



فصلنامه علمی پژوهشی دانش سرمایه‌گذاری  
سال نهم / شماره سی‌وششم / زمستان ۱۳۹۹

## آینده‌نگاری پیشران‌های حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی ایران - با رویکرد اقتصادی

عین‌اله زمانی اسکندری

دانشجوی دکتری حسابداری، گروه حسابداری، واحد بین‌المللی کیش، دانشگاه آزاد اسلامی، جزیره کیش، ایران.  
galeh1354@gmail.com

محمد رضا مهربان پور

استادیار حسابداری، گروه حسابداری، دانشگاه تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)  
mehrabanpour@ut.ac.ir

آزیتا جهان‌شاد

استادیار حسابداری، گروه حسابداری، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.  
az\_jahanshad@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۹/۲۱ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۰/۰۳

### چکیده

هدف از این پژوهش، شناسایی و ارزیابی پیشران‌های استراتژیک و آینده‌ساز حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی کشور با رویکرد اقتصادی است. این پژوهش با رویکرد آینده‌پژوهی با روش دلفی فازی و تحلیل ماتریس اثرات متقابل بر اساس مصاحبه با خبرگان مالیاتی انجام شده است. روش پژوهش مورد استفاده از منظر روش-شناختی، تحقیق پیمایشی (زمینه‌یابی)؛ از منظر ماهیت، توصیفی تحلیلی و از منظر روش‌شناسی، مبتنی بر روش آمیخته (ترکیبی از کمی و کیفی) است. پس از شناسایی ۲۱ پیشران نخست در مراحل سوال، مصاحبه و پرسش نامه دلفی فازی، جهت نهایی کردن و ارزیابی پیشران‌های موثر و آینده‌ساز، همه پیشران‌های شناسایی شده بر اساس میانگین فازی مثلثی مورد تجزیه و تحلیل و جهت تحلیل اثرات متقابل میان پیشران‌ها، از نرم افزار میک مک استفاده شده است. براساس نتایج پژوهش تعداد ۷ پیشران در مرحله دلفی فازی تعیین که مجدداً جهت تعیین تحلیل اثرات متقاطع به خبرگان ارسال شد که در نهایت ۲ پیشران به عنوان تاثیرگذار، ۱ پیشران به عنوان تاثیرپذیر و مابقی پیشران‌ها به عنوان پیشران‌های دووجهی و تنظیمی به عنوان پیشران‌های استراتژیک و آینده‌ساز تایید گردیدند.

واژه‌های کلیدی: آینده‌نگاری، پیشران، آموزش، پژوهش، نظام مالیاتی.

## ۱- مقدمه

مالیات در اکثر کشورها به عنوان معمول‌ترین و مهم‌ترین منبع مالی برای تامین درآمدهای عمومی و یکی از موثرترین ابزارهای سیاست‌های مالی دولت به شمار می‌رود. دولت می‌تواند به واسطه آن بسیاری از خدمات اجتماعی و رفاهی را در خدمت مردم قرار دهد و بسیاری از فعالیت‌ها و جریان‌های اقتصادی و اجتماعی سمت و سوی لازم را ببخشد. بالا بودن سهم منابع حاصل از فروش نفت و پایین بودن سهم وصولی مالیاتی در ترکیب منابع بودجه عمومی دولت علاوه بر آنکه عوارض ناگواری را همچون وابستگی درآمد کشور به صدور یک کالا دربردارد، اقتصاد کشور را از امکان استفاده مؤثر از مالیات‌ها برای اعمال سیاست مالی محروم ساخته است (گرایی نژاد و چپرادر، ۱۳۹۱). در کشورهای توسعه یافته درآمدهای مالیاتی در تامین مالی مخارج دولت از اهمیت وافر برخوردار می‌باشد. اما در کشورهای در حال توسعه به دلیل وجود ساختار توری و کارا نبودن سیستم مالیاتی، درآمدهای مالیاتی درصد ناچیزی از تولید ناخالص داخلی این کشورها را تشکیل می‌دهد. در حالی که برخی از کشورها ۹۰ تا ۹۵ درصد از هزینه‌های عمومی خود را از طریق درآمدهای مالیاتی تأمین می‌نمایند؛ ولی در کشور ما به دلیل عدم شفافیت و ناتوانی سیستم مالیاتی در شناسایی صحیح میزان درآمد بنگاه‌ها و افراد؛ میزان مالیات تشخیصی عموماً ناچیز می‌باشد.

یکی از عوامل موثر در وصول منابع مالیاتی مطلوب، وجود نیروی انسانی کارآمد می‌باشد. فلذا منابع انسانی در سازمان‌های امروزی با ارزش‌ترین منبع سازمان به حساب می‌آیند. سازمان‌ها بر مبنای نیروی انسانی خود در دنیای پر تلاطم امروزی به مزیت رقابتی دست می‌یابند و آنچه منابع انسانی را سرمایه اصلی سازمان‌ها قرار داده است، توانمندی‌ها، مهارت‌ها و دانش این سرمایه سازمانی است. یکی از عوامل مهمی که تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر بهره‌وری دارد و می‌تواند نقش موثری در افزایش آن ایفا نماید، آموزش است. فنون و طرح‌های جدید ارتقا بهره‌وری نمی‌تواند بدون پرسنل آموزش دیده، ایجاد و بکار گرفته شود. نیروی انسانی براساس امکانات، مهارت‌ها، دانش و نگرش خویش که از آموزش کسب کرده است، در طی مراحل مختلفی می‌تواند نقش بسزایی در بهبود و افزایش بهره‌وری داشته باشد. در حقیقت، آموزش ظریف‌ترین و در عین حال مهم‌ترین کارکرد مدیریت منابع انسانی به حساب می‌آید. از همین روست که گرایش به بهره‌وری در عرصه آموزش و بهسازی مورد اهتمام همه مدیران در سازمان‌ها است. (زارع زیدی، علیرضا، ۱۳۹۶).

نتایج پژوهش‌ها و تحقیقات نشان می‌دهد که بر اساس نیاز اقتصاد کشور به مالیات، پژوهش و تحقیق در آینده مالیات امری مهم بوده و با توجه به جهانی شدن و پیشرفت‌های تکنولوژی، از منظر آموزش و پژوهش در خصوص منابع و ابزارهای وصول مالیات و گسترش پایه‌های مالیاتی نیز باید توجه ویژه‌ای داشته باشیم، لذا این پژوهش درصدد آن است تا پیشران‌های مهم حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی کشور را آینده‌پژوهی کرده و ضمن شناسایی پیشران‌های استراتژیک و آینده‌ساز در این حوزه از نظام مالیاتی، تأثیرگذاری و تأثیرپذیری هریک از پیشران‌ها بر یکدیگر را تعیین، و نتیجه را بعنوان راهنما به استفاده کنندگان؛ بویژه سازمان امور مالیاتی کشور ارائه کند. با توجه به خلاء مطالعاتی موجود در این حوزه، انجام این پژوهش هم از دیدگاه نظری و هم از بعد عملی دارای دانش افزایی بوده و می‌تواند علاوه بر پرکردن خلاء مطالعاتی، بایسته‌های ضروری جهت برنامه-

ریزی بلندمدت مالیاتی را در اختیار برنامه‌ریزان مربوطه قرار دهد. در این مقاله ابتدا ضمن بیان مبانی نظری حاکم بر مفاهیم آینده پژوهی و آموزش و پژوهش در مالیات، پژوهش‌های انجام شده در این زمینه بحث و بررسی می‌شوند و سپس جامعه و نمونه آماری، روش نمونه‌گیری، روش اجرای پژوهش، ابزار گردآوری و اندازه‌گیری داده‌ها، نحوه ارزش‌یابی آن‌ها، روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتایج و روش‌های اندازه‌گیری، پایایی و روایی پژوهش به طور مفصل بیان گردیده و در ادامه آمار داده‌ها در جداول ارائه و نتایج هر یک از روش‌های تشریح شده ارائه خواهد شد.

## ۲- مبانی نظری پژوهش

### ۲-۱- فلسفه مالیات

شاید بتوان فلسفه مالیات را در تعاریفی که از مالیات می‌شود پیدا کرد. با این حال در نظام‌های اقتصادی مختلف در دنیا، نحوه اخذ مالیات و نرخ مالیات، تعیین‌کننده فلسفه مالیات در آنجا است. به‌طور مثال فلسفه مالیات در سیستم مالیاتی‌ای که بر روی اخذ مالیات از ثروتمندان تمرکز می‌کند، با فلسفه مالیات در سیستمی که از همه شهروندان به‌طور برابر مالیات اخذ می‌کند متفاوت است. از سوی دیگر محل خرج مالیات نیز بر فلسفه آن تأثیرگذار است. مثلاً در کشوری که بیشترین محل هزینه کرد مالیات در بحث‌های نظامی و جنگ‌افزار است، در مقایسه با کشوری که بیشترین محل هزینه کرد مالیات بحث آموزش، سلامت و تأمین اجتماعی است، فلسفه مالیات کاملاً متفاوت است. به همین دلایل نمی‌توان تعریف مشخص و واضحی از فلسفه مالیات داد. برخی از متفکران فلسفه مالیات را مشارکت همگانی در تأمین هزینه‌های عمومی می‌دانند. از این نگاه اینگونه برداشت می‌شود که مالیات هزینه‌ای است که تمامی افراد جامعه برای اداره جامعه خود می‌پردازند. به‌عنوان مثال بودجه سالیانه کشوری همچون آلمان تا ۸۵ درصد وابسته به مالیات است. این میزان از وابستگی بودجه به مالیات، نشان‌دهنده تأثیری است که مالیات‌دهندگان بر اداره کشور مترقی‌ای مانند آلمان دارند. از نگاه برخی دیگر فلسفه مالیات، ایجاد عدالت اجتماعی است. در این نوع برداشت، مالیات از افراد با درآمد بیشتر اخذ می‌شود تا برای افرادی با درآمد کمتر هزینه شود، تا جامعه به عدالت نزدیک‌تر شود. برخی از اندیشمندان اسلامی اعتقاد دارند که فلسفه مالیات از نگاه اسلام نیز این‌چنین است.

### ۲-۲- چارچوب کلان نظری

با توجه به انواع مختلف مالیات‌ها و آثار گوناگون اقتصادی آن‌ها، یک نظام مالیاتی مطلوب، نظامی است که دارای بیشترین آثار اقتصادی مطلوب و مساعد است. آدام اسمیت اقتصاددان معروف مکتب کلاسیک، چهار اصل عمده را به عنوان اصول یک نظام مالیاتی بیان داشته است، که عبارتند از:

(۱) اصل عدالت مالیاتی: منظور از عدالت مالیاتی این است که مالیاتی را که دولت در نظر دارد از مردم وصول کند باید متناسب با توانایی مالیات‌دهنده بوده و بعلاوه عمومیت داشته و تمام مردم در آن شرکت داشته باشند.

- ۲) اصل مشخص بودن مالیات: از نظر آدام اسمیت، مالیات وضع شده بر اشخاص و غیره باید دقیقاً از نظر زمان و نحوه پرداخت و میزان مالیات، معین و مشخص باشد.
- ۳) اصل سهل‌الوصل بودن مالیات: یکی از اصول مهم اجرای نظام مالیاتی، کسب رضایت نسبی افراد و تسهیلات مختلف برای پرداخت آن است. برای مثال، زمان و نحوه پرداخت باید به گونه‌ای باشد که فشار و مشکلی بر مالیات‌دهندگان وارد نکند. زیرا عدم تسهیلات پرداختی موجب فرار مالیاتی می‌شود.
- ۴) اصل صرفه‌جویی: منظور از اصل صرفه‌جویی در اصول مالیاتی این است که، در جمع‌آوری مالیات باید حداکثر صرفه‌جویی به عمل آید و هزینه جمع‌آوری آن به حداقل ممکن تقلیل یابد. منظور از هزینه جمع‌آوری مالیات، مجموع هزینه ایجاد شده برای دولت و مالیات‌دهندگان است.
- باید اضافه کرد که اصول چهارگانه مالیات آدام اسمیت، اصول اساسی یک نظام مالیاتی را تشکیل می‌دهند ولی امروزه به علت افزایش نقش دولت در اقتصاد و رشد بخش عمومی، چه در کشورهای در حال توسعه و چه در کشورهای پیشرفته، در تنظیم نظام مالیاتی مطلوب، باید به اصول جدید دیگری هم توجه شود که به موارد فوق افزوده و عبارتند از:
- ۱) اصل بازدهی مالیاتی: براساس این اصل، نظام مالیاتی باید بتواند مولد درآمد کافی برای دولت باشد.
- ۲) اصل انعطاف پذیری مالیات: یکی از اصول مهم دیگر یک نظام مالیاتی مطلوب، این است که این نظام باید بتواند از نظر اصلاحات و تغییرات احتمالی در مالیات‌ها، از انعطاف پذیری بالایی برخوردار باشد.
- ۳) اصل تنوع منبع مالیاتی: در یک نظام مالیاتی مطلوب، لازم است مالیات‌ها از منابع مختلفی جمع‌آوری شوند. تنوع بیشتر مالیات‌ها باعث اطمینان و ثبات بیشتر درآمدهای مالیاتی دولت می‌شود و دولت می‌تواند با استحکام و قدرت بیشتری وظایف اقتصادی خود را انجام دهد.
- ۴) اصل ساده و قابل فهم بودن مالیات‌ها: یک نظام مالیاتی مطلوب، نباید نظامی پیچیده و مبهم باشد؛ یعنی کلیه قوانین و مقررات مربوط به مالیات‌های مختلف و دلایل پرداخت آن باید به زبان ساده و بدون ابهام بیان شود.
- ۵) اصل حداقل بار اضافی: یکی دیگر از اصول مطلوب نظام مالیاتی این است که، این نظام باید آثار زیان بخش اقتصادی را به حداقل ممکن تقلیل دهد؛ یعنی نظام مالیاتی باید انحراف در تصمیمات اقتصادی را به حداقل ممکن برساند و از این طریق، موقعیت تحقق کارایی اقتصادی را فراهم سازد.
- ۶) اصل سازگاری با سایر اهداف اقتصادی: یک نظام مالیاتی مطلوب باید بتواند با سایر اهداف دیگر مورد اقتصاد سازگار باشد. برای مثال چنانچه رشد و ثبات اقتصادی (کنترل و از میان بردن بیکاری) هدف باشد، نظام مالیاتی باید امکان استفاده از سیاست مالی مناسب برای دستیابی به این اهداف را ایجاد کند.
- ۷) اصل ضمانت اجرایی: یک نظام مالیاتی مطلوب از نظر اجرایی باید ضمانت اجرایی داشته باشد؛ بدین معنی که، یک نظام مالیاتی مطلوب؛ مالیاتی را که جمع‌آوری آن ممکن نیست، وضع نمی‌کند (جعفری صمیمی و شمخال، ۱۳۸۶).

### ۳-۲- آینده پژوهی و ضرورت آن

آینده پژوهی فرآیند تلاش سیستماتیک برای نگاه به آینده بلندمدت می‌باشد که با هدف شناسایی تکنولوژی‌های عام نوظهور و تقویت حوزه‌های تحقیقات استراتژیکی است که احتمالاً بیشترین منافع اقتصادی و اجتماعی را به همراه دارند (مارتین، ۲۰۰۰).

آینده پژوهی، فرآیندی سیستماتیک، مشارکتی و گردآورنده ادراکات آینده است که چشم‌اندازی را با هدف اتخاذ تصمیم‌های روزآمد و بسیج اقدامات مشترک بنا می‌سازد (گلاوگان، ۲۰۰۶).

لوک معتقد است آینده‌پژوهی ابزاری سیستماتیک برای ارزیابی آن دسته از توسعه‌های علمی و تکنولوژیکی است که می‌توانند تأثیرات بسیار شدیدی بر رقابت صنعتی، خلق ثروت و کیفیت زندگی داشته باشند (لوک، ۱۹۹۶).

آینده‌پژوهی معادل لغت لاتین " Futures Studies " است. کلمه جمع Futures به این دلیل استفاده شده است که با بهره‌گیری از طیف وسیعی از متدلوژی‌ها به گمانه‌زنی‌های سیستماتیک و خردورزانه، در مورد نه فقط یک آینده، بلکه چندین آینده متصور مبادرت می‌شود. (گوردون گلن، ۱۹۹۶).

بحران‌ها و مشکلات کنونی، موجه‌ترین دلیل برای اندیشیدن پیرامون درباره آینده است. عامل دیگری که پرداختن به آینده را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد، در سرعت تحولات نهفته است. تحولات حیرت آور عصر حاضر، ناشی از دگرگونی‌های شگفت در حوزه علم و فن‌آوری و روند شتابناک جهانی شدن می‌باشد. باید توجه داشت که حضور عاملانه در روند تحولات آینده، کاهش تهدیدات و افزایش فرصت‌ها و گزینه‌ها، نیازمند رویکردی آینده-پژوهانه است که امکان کنش‌گری در رخداد‌های آینده را فراهم می‌سازد. بسط معرفت و دانش آینده‌پژوهی، کیفیت کلی و تفکر جمعی را به نحو چشم‌گیری بهبود می‌بخشد و زمینه را برای ظهور هر چه گسترده‌تر فرهنگ امید بر پایه ارزش‌های فردی و ملی مهیا می‌سازد. بسیاری از حوادث و رویدادهای آینده قابل پیش‌بینی هستند و دخالت انسان در این روند موجبات تغییر و تحولات مطلوب را ایجاد خواهد کرد، اما در اغلب موارد اشتغال به زمان حال و تلاش در جهت رفع مشکلات موجود، مانع از آن می‌شود که مدیران و تصمیم‌گیرندگان به آینده بیندیشند؛ در صورتی که مشکلات کنونی، ناشی از عدم شناخت آینده‌ای بوده است که اینک "زمان حال" نامیده می‌شود، بنابراین ما برای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌های بهتر نیازمند به درک و فهم آینده هستیم. چرا که بحران‌های امروز نتیجه قهری نپرداختن به موانع و مشکلات، قبل از بروز آنها به شکل بحران است.

شاید تحول در آموزش و پژوهش عمده‌ترین نقش را در ایجاد چنین فضایی ایفا می‌کند، زیرا تحول در آموزش و پژوهش به مثابه تغییر در شعون و ابعاد مختلف زندگی است. امروزه تغییرات، با نرخ سریع‌تری به وقوع می‌پیوندند و تغییرات فن‌آوری و متعاقباً تغییر در دیگر جنبه‌های زندگی، افزایش روزافزون وابستگی متقابل کشورها و ملل، تمرکززدایی جوامع و نهادهای موجود که به دلیل گسترش فن‌آوری اطلاعات شتاب بیشتری یافته است، تمایل روزافزون به جهانی شدن به همراه حفظ ویژگی‌های ملی، قومی، فرهنگی و بسیاری عوامل دیگر، لزوم درک بهتر از "تغییرات" و "آینده" را برای دولت‌ها، کسب و کارها، سازمان‌ها و مردم ایجاب می‌کند، چرا که آینده اساساً قرین به عدم قطعیت است. با این همه آثار و رگه‌هایی از اطلاعات و واقعیات که ریشه

در گذشته و حال دارند، می‌توانند رهنمون ما به آینده باشند لذا ادامه تصمیم‌گیری صرفاً چندین آینده محتمل بر اساس تجارب گذشته، غفلت از رصد تغییرات آتی را در پی خواهد داشت و با تلخ‌کامی روبرو خواهد شد. یکی از دستاوردهای کلیدی ترویج آینده‌پژوهی، چشاندن طعم پیشرفت‌های ملی حاصل از آینده‌اندیشی و توجه به مقوله‌های مطرح در آینده است که با تحقق این امر می‌توان با بسیج همه‌جانبه نیروها و ظرفیت‌های بالقوه، ساختن آینده مطلوب کشور را با اهتمام کافی مورد توجه قرار داد.

در نهایت اینکه ما برای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری‌های بهتر نیازمند درک و فهم آینده جهت کسب نتایج مطلوب هستیم که این فرض نیازمند آموزش و پژوهش در هر زمینه‌ای از فعالیت می‌باشد.

#### ۲-۴- پیشران‌های حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی

با توجه به تاثیر زیاد پیشران‌های مهم حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی کشور و هدف این پژوهش، پس از بررسی و مطالعات صورت گرفته و اعمال نظرات خبرگان مالیاتی در مراحل سوال، مصاحبه، جمع‌بندی و تجمیع و اصلاح پیشران‌ها، ۲۱ عامل درونی و بیرونی در سازمان مالیاتی کشور که به عنوان مولفه‌های ایجاد پیشران‌ها در حوزه آموزش و پژوهش می‌باشند؛ به شرح زیر به عنوان پیشران‌های مهم و آینده‌ساز در حوزه آموزش و پژوهش کشور انتخاب و به خبرگان ارسال و نظرات آنها از طریق پرسش‌نامه دریافت شد:

جدول شماره ۱: پیشران‌های مهم و آینده‌ساز در حوزه آموزش و پژوهش

شماره پیشران	شرح پیشران (سوال)
۱۱۲	سرمایه فکری و انسانی در سازمان
۱۱۳	آموزش پرسنل به تناسب استفاده‌های جدید از امکانات و نرم افزارهای به روز
۱۱۴	آماده‌سازی پرسنل با تغییرات روزافزون فن‌آوری، دانش،... در سازمان جهت همراهی آن‌ها با سیستم و عدم مقابله با ایده‌های جدید
۱۱۵	برقراری کارگاه‌های آموزشی عملی پرسنل بر اساس الگوهای سازمانی و پاسخ‌خواهی از آنها
۱۱۶	مراکز آموزشی تخصصی (از قبیل دانشکده‌های قدیم) و آموزش به روز کاربردی
۱۱۷	گسترش سیاست‌ها و فعالیت‌های انجمن‌های حرفه‌ای مالیاتی - حسابداری - حسابرسی
۱۱۸	گسترش فعالیت‌ها و سیاست‌های ارتباط سازمانی با دانشگاه در حوزه مالیاتی (سیاست‌های وزارت علوم و دانشگاه‌ها در ارتقاء نظام مالیاتی)
۱۱۹	افزایش مفاهیم بین رشته‌ای مالیات و سایر علوم (آمار، ریاضی، کامپیوتر، شبکه عصبی،...) و جذب افراد بااستعداد، باهوش، بین رشته‌ای و...
۱۲۰	افزایش کتب، مجلات، مقاله‌ها و پژوهش‌های مالیاتی، آموزش‌های دوره‌ای لازم به منظور ارتقای آگاهی مامورین و مجریان مالیاتی جهت احقاق حقوق حقه مودیان و همچنین سازمان مالیاتی و نیز جلوگیری از هرگونه امکان تفسیر قوانین

شماره پیش‌ران	شرح پیش‌ران (سوال)
۱۲۱	آموزش دوره‌ای لازم مامورین مالیاتی در خصوص نحوه ارتباط و برخورد همراه با تکریم ارباب رجوع
۱۲۲	استفاده از نتایج تحقیق و پژوهش‌های پیشین مالیاتی به عنوان ابزارهای مدیریتی سازمان
۱۲۳	انجام پژوهش در خصوص قابلیت اجرای یک قانون و یا مصوبه مالیاتی / سیاست‌های اجرایی، قبل از اجرا در ایران
۱۲۴	مطالعات تطبیقی و استفاده از تجارب کشورهای پیشرفته
۱۲۵	آموزش مامورین مالیاتی با علوم رفتاری، IT، ترندهای فرار مالیاتی، مبارزه با پولشویی، ...
۱۲۶	آموزش مباحث مالیه عمومی مامورین مالیاتی (از قبیل دلایل تخفیف و معافیت مالیاتی و تاثیرات آنها بر تغییر نگرش مامورین مالیاتی)
۱۲۷	برقراری سمینارهای آموزشی و پژوهشی بعد عملی - تجربی در مالیات (نه صرفاً دانشگاهی و اکادمیک)
۱۲۸	آموزش‌های موردکاوی (CASE STUDY) پرونده‌های مالیاتی به مامورین مالیاتی
۱۲۹	ایجاد انگیزه مامورین مالیاتی به جهت آموزش آن‌ها (مادی - معنوی)
۱۳۰	آسیب شناسی و اجرای پژوهش مالیاتی قبل از اجرای یک مصوبه و قانون مالیاتی
۱۳۱	کاربردی و بلندمدت و مستمر بودن دوره‌های آموزشی مامورین مالیاتی
۱۳۲	کاربردی نمودن پژوهش‌های صورت گرفته در موضوعات مالیاتی، نه صرفاً اجرای پژوهش

یافته های پژوهشگر

### ۳- پیشینه پژوهش

با بررسی پژوهش‌های انجام شده در ارتباط با موضوع این پژوهش، نشان می‌دهد که در خصوص " مطالعه آینده‌نگارانه پیش‌ران‌های حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی ایران - با رویکرد آینده پژوهی " پژوهشی تاکنون انجام نشده است. لیکن مواردی از پژوهش‌های انجام شده در خصوص مالیات و موضوعات مرتبط با حوزه آموزش و پژوهش به شرح زیر اشاره می‌گردد:

رحیمی و همکاران (۱۳۹۹) در مطالعه خود در خصوص " آسیب شناسی الگوی طراحی آموزشی دوره های آموزش کارکنان دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری بر اساس عناصر برنامه درسی الگوی " دریافتند که موانع زیرساختی، موانع سیستمی و فقدان زیرساختهای اجرایی از موانع موجود در آموزش می باشد.

نبی زاده (۱۳۹۸) در پژوهش خود تحت عنوان " بررسی میزان تاثیر آموزش روشهای الکترونیکی (روش های مجازی، مالیات الکترونیک و تجارت الکترونیک) بر مودیان در پیشبرد اهداف سازمان امور مالیاتی (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی جنوب استان تهران) دریافتند که استفاده از روش‌های الکترونیکی در پیشبرد فرآیندهای مالیاتی، سبب کاهش چشمگیر هزینه‌ها و افزایش بازدهی و ارتقاء کیفیت و حداقل رساندن مخاطرات می‌گردد.

سیدآبادی (۱۳۹۵) در تحقیقات خود با موضوع " بررسی تاثیر آموزش قانون مالیات بر ارزش افزوده به مودیان در وصول درآمدهای مالیاتی از دیدگاه کارکنان اداره کل مالیات بر ارزش افزوده شهر تهران " به نتایج زیر

دست یافتند: ۱- آموزش مالیات بر ارزش افزوده به مودیان مالیاتی بر وصول درآمدهای مالیاتی تاثیر دارد. ۲- آموزش حضوری مالیات بر ارزش افزوده به مودیان مالیاتی بر وصول درآمدهای مالیاتی تاثیر دارد. ۳- آموزش قانون مالیات بر ارزش افزوده از طریق سایت VAT به مودیان مالیاتی در پرداخت مالیات تاثیر دارد. ۴- آموزش قانون مالیات بر ارزش افزوده از طریق صدا و سیما به مودیان مالیاتی در وصول درآمد مالیاتی تاثیر دارد. ۵- آموزش از طریق جراید به مودیان مالیاتی در وصول درآمدهای مالیاتی تاثیر ندارد. ۶- آموزش از طریق تبلیغات محیطی به مودیان مالیاتی در وصول درآمدهای مالیاتی تاثیر دارد.

مختارزاده و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش انجام شده تحت عنوان "شناسایی و اولویت بندی نارسایی‌های نظام آموزش کارکنان سازمان مالیاتی شهر تهران" به این نتیجه رسیدند که بیشترین نارسایی مربوط به مرحله اجرای دوره های آموزشی است. در بین نارسایی های مربوط به مرحله نیازسنجی، عامل توجه ناکافی به نظرخواهی از کارکنان و مدیران سازمان درباره نیازهای آموزشی مربوط به شغل خود با وزن ۴۲۳. بیشترین اهمیت را دارد. در بین نارسایی‌های مربوط به مرحله برنامه‌ریزی، تعهد ناکافی در مورد آموزش نیروی انسانی در سازمان است که با وزن ۴۳۲. از اولویت بالایی برخوردار است. در بین نارسایی های مرحله اجرا، تناسب ناکافی بین روش‌های آموزشی با اهداف یادگیری با وزن ۲۴۲. از اهمیت بالایی برخوردار است و بین نارسایی های مرحله ارزیابی نامشخص بودن نتایج و پیامدهای آموزش کارکنان به دلیل نبودن الگوی ارزیابی مناسب دوره های آموزشی با وزن ۴۶۵. از اهمیت بالایی برخوردار است.

شکرزاده و همکاران (۱۳۹۱) در بررسی موضوع "رابطه بین شیوه‌های آموزش کارکنان با فرایندهای مدیریت دانش سازمانی: در صنعت هسته‌ای"، دریافتند که بین شیوه‌های آموزشی گروهی و اجتماعات یادگیری، عملی فعال، خوداقدامی و شیوه رسمی با فرایندهای کسب و شناسایی، تولید و اشتراک دانش رابطه معنادار وجود داشته و بر اساس نتایج این تحقیق می‌توان گفت شیوه آموزشی عملی فعال بیشترین تاثیر رگرسیونی را روی فرایند تولید دانش دارد.

بادیر و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهش خود با عنوان "تاثیر شایستگی فنی رهبران بر روی نوآوری و یادگیری کارکنان" دریافتند که در صنایع با فناوری بالا، مانند صنعت مخابرات، شایستگی فنی رهبران از نظر دانش فنی به روز و توانایی انجام وظایف فنی بهتر از زیردستان آنان تعریف شده است. همچنین بیان نمودند که رهبران، درک بهتری از فناوری موجود، و ابزارها و تکنیک‌های مهندسی به کار رفته دارند. رهبران از توانایی پاسخ به سوالات فنی، پیشنهاد روش‌های جدید، و بکارگیری دانش در رابطه با یک مساله و حل مسائل علوم و مهندسی برخوردار هستند. به علاوه، LTC نیز رابطه مثبتی با یادگیری زیردستان و رفتار کاری نوآورانه دارد. افزون بر این، رفتار یادگیری کارکنان رابطه مثبتی با رفتار کاری نوآورانه (IWB) دارد. این نتایج پیامدهای نظری و عملی جالب توجهی به همراه دارند.

هانایشا و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهش بررