالیاتی این استان از آن استفاده کردند. لذا این تحقیق بر آن شد تا عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی توسط پرداخت کنندگان مالیات (مؤدیان مالیاتی) را از طریق پرسش‌نامه بررسی کرده و به ارائه راهکارها و توصیه‌های سیاستی جهت افزایش پذیرش این سرویس دولت الکترونیک بپردازد.

## ۱-۲- اهداف پژوهش

اهداف اصلی این مطالعه عبارتند از:

- بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران از طریق پرسش‌نامه؛
- بررسی شدت و سطح معنی‌داری این عوامل با میزان پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی؛
- ارائه راهکارها و توصیه‌های سیاستی به مقامات مربوطه جهت افزایش پذیرش آن در ایران.

## ۲- مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

### ۲-۱- سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی ایده‌آل و مزایای آن

در مقایسه با دیگر خدمات آنلاین ارائه شده توسط دولت، تکمیل اظهارنامه مالیاتی به صورت الکترونیکی یکی از پیشرفته‌ترین و گسترده‌ترین خدماتی است که استفاده می‌شود. در بخش دولتی با حرکت به سمت خدمات آنلاین، مقامات مالیاتی تمایل دارند تا در استفاده از فن‌آوری اطلاعات پیشرو باشند (کونولی و بانستر، ۲۰۰۸). سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی<sup>۱</sup> زیر مجموعه‌ای از مالیات الکترونیکی است و به اظهار و دریافت مالیات به صورت الکترونیکی دلالت دارد که اگر از آن به شیوه درستی استفاده شود موجب صرفه جویی قابل توجهی در زمان و هزینه دولت و مردم خواهد شد. این

1 -Connolly and Bannister

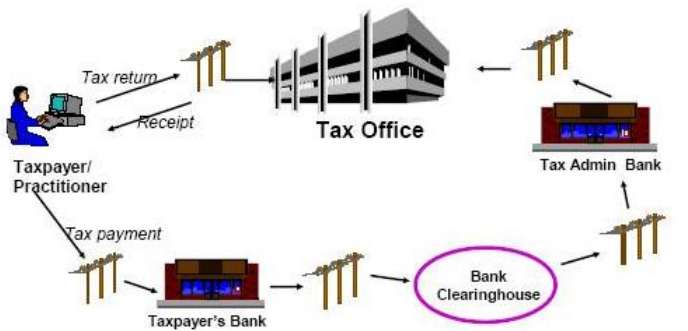
2- E-tax declaration , e-declaration, tax e-filling

صرفه جویی در هزینه در ایتالیا سالانه ۹۰ میلیون یورو، در سوئد ۲۰۷ میلیون یورو؛ ایالات متحده ۱۳۲ میلیون دلار (۱۱۰ میلیون یورو)، و کانادا ۱۲ میلیون دلار (۸۰۵ میلیون یورو) است (برگلمن و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵).

در حالت ایده آل، مؤدیان مالیاتی بدون حضور در واحد مالیاتی می توانند اطلاعات مربوط به درآمد و دارایی خود را به صورت الکترونیکی اظهار کرده و بدون حضور به بانک و یا واحد مالیاتی، بدهی مالیاتی خود را پرداخت نمایند.

از نظر (دنيس ادوارد<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸) یک سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی به همراه سیستم پرداخت الکترونیکی مالیات باید به صورت زیر باشد:

شکل ۱- یک سیستم ایده آل برای اظهار و پرداخت مالیات به صورت الکترونیکی



منبع: (دنيس ادوارد، ۲۰۰۸)

البته شکل بالا حالت کلی این سیستم را نشان می دهد. جزئیات این سیستم و در واقع عوامل مؤثر بر این سیستم جهت پذیرش آن توسط شهروندان، در قسمت های بعد بررسی خواهد شد.

## ۲-۲- تحقیقات انجام شده در زمینه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران و دیگر

### کشورها

بر طبق دانش پژوهشگر و بررسی های انجام شده و با توجه به اینکه اظهارنامه الکترونیکی در ایران یک پدیده نوظهور است، تاکنون هیچ گونه تحقیقی در مورد بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش این سرویس جدید الکترونیکی دولت انجام نشده است و طبق دانش نویسندگان، این تحقیق در حال حاضر اولین

1-Burgelman et al.

2-Denise Edwards

تحقیقی است که در این زمینه انجام شده است. ولی در دیگر کشورها تحقیقات بسیار زیادی در این زمینه انجام گرفته است.

## ۲-۱- تحقیقات انجام شده در مالزی

کشورهای در حال توسعه<sup>۱</sup> همچون مالزی در چند سال اخیر پا به این عرصه گذاشته و در حال استفاده از آن هستند. کشور مالزی در سال ۲۰۰۶ برای اولین بار سیستم اظهارنامه الکترونیکی را برای افراد حقیقی<sup>۲</sup> پیاده سازی کرد که با وجود انگیزاننده‌هایی از جمله افزایش زمان آخرین مهلت تسلیم اظهارنامه مالیاتی به یک ماه و نیز وعده تسریع در بازپرداخت مالیات<sup>۳</sup> (استرداد اضافه پرداختی مالیات) برای مؤدیانی که به روش الکترونیکی اظهارنامه خود را پر نموده اند (لای ام. ال و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵)، در سال ۲۰۰۶ تنها ۱۲۰۰۰۰ نفر از ۴ میلیون فرد حقیقی، اظهارنامه خود را به صورت الکترونیکی تکمیل نمودند (داستار<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). این رقم تنها ۳ درصد از کل مؤدیان حقیقی را تشکیل می‌داد. عدم سهولت در استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی<sup>۶</sup> و عدم امنیت احساس شده<sup>۷</sup> از آن توسط ارباب رجوع (لای ام. ال، ۲۰۰۶) و نیز عدم مهارت و آشنایی با اینترنت، از جمله تهدیدات مرتبط با پذیرش این تکنولوژی در مالزی بودند (لای ام. ال و همکاران، ۲۰۱۰). تحقیقات بیشتر در مالزی حاکی از آن بود که عدم سهولت در استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی، احساس عدم امنیت (فاطمیما و لای<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸) و همچنین عدم توانایی و مهارت کافی در استفاده از اینترنت، مهمترین تهدیدات برای استفاده از این سیستم در مالزی هستند. تعداد کاربران مالزیایی که از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کردند در سال ۲۰۰۷ به ۵۳۸۵۵۸ نفر و در سال ۲۰۰۸ به مرز ۸۸۱۳۸۷ نفر رسید (داستار<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶). در سال ۲۰۰۹ حدود ۱۲۵۰۰۰۰ مؤدی مالیاتی اظهارنامه خود را به صورت الکترونیکی تکمیل و ارسال نموده اند (یوزنیکا کامارولزمان<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰) که در هر سال افزایش قابل توجهی نسبت به سال گذشته داشته است.

- 
- 1- Developing country
  - 2- Individuals
  - 3 -Tax refund
  - 4 -Lai, M. L. et al
  - 5 -The Star
  - 6- Discomfort about e-filing technology
  - 7 -Perceived insecurity
  - 8- Fatimah and Lai
  - 9 -The Star
  - 10 -Yusniza Kamarulzaman

## ۲-۲-۲ - تحقیقات انجام شده در امریکا

در امریکا که اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی برای اولین بار در جهان و در سال ۱۹۸۶ معرفی شد، بعد از ۲۱ سال اجرایی شدن آن یعنی در سال ۲۰۰۷، تنها ۵۲ درصد از مؤدیان مالیاتی امریکایی به روش الکترونیکی اظهارنامه خود را تکمیل و تسلیم نمودند. در مطالعاتی که در این زمینه انجام شد مشخص شد که عامل حریم خصوصی از جمله عواملی است که موجب شد پرداخت کنندگان مالیات در امریکا از سیستم اظهارنامه الکترونیکی کمتر استفاده نمایند (آنا ای.سی.عظمی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

همچنین در تحقیقی که توسط (لودویک کریستین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹) در امریکا انجام شد، عامل‌های ریسک احساس شده، قضاوت خوش بینانه<sup>۳</sup>، انتظار تلاش (سهولت استفاده)، انتظار کارایی (سودمندی) و تأثیرات اجتماعی به عنوان عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در امریکا شناخته شدند. قضاوت خوش بینانه به معنی یک خطای سیستماتیک در دریافت جایگاه واقعی خود توسط افراد نسبت به میانگین‌های گروه است. یعنی در رویدادهای منفی، افراد تصور می‌کنند که این اتفاقات بد برای آنها کمتر از حد متوسط گروه اتفاق می‌افتد و در رویدادهای مثبت، تصور می‌کنند که این اتفاقات خوب بیشتر از حد متوسط گروه برای آنها پیش می‌آید.

(لودویک کریستین، ۲۰۰۹) برای بررسی این عوامل، پرسش‌نامه‌ای تنظیم کرده و ۲۶۰ نفر از پرداخت کنندگان مالیات در امریکا آنرا تکمیل کردند. در این بررسی که اطلاعات دموگرافیک کاربران نیز جمع آوری شد، ۵۳٪ از پاسخ دهندگان، زن بودند. دامنه سنی افراد نیز بین ۲۱ تا ۸۴ سال بود که ۸۳٪ از پاسخ دهندگان بین ۲۵ تا ۴۵ سال سن داشتند. ۹۳٪ از آنها تجربه تکمیل یک تراکنش تجارت الکترونیکی را داشتند و همچنین ۷۱٪ از آنها تجربه استفاده از سرویس‌های دولت الکترونیکی را داشتند. همچنین ۶۴٪ از پاسخ دهندگان یک سال قبل از انجام تحقیق، از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند.

بعد از جمع‌آوری اطلاعات مشخص شد که تمامی عامل‌های پیش بینی شده در مدل تحقیق یعنی انتظار تلاش، انتظار کارایی، تأثیرات اجتماعی، ریسک احساس شده و قضاوت خوش بینانه بر روی

1-Anna A.C Azmi

2-Ludwig Christian

3 -Optimism bias

سیستم اظهارنامه الکترونیکی در کشور امریکا تأثیر دارند. البته عامل‌های انتظار کارایی، تأثیرات اجتماعی و ریسک احساس شده (تأثیر منفی)، بیشترین تأثیر را بر روی تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی در امریکا داشتند و در درجه دوم عامل قضاوت خوش بینانه بر تمایل به استفاده از این سیستم تأثیر داشت و در نهایت انتظار تلاش با شدت کمتری نسبت به سایر عامل‌ها بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی در این کشور تأثیر داشت. از نتایج جالب این تحقیق این بود که قضاوت خوش بینانه تا حد زیادی اثر منفی ریسک مادرزادی تراکنش‌های اینترنتی را کاهش می‌داد (لودویک کریستین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹).

### ۲-۳- تحقیق انجام شده توسط الشفی و همکارانش در کشور قطر

دولت الکترونیکی در کشور قطر در سال ۲۰۰۰ راه اندازی شد. با تأسیس سازمان ictQATAR در سال ۲۰۰۴ در این کشور و مدیریت دولت الکترونیک توسط این سازمان، توسعه آن در سال‌های اخیر سرعت بیشتری به خود گرفت. (الشفی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹) طبق گزارش جهانی سازمان ملل در مورد دولت الکترونیک در سال ۲۰۰۸، قطر توانست رتبه ۵۳ را از بین ۱۸۹ کشور جهان کسب نماید (گزارش سازمان ملل<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸).

(الشفی و همکاران، ۲۰۰۹) برای بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سرویس‌های الکترونیکی دولت در قطر از عامل‌های انتظار تلاش، انتظار کارایی، تأثیرات اجتماعی و تسهیلات پشتیبانی کننده که همان عامل‌های مدل UTAUT<sup>۴</sup> است، استفاده کرد. همچنین تأثیر اطلاعات دموگرافیک از قبیل جنس، سن و میزان تحصیلات را نیز بر پذیرش دولت الکترونیکی در قطر بررسی کرد. برای ارزیابی این مدل، وی پرسش‌نامه‌ای تنظیم کرد و به ۱۵۰۰ نفر از شهروندان قطری در سال ۲۰۰۸ ارسال کرد. تعداد ۱۲۵۰ پرسش‌نامه تکمیل و توسط وی دریافت شد که تعداد ۱۱۷۹ پرسش‌نامه از آنها به درستی تکمیل شده و قابل استفاده در آنالیز مدل بود.

1- Ludwig Christian

2 -Al-Shafi et al.

3 -UN. World public sector report

4 -Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)

بعد از جمع آوری داده‌ها، از رگرسیون خطی برای بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سرویس‌های الکترونیکی دولت (از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی) استفاده شد. طبق این تحلیل، عامل‌های انتظار کارایی و تأثیرات اجتماعی (متغیرهای مستقل) تأثیر ویژه‌ای بر تمایل به استفاده از سرویس‌های الکترونیکی دولت قطر (در اینجا متغیر وابسته) داشتند. در مقابل عامل انتظار تلاش تأثیر قابل توجهی بر تمایل به استفاده از این سرویس‌ها نداشت. همچنین تحلیل رگرسیون دیگری نشان داد که تمایل به استفاده (در اینجا متغیر مستقل) تأثیر مستقیم بر استفاده از سرویس‌های الکترونیکی دولت (متغیر وابسته) دارد. در حالی که مشخص شد تسهیلات پشتیبانی کننده (به عنوان متغیر مستقل) تأثیر قابل توجهی بر استفاده عملی از سرویس‌های الکترونیکی دولت قطر ندارد (الشفی و همکاران، ۲۰۰۹).

### ۲-۳- بررسی فرآیند اظهارنامه الکترونیکی در ایران

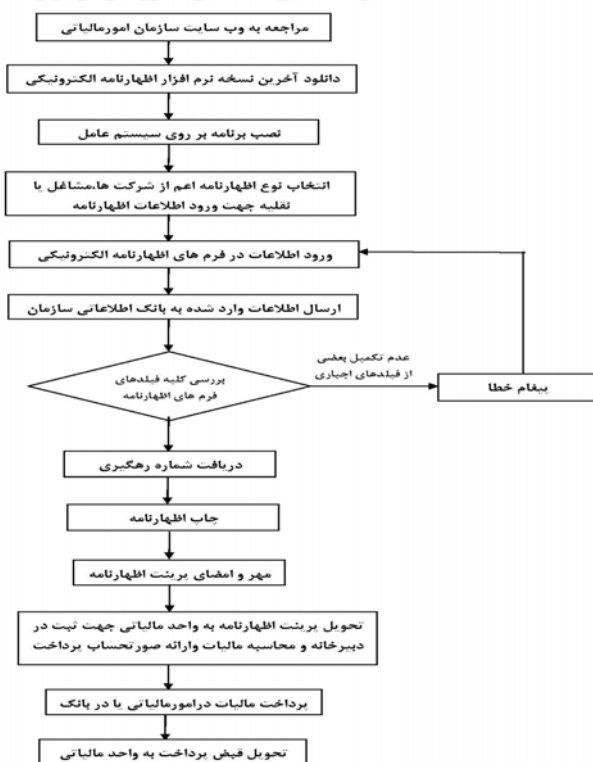
سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در تیرماه ۱۳۸۹ برای اولین بار در ایران پیاده سازی شد. این فرآیند در شکل (۲) نشان داده شده است (احصاء شده از وب سایت سازمان امور مالیاتی ایران<sup>۱</sup>، ۱۳۸۹):

با بررسی فرآیند این سیستم، مهمترین عواملی که به نظر می‌رسد پذیرش این سیستم توسط پرداخت کنندگان مالیات را با موانعی مواجه کند، عبارتند از:

- حذف نشدن مراجعه حضوری به اداره مالیاتی که علت اصلی آن عدم استفاده از امضاء دیجیتال است (که نقش عامل انتظار کارایی و انتظار تلاش را پررنگ می نماید)؛
- حذف نشدن مراجعه حضوری به بانک که علت اصلی آن عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی است (که نقش عامل انتظار کارایی و انتظار تلاش و مباحث فنی- زیرساختی را پررنگ می نماید)؛
- عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی که علت اصلی آن عدم دسترسی به سابقه مالیاتی سنوات قبل مؤدیان مالیاتی به خاطر یکپارچه نبودن بانک اطلاعاتی مرکزی سازمان مالیاتی و بانک اطلاعاتی محلی ادارات مالیاتی استانها است (که نقش عامل مباحث فنی- زیرساختی را پررنگ می نماید)؛
- عدم استفاده از احراز هویت به هنگام ورود به سیستم (که نقش عامل ریسک احساس شده را پررنگ می نماید).



شکل ۲- فرآیند اظهارنامه الکترونیکی در ایران



منبع: (احصاء شده از وب سایت سازمان مالیاتی ایران، ۱۳۸۹)

همچنین با بررسی بیشتر این سیستم در هنگام استفاده از آن، موارد مهم دیگری نیز به چشم می‌خورد که عبارتند از:

- توانایی پایین سرور مرکزی سازمان جهت تخصیص کد رهگیری به ویژه در ساعات شلوغی (که نقش عامل مباحث فنی - زیرساختی و انتظار تلاش را پررنگ می‌نماید)؛
- عدم استفاده از انگیزاننده‌های لازم جهت استفاده از اظهارنامه الکترونیکی (که نقش عامل انتظار کارایی را پررنگ می‌نماید)؛
- عدم امکان استفاده از کد رهگیری برای دسترسی مجدد به اطلاعات اظهارنامه و ویرایش یا پرینت آن.

### ۲-۳-۱- نقش عامل مباحث فنی- زیرساختی

علاوه بر مشکلات مرتبط با سرور مرکزی، عدم یکپارچگی بانک اطلاعاتی و عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی، مشکلات دیگری از جمله کیفیت و سرعت اینترنت (طبق گزارش موسسه نت ایندکس<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، با متوسط سرعت ۰/۴۸ مگابیت بر ثانیه در جایگاه ۱۶۷ جهان)، هزینه بالا (طبق گزارش موسسه اینسید<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) ایران با هزینه اشتراک ماهیانه اینترنت پرسرعت کابلی در رتبه ۱۰۴ جهان قرار گرفت) و درجه نفوذ کم اینترنت پرسرعت در ایران (طبق گزارش مؤسسه اینترنت ورد استس<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) نرخ نفوذ اینترنت پرسرعت در ایران، ۰/۰۶٪ است) که گزارش اکونومیست در خصوص عامل «زیرساخت فنی و ارتباطی» در سال ۲۰۱۰ نیز تایید کننده آن است (کسب امتیاز ۳/۲۰ از ۱۰)، نشان می‌دهند که مباحث فنی و زیرساختی بر سهولت استفاده و سودمندی و در نتیجه بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی در ایران تأثیر دارد. در نتیجه می‌توان عامل مباحث فنی و زیرساختی را به عنوان یک عامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی در ایران در نظر گرفت.

### ۲-۳-۲- حذف نشدن مراجعه حضوری و نقش عامل مسائل قانونی (امضاء دیجیتال)

طبق گزارش اکونومیست امتیاز ایران در پارامتر مسائل قانونی ۲/۴۰ از ۱۰ است که خیلی مایوس کننده به نظر می‌رسد. عدم تصویب و قانونی شدن امضای دیجیتال به معنای واقعی، از جمله بزرگترین مشکلات تجارت الکترونیکی، دولت الکترونیک و همچنین سیستم اظهارنامه الکترونیکی است. الکترونیکی کردن کامل سرویس‌های دولت بدون اجرایی شدن کامل آن، امری محال به نظر می‌رسد. چون در هر صورت برای اینکه اظهارنامه الکترونیکی جنبه قانونی پیدا کند، مؤدی مجبور به پرینت و امضای دستی آن شده و برای تحویل پرینت امضاء شده باید به صورت حضوری به امور مالیاتی مراجعه نماید. پس به نظر می‌رسد مسائل قانونی و امضاء دیجیتال، پذیرش سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

### ۲-۳-۳- نقش عامل شرایط پشتیبانی کننده

در سال ۱۳۸۹ سازمان امور مالیاتی کشور، تکمیل اظهارنامه به صورت الکترونیکی را به دلیل نوظهور بودن آن برای کلیه افراد حقیقی و حقوقی اختیاری اعلام کرد، در حالی که برای شرکت‌ها این پتانسیل

1- Netindex

2-INSEAD

3 -InternetWorldStats

وجود داشت که تسلیم اظهارنامه به روش الکترونیکی را اجباری نماید. در سال اول پیاده سازی این سیستم، امور مالیاتی استان قزوین دست به تجربه ای زد که نشان داد عامل تسهیلات پشتیبانی کننده نقش اساسی در پذیرش این سیستم جدید دارد.

جدول ۱- تعداد و درصد اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی و دستی دریافت شده در استان قزوین در سال

۱۳۸۹

انواع مؤدی مالیاتی	تعداد اظهارنامه دریافتی الکترونیکی	تعداد اظهارنامه دریافتی کاغذی طرح جدید (بارکددار)	تعداد اظهارنامه دریافتی کاغذی طرح قدیم	جمع	درصد اظهارنامه الکترونیکی		
						اشخاص حقوقی	اشخاص حقیقی
اشخاص حقوقی	۲۴۳۸	۳۷۱	۲۱	۲۸۳۰	۸۶/۱۵	بند الف	۷/۳۳٪
بند الف	۳۹	۰	۱۰۲۱	۱۰۶۰	۲/۶۸	بند ب	
بند ب	۵۰۲	۰	۶۶۲۰	۷۰۱۲۲	۷/۰۵	بند ج	
بند ج	۱۶۴۸	۰	۲۵۸۴۸	۲۷۴۹۶	۵/۹۹	بند ج خودرو	
جمع کل	۷۸۵۱	۳۷۱	۷۳۸۶۲	۸۲۰۸۴	۹/۵۶		

منبع: اداره کل امور مالیاتی استان قزوین

اداره کل امور مالیاتی استان قزوین در مرکز استان به سه کافی نت بزرگ آموزش لازم برای تکمیل اظهارنامه به صورت الکترونیکی، البته فقط برای افراد حقوقی یعنی همان شرکتها را داد. در هنگام مراجعه شرکتها به اداره کل امور مالیاتی، به آنها توصیه می شد که در صورت عدم توانایی در تکمیل اظهارنامه الکترونیکی می توانند به سه کافی نت مذکور مراجعه نمایند. نتیجه این تجربه در جدول (۱) نشان داده شده است. همانطور که در جدول (۱) مشخص است، از بین ۸۲۰۸۴ اظهارنامه دریافتی در استان قزوین، ۷۸۵۱ اظهارنامه به صورت الکترونیکی دریافت شده است که معادل ۹/۵۶ درصد از کل اظهارنامه های دریافتی است. در قسمت افراد حقوقی از بین ۲۸۳۰ شرکت استان قزوین، تعداد ۲۴۳۸ شرکت، اظهارنامه خود را به صورت الکترونیکی تکمیل نموده اند یعنی ۸۶/۱۵٪ از شرکت های استان قزوین از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند. این در حالی است که در قسمت اشخاص حقیقی یعنی مشاغل (بندالف، بندب و بندج) و وسایط نقلیه عمومی، تنها ۷/۳۳٪ اظهارنامه الکترونیکی خود را به صورت الکترونیکی پر کرده اند. نکته جالب تر اینکه تقریباً تمام این ۷/۳۳٪ افراد حقیقی نیز متعلق به شهرستان تاکستان می باشند. در این شهرستان از ابتکار آموزش به کافی نتها در وسعت وسیع تری

استفاده شده بود. به طوری که اداره امور مالیاتی این شهرستان کلیه کافی نت‌های شهر تاکستان را دعوت کرده و نحوه تکمیل اظهارنامه الکترونیکی را هم در قسمت افراد حقوقی یعنی شرکتها و هم در قسمت افراد حقیقی یعنی مشاغل و خودرو به آنها آموزش داده بود.

از این تجربه و نتایج آن می‌توان استنباط کرد که نقش شرایط پشتیبانی کننده (تسهیل کننده) که در اینجا کافی نت‌ها عهده دار این نقش بوده اند و در سال ۹۰ نیز منجر به قرارداد با شرکت پست شد، تأثیر زیادی بر توسعه و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی به خصوص در سال‌های اولیه پیاده سازی آن خواهد داشت.

### ۳- روش تحقیق

در این تحقیق برای یافتن عواملی که به نظر می‌رسند بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی تأثیر دارند از تحقیقات و نظریه‌های پیشین از جمله نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری و همچنین مشورت با متخصصان فناوری اطلاعات و کارشناسان مالیاتی امور مالیاتی استان قزوین استفاده شده است و برای بررسی شدت و سطح معنی‌داری آن از پرسش‌نامه و آزمون کای-دو استفاده شده است. همچنین سؤالات پرسش‌نامه از طریق مشاهده فرآیند اظهارنامه الکترونیکی و تحقیقات پیشین در این زمینه تهیه و از طریق مصاحبه با کارشناسان مرتبط با اظهارنامه الکترونیکی، اصلاح شده است (خاکی، ۱۳۷۸).

### ۳-۱- ابزار جمع‌آوری داده‌ها:

همانطور که در قسمت قبل گفته شد، ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق پرسش‌نامه است که از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول مربوط به اطلاعات دموگرافیک مؤدیان از قبیل سن، جنس، میزان تحصیلات و میزان تجربه آنها در زمینه کامپیوتر و اینترنت است که از ۱۲ سؤال تشکیل شده است. قسمت دوم مربوط به عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی است که از ۲۶ سؤال تشکیل شده است. در این تحقیق برای اندازه‌گیری و امتیازدهی به سؤالات از طیف لیکرت پنج گزینه‌ای به صورت جدول (۲) استفاده شده است (خاکی، ۱۳۷۸).

### جدول ۲- تعیین نمرات پرسش‌نامه

کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
-۲	-۱	۰	+۱	+۲

### ۳-۲- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری در این پژوهش در سطوح مختلف سنی، جنسیتی و تحصیلی مؤدیان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان قزوین است. در این تحقیق، حجم جامعه آماری (N) یعنی تعداد مؤدیان مالیاتی در استان قزوین بر اساس جدول (۱) برابر ۸۲۰۸۴ است. در این تحقیق برای نمونه‌گیری از روش تصادفی استفاده شده است (خاکی، ۱۳۷۸).

### ۳-۳- حجم نمونه و روش برآورد حجم نمونه

در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از فرمول کاکران که روش متداول در تعیین حجم نمونه است به طریق زیر استفاده می‌شود. همچنین در این تحقیق حجم جامعه آماری (N) برابر تعداد مؤدیان مالیاتی در استان قزوین است که در سال ۱۳۸۹ برابر ۸۲۰۸۴ است.

$$n = (N \cdot p \cdot q \cdot S^2) / (Nd^2 + p \cdot q \cdot S^2)$$

$$N = (\text{حجم جامعه آماری})$$

$$S^2 = \text{ضریب خطا}$$

$$d = (\text{دقت احتمالی مطلوب (سرایی، ۱۳۷۲)})$$

$$N = 82084$$

$$d = 0.05$$

در نتیجه :

$$n = 82084 * (1/96)^2 * (0.05 * 0.05) / (82084 * (0.05)^2 + (1/96)^2 * 0.05 * 0.05)$$

$$n = 382 \text{ (حجم نمونه) نفر}$$

در تحقیق حاضر حجم نمونه آماری پژوهش، شامل ۳۸۲ نفر است. به همین منظور، تعداد ۵۰۰ پرسش‌نامه در بازه زمانی ۲۰ الی ۳۰ تیرماه سال ۱۳۹۰ و به صورت تصادفی در اختیار مؤدیان مالیاتی امور مالیاتی استان قزوین در هنگام مراجعه حضوری مؤدی جهت تحویل پرینت امضاء شده اظهارنامه قرار گرفت که به محض دریافت ۳۸۲ پرسش‌نامه کامل و بدون نقص، ارزیابی آن توسط نرم افزار SPSS آغاز شد. لازم به ذکر است از آنجا که افراد حقوقی تنها ۲٪ از مؤدیان مالیاتی استان قزوین را تشکیل می‌دادند، تنها ۲٪ از پرسش‌نامه‌ها (تعداد ۱۰ پرسش‌نامه) در بین افراد حقوقی به صورت تصادفی تقسیم شد.

۳-۴- رویی<sup>۱</sup> تحقیق

روایی از واژه روا به معنای جایز و درست گرفته شده و به معنای صحیح و درست بودن است (خاکی، ۱۳۷۸) برای اطمینان از روایی پرسش‌نامه گام‌های زیر برداشته شده است:

- مشاهده سیستم اظهارنامه الکترونیکی؛
- مصاحبه با متخصصان فناوری اطلاعات و کارشناسان مالیاتی مرتبط با اظهارنامه مالیاتی در استان قزوین؛
- مطالعه نظریه‌های مطرح در زمینه پذیرش اظهارنامه الکترونیکی در دیگر کشورها (مبانی نظری و تاریخچه پژوهش)؛
- تعیین مؤلفه‌های مؤثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی در ایران بر اساس موارد ذکر شده؛
- تدوین پرسش‌نامه مقدماتی و اصلاح آن با مشورت متخصصان فناوری اطلاعات و کارشناسان ارشد مالیاتی.

## ۳-۵- عوامل پیش‌بینی شده مؤثر بر پذیرش سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

عواملی که به نظر می‌رسند بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران مؤثر هستند به همراه تعریف آنها در جدول (۳) ذکر شده‌اند.

۳-۶- پایایی<sup>۲</sup>

پایایی یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری (پرسش‌نامه) است. مفهوم یاد شده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسان بدست می‌دهد (خاکی، ۱۳۷۸). در این تحقیق پایایی پرسش‌نامه با استفاده از روش  $\alpha$  کرونباخ محاسبه شده که برای تعداد ۳۸۲ پرسش‌نامه جمع‌آوری شده، برابر ۰.۸۸۵۲ است که بالاتر از ۰.۷ است. یعنی از پایایی بسیار خوبی برخوردار است (خاکی، ۱۳۷۸).

1 - Validity

2 - Reliability

جدول ۳- عوامل پیش بینی شده مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

عامل‌ها	تعریف	منبع
انتظار تلاش	انتظار تلاش به عنوان درجه‌ای از سهولت مرتبط با استفاده از سیستم (اظهارنامه الکترونیکی) تعریف می‌شود.	راگرز <sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، ونکاتش <sup>۲</sup> (۲۰۰۳)
انتظار کارایی	انتظار کارایی به عنوان درجه‌ای است که یک فرد معتقد است استفاده از یک سیستم (اظهارنامه الکترونیکی) برای وی سودمند خواهد بود.	ونکاتش و دیویس <sup>۳</sup> (۲۰۰۰)، ونکاتش (۲۰۰۳)
تأثیرات اجتماعی	به عنوان درجه‌ای است که یک فرد تصور می‌کند افراد مهم پیرامون وی معتقد هستند که او باید از سیستم جدید استفاده نماید.	الاودهی و موریس <sup>۴</sup> (۲۰۰۸)، ونکاتش (۲۰۰۳)
شرایط پشتیبانی کننده	شرایط پشتیبانی کننده به عنوان درجه‌ای تعریف می‌شود که فرد معتقد است زیرساخت‌های فنی و سازمانی برای پشتیبانی سیستم به هنگام استفاده وجود دارد.	الاودهی و موریس (۲۰۰۸)، ونکاتش (۲۰۰۳)
ریسک احساس شده	اعتقاد به اینکه پتانسیل از دست رفتن اطلاعات هنگام کار با سیستم‌های اطلاعاتی وجود دارد. امنیت و حریم خصوصی نیز جزء این عامل محسوب می‌شوند.	وانگ <sup>۵</sup> (۲۰۰۳)
مسائل قانونی (امضاء دیجیتال)	حمایت قانونی از اظهارنامه الکترونیکی به وسیله تصویب قوانین مرتبط با سرویس‌های الکترونیکی مثل تصویب و بکارگیری کامل امضای دیجیتال.	نویسنده
مباحث فنی- زیرساختی	زیرساخت‌های فنی از جمله قدرت کامپیوتر سرور مرکزی، سرعت و کیفیت اینترنت، پشتیبانی از پرداخت الکترونیکی، یکپارچه بودن بانک اطلاعاتی سازمان امور مالیاتی کشور و بانک محلی استانها و...	نویسنده
پذیرش	همان استقاه واقعی از فناوری جدید (اظهارنامه الکترونیکی) است.	ونکاتش (۲۰۰۰، ۲۰۰۳)

### ۳-۷- فرضیه‌های تحقیق

با توجه به مدل ارائه شده می‌توان فرضیه‌های زیر را مطابق جدول (۴) مطرح نمود:

- 1- Rogers
- 2 - Venkatesh
- 3 - Venkatesh and Davis
- 4 - AlAwadhi and Morris
- 5 - Wang

## جدول ۴- فرضیه های استخراج شده از عوامل پیش بینی شده

شماره	فرضیه‌ها
H1	بین عامل انتظار تلاش (سهولت استفاده) و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.
H2	بین عامل انتظار کارایی (سودمندی) و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.
H3	بین عامل تأثیرات اجتماعی و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.
H4	بین عامل ریسک احساس شده و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد.
H5	بین عامل شرایط پشتیبانی کننده و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد.
H6	حمایت قانون از اسناد الکترونیکی (مثل بکارگیری کامل امضاء دیجیتال) رابطه مثبت و معنی‌دار بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
H7	مباحث فنی و زیرساختی مناسب (مثل سرعت اینترنت، پرداخت الکترونیکی، یکپارچگی بانک اطلاعاتی و...) رابطه مثبت و معنی‌دار بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.

## ۳-۸ - محدوده و قلمرو پژوهش

پژوهش حاضر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران و به ویژه اداره کل امور مالیاتی استان قزوین تمرکز یافته است و هدف آن، شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی توسط پرداخت کنندگان مالیات است.

## ۳-۹ - روشهای تجزیه و تحلیل آماری پژوهش

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، با توجه به ماهیت آنها، روش‌های مختلفی وجود دارد که پژوهشگر باید به کاربرد و سنخیت این روش‌ها توجه کند تا در نهایت بتواند استنتاج‌ها و نتیجه‌گیری‌های معتبر و دقیقی را به دست آورد. پس بطور کلی می‌توان گفت که در تجزیه و تحلیل داده‌ها یک بعد کمی وجود دارد که شامل محاسبات آماری خاص است و یک بعد کیفی که تحلیل‌ها، استدلال‌ها و استنتاج‌هایی است که بر اساس نتایج محاسبات آماری صورت می‌پذیرد تا بتوان در نهایت آن را به جامعه آماری تعمیم داد (خاکی، ۱۳۸۲).

در این بررسی برای آزمودن فرضیات تحقیق و یافتن شدت رابطه بین عوامل مختلف و سطح معنی‌داری آنها از آزمون کای دو و ضریب همبستگی پیرسون در نرم‌افزار آماری (SPSS) استفاده شده است. کلیه نتایج آماری در سطح اطمینان ۹۵٪ ( $\alpha=0/05$ ) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.



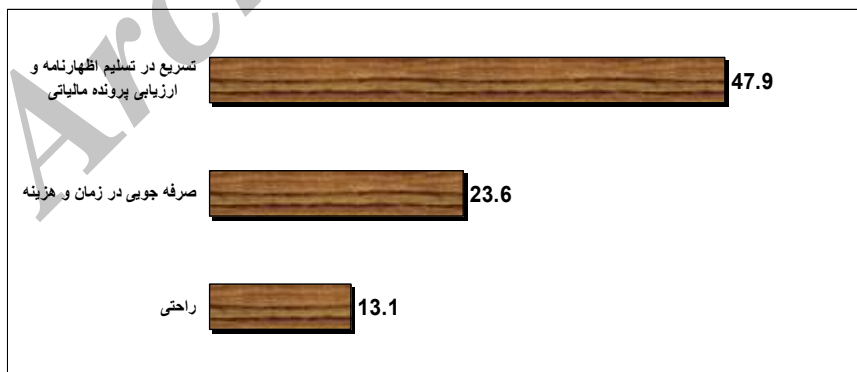
### ۳-۱۰- توصیف داده‌های دموگرافیک

براساس این تحقیق ۵۷/۹ درصد از مؤدیان مالیاتی که از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند بین ۲۱ تا ۳۵ سال و به عبارتی جوان محسوب می‌شوند. افراد بین ۳۶ تا ۵۰ سال یا همان میانسالان نیز با ۳۱/۹ درصد در رتبه دوم قرار گرفته اند. افراد زیر ۲۰ سال ۷/۶ درصد و افراد بالای ۵۰ سال نیز، ۲/۶ درصد از مؤدیان مالیاتی استفاده کننده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی را در سال ۱۳۹۰ در استان قزوین تشکیل دادند. از نظر جنسیت نیز ۵۳/۹ درصد از مؤدیان مالیاتی که از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند، مرد هستند و ۴۶/۱ درصد از آنها زن هستند. همچنین از نظر سطح تحصیلات، ۴۶/۹ درصد از مؤدیان مالیاتی که از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند، دارای مدرک لیسانس هستند. همچنین ۲۴/۳ درصد از این مؤدیان، دارای مدرک دیپلم، ۱۷/۸ درصد از آنها فوق دیپلم، ۸/۹ درصد از آنها دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر و تنها ۲/۱ درصد از این افراد دارای مدرک زیر دیپلم هستند.

### ۳-۱۱- دلیل اصلی استفاده از اظهارنامه الکترونیکی

همانطور که در نمودار (۱) ملاحظه می‌شود، ۴۷/۹ درصد از مؤدیان مالیاتی دلیل اصلی استفاده از اظهارنامه الکترونیکی را تسریع در تسلیم اظهارنامه و ارزیابی پرونده مالیاتی عنوان کرده اند. ۲۳/۶ درصد از آنها، صرفه جویی در زمان و هزینه را دلیل اصلی استفاده از اظهارنامه الکترونیکی عنوان کردند و ۱۳/۱ درصد باقیمانده به دلیل راحتی از آن استفاده کرده اند.

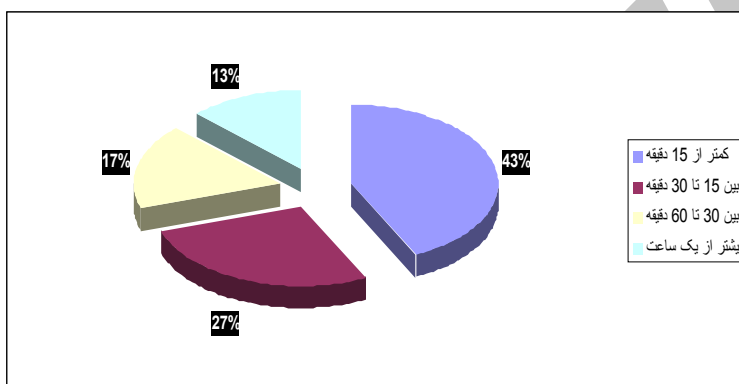
#### نمودار ۱- دلیل اصلی استفاده از اظهارنامه الکترونیکی از نظر مؤدیان مالیاتی



### ۳-۱۲- مدت زمان صرف شده جهت تکمیل اظهارنامه الکترونیکی

با توجه به نمودار (۲) ۴۲/۹ درصد از مؤدیان مالیاتی که از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند، برای تکمیل آن، زمانی کمتر از ۱۵ دقیقه صرف کرده اند. ۲۷/۲ درصد از آنها بین ۱۵ تا ۳۰ دقیقه زمان صرف کرده اند. ۱۷/۳ درصد از آنها بین ۳۰ الی ۶۰ دقیقه زمان صرف کرده اند و تنها ۱۲/۶ درصد از آنها زمانی بیش از یک ساعت برای تکمیل اظهارنامه الکترونیکی صرف کرده اند.

#### نمودار ۲- مدت زمان صرف شده جهت تکمیل اظهارنامه الکترونیکی



### ۳-۱۳- ضریب همبستگی بین عامل‌های مختلف پیش‌بینی شده و پذیرش اظهارنامه

#### الکترونیکی

در این مرحله عوامل مختلف پیشنهادی که به نظر می‌رسید در مدل تأثیر داشته باشند، از طریق آزمون کای دو<sup>۱</sup> و ضریب همبستگی پیرسون<sup>۲</sup> تست شده و شدت رابطه و سطح معنی‌داری عوامل مختلف با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی به دست می‌آید. نتایج این آزمون در جدول (۵) نشان داده شده است.

1- Chi-square

2 -Pearson Correlation

جدول ۵- شدت رابطه و سطح معنی داری بین عوامل مختلف و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی (متغیر وابسته)		عوامل مؤثر (متغیرهای مستقل)
سطح معنی داری (Sig.)	ضریب همبستگی (Pearson Correlation)	
۰/۰۰۰	۰/۸۲۴**	انتظار تلاش (سهولت استفاده)
۰/۰۰۰	۰/۶۹۷**	انتظار کارایی (سودمندی)
۰/۰۰۰	۰/۵۸۶**	تأثیرات اجتماعی
۰/۰۰۰	۰/۷۰۲**	شرایط پشتیبانی کننده
۰/۰۳۵	۰/۴۸۹	ریسک احساس شده
۰/۰۰۰	۰/۵۶۷**	مسائل قانونی (امضاء دیجیتال)
۰/۰۰۰	۰/۸۲۰**	مباحث فنی - زیرساختی

\*\* همبستگی در سطح ۰۰۱ معنی دار است.

\* همبستگی در سطح ۰۰۵ معنی دار است.

با توجه به جدول (۵) همبستگی یا شدت رابطه بین عامل انتظار تلاش و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی  $0/824^{**}$  است. همچنین سطح معنی داری آن  $0/000$  می باشد که کمتر از  $p=0/05$  و  $p=0/01$  است. در نتیجه عامل انتظار تلاش یا سهولت استفاده رابطه مستقیم و معنی دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

همچنین همبستگی یا شدت رابطه بین عامل مسائل قانونی و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی  $0/820^{**}$  است. همچنین سطح معنی داری آن  $0/000$  می باشد که کمتر از  $p=0/05$  و  $p=0/01$  است. در نتیجه عامل مسائل قانونی رابطه مثبت و معنی دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

با توجه به جدول (۵)، همبستگی یا شدت رابطه بین عامل شرایط پشتیبانی کننده و پذیرش آن  $0/702^{**}$  است. همچنین سطح معنی داری آن  $0/000$  می باشد که کمتر از  $p=0/05$  و  $p=0/01$  است. در نتیجه عامل شرایط پشتیبانی کننده رابطه مستقیم و معنی دار با استفاده عملی از اظهارنامه الکترونیکی یا همان پذیرش آن دارد.

همچنین همبستگی یا شدت رابطه بین عامل انتظار کارایی و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی  $0/697^{**}$  است. همچنین سطح معنی داری آن  $0/000$  می باشد که کمتر از  $p=0/05$  و  $p=0/01$  است. یعنی

رابطه آن مثبت و قابل قبول است. در نتیجه عامل انتظار کارایی یا سودمندی رابطه مثبت و معنی داری با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

بر اساس جدول (۵) همبستگی یا شدت رابطه بین عامل تأثیرات اجتماعی و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی  $0/586^{**}$  است. همچنین سطح معنی داری آن  $0/000$  می باشد که کمتر از  $p=0/05$  و  $p=0/01$  است. در نتیجه عامل تأثیرات اجتماعی رابطه مثبت و معنی دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

همچنین همبستگی یا شدت رابطه بین عامل امضاء دیجیتال و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی  $0/567^{**}$  است. سطح معنی داری آن نیز  $0/000$  می باشد که کمتر از  $p=0/05$  و  $p=0/01$  است. در نتیجه عامل مسائل قانونی رابطه مثبت و معنی دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

در نهایت با توجه به جدول (۵) همبستگی یا شدت رابطه بین عامل ریسک احساس شده و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی  $0/035-$  است. همچنین سطح معنی داری آن  $0/489$  می باشد که بیشتر از  $p=0/05$  و  $p=0/01$  است. در نتیجه عامل ریسک احساس شده رابطه منفی معنی داری با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی ندارد. در نتیجه این عامل از مدل حذف می شود.

#### ۴ - جمع بندی و نتیجه گیری

در این تحقیق ابتدا به صورت کلی به بیان سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی و بیان مسئله تحقیق پرداخته شد. در واقع هدف از این مقاله، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران و ارائه راهکارهایی جهت افزایش میزان پذیرش این سیستم است. برای این منظور با استفاده از نظریه های مطرح در این زمینه از جمله نظریه UTAUT که شامل عواملی از جمله انتظار تلاش (یا همان سهولت استفاده)، انتظار کارایی (یا همان سودمندی)، تأثیرات اجتماعی و شرایط پشتیبانی کننده بود، همچنین با بررسی سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی و فرآیند آن در ایران، مجموعه عواملی که به نظر می رسد میزان پذیرش این سرویس الکترونیکی را تحت تأثیر قرار دهند شناخته شد. در نهایت با توجه به مشکلاتی از قبیل سرعت اینترنت، عدم یکپارچگی بانک اطلاعاتی سازمان امور مالیاتی و بانک اطلاعاتی محلی ادارات امور مالیاتی استانها، عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی و همچنین عدم پیاده سازی امضاء دیجیتال در این سیستم که منجر به مراجعه حضوری به اداره امور مالیاتی شده و سهولت استفاده و کارایی آنرا تحت تأثیر قرار می دهد، عواملی همچون مباحث فنی-زیرساختی و مسائل

قانونی (امضاء دیجیتال) به عوامل قبلی اضافه شد و باتوجه به این عوامل، پرسش‌نامه ای تنظیم شد تا از طریق آن نظرات مؤدیان مالیاتی جمع‌آوری شده و بتوان این عوامل را تجزیه و تحلیل نمود. در نهایت با استفاده از آزمون کای- دو مشخص شد که کدام عوامل بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی تأثیر دارند و کدام فرضیه‌ها اثبات می‌شوند.

با توجه به آزمون کای دو و ضریب همبستگی پیرسون سطح بین عوامل، مشخص شد که عامل ریسک احساس شده تأثیر معنی‌داری بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی ندارد. در نتیجه فرضیه H4 رد می‌شود. همچنین مشخص شد عامل‌های شرایط پشتیبانی کننده، انتظار تلاش، تأثیرات اجتماعی، انتظار کارایی و همچنین عوامل مباحث فنی- زیرساختی و مسائل قانونی (امضاء دیجیتال) به طور معنی‌داری پذیرش اظهارنامه الکترونیکی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در نتیجه فرضیه‌های H1 و H2 و H3 و H5 و H6 و H7 پذیرفته می‌شوند. البته انتظار تلاش یا سهولت استفاده مهمترین عامل و مباحث فنی- زیرساختی و شرایط پشتیبانی کننده عوامل مهم بعدی در پذیرش اظهارنامه مالیاتی در ایران هستند. این در حالی است که در کشورهای توسعه یافته از جمله امریکاکه از نظر امکانات فنی و زیرساختی و تکنولوژی در سطح بالایی قرار دارند، ریسک ناشی از شکستن حریم خصوصی، مهمترین عامل مؤثر بر روی پذیرش یا عدم پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی است.

با توجه به اینکه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در مراحل اولیه ظهور خود در ایران به سر می‌برد و با توجه به اینکه بر اساس دانش نویسنده این اولین تحقیقی است که در زمینه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی انجام شده است، و به نظر می‌رسد موانع فراوانی بر سر راه پذیرش این سرویس الکترونیکی جدید دولت وجود داشته و پتانسیل بسیار خوبی برای تحقیقات بیشتر در این زمینه وجود دارد. همچنین با توجه به اینکه این تحقیق فقط در استان قزوین انجام شد و عامل شرایط پشتیبانی کننده فقط منحصر به این استان بوده و در دیگر استانها شرایط ویژه ای برای پشتیبانی از مؤدیان مالیاتی در زمینه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی صورت نگرفته است، این تحقیق می‌تواند در دیگر استانها نیز انجام شود تا تأثیر این عامل بر مدل پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در دیگر نقاط جغرافیایی ایران مورد بررسی قرار گیرد. در این راستا می‌توان از دیگر مدل‌های پذیرش تکنولوژی نیز استفاده کرد.

## فهرست منابع

- ۱- خاکی ، غلامرضا (۱۳۷۸)، روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی . انتشارات درایت.
- ۲- دوانی، غلامحسین(۱۳۸۱)، مجموعه قوانین مالیاتهای مستقیم. انتشارات کیومرث.
- ۳- سرایی، حسن(۱۳۷۲)، مقدمه ای بر نمونه گیری در تحقیق . انتشارات سمت.
- 4- AlAwadhi, S., and Morris, A(2008), "The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait, "Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences.
- 5- Al-Shafi,A. , Weerakkody,V. (2009),"factors affecting e-government adoption in the state of Qatar", European and Mediterranean Conference on Information Systems 2010.
- 6- Anna A.C Azmi and Yusniza Kamarulzaman (2009), Adoption of tax e-filing: A conceptual paper, African Journal of Business Management Vol. 4(5), pp. 599-603, May 2010
- Booze Allen Hamilton consulting report on world-wide best practice in e-government, 2005, commissioned by the UK Cabinet Office.
- 7- Burgelman, J.C ,Centeno C, Van Bavel R.(2005), A Prospective View of e-Government in the European Union, The Electronic Journal of e-Government, Volume 3 Issue 2, pp 59-66, available online at www.ejeg.com.
- 8- Connolly, R. and Bannister, F.( 2008), e-Tax Filing & Service Quality: The Case of the Revenue Online Service, Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology Volume 28 April 2008 issn 1307-6884
- 9- Denise Edwards (2008), E-Filing and E-Payments – The Way Forward, Paper presented at Caribbean Organization of Tax Administration (COTA) General Assembly Belize City, July 2008
- 10- Fatimah, A. and M.L. Lai(2008), Embracing electronic tax filing: Survey evidence from members of Malaysian institute of taxation. Proceeding of the International Accounting and Business Conference

- 2008: Globalizing Business and Financial Integrity Towards Economics, Aug. 18-19, The Puteri Pacific, Johore Bahru.
- 11- Goodman S.E ,Danowitz, A., Y. Nassef(1995), "Cyberspace across the Sahara:Computing in North Africa." Communications of the ACM, Vol.38, No.12, pp. 23-28.
- 12- Goodman, S.E and Green, J.D(1992),” Computing in the Middle East”, Communication of ACM, Vol.35,No. 8,pp.21-25
- 13- <http://www.internetworldstats.com/stats5.htm>
- 14- <http://www.netindex.com/download/allcountries/>
- 15- INSEAD, World Economic Forum 2010, The Global Information Technology Report 2010–011. [www3.weforum.org/docs /WEF\\_GITR\\_Report\\_2011.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2011.pdf)
- 16- Iranian Taxation Official Web site (2010), Electronic innovation in Iranian taxation system<http://www.intamedia.ir/ShowNews.aspx?os=hj/YsDyubmk=&id=186>
- 17- Kwon, T. H. and Zmud, R. W.(1987), Unifying the fragmented models of information systems implementation. In Critical Issues in Information Systems Research (Eds,Boland, R. J. and Hirschheim, R. A.) Wiley, Chichester, pp. 227-252.
- 18- Lai, M. L. (2006a). Electronic Tax Filing System: Benefits and Barriers to Adoption of System. The Chartered Secretaries Malaysia (Journal of the Malaysian Institute of Chartered Secretaries and Administrators), July/August, 14-16.
- 19- Lai, M. L, Choong Kwai Fatt,(2010), Motivators, Barriers and Concerns in Adoption of Electronic Filing System:Survey Evidence from Malaysian Professional Accountants, American Journal of Applied Sciences 7 (4): 562-567, 2010
- 20- Lai, M. L., Sheikh Obid, S. N., & Mydin Meera, A. K.(2005), Tax practitioners and electronic filing system: an empirical analysis. Academy of Accounting and Financial Studies Journal (a publication of Allied Academies, Inc. USA), 9(1), 93-107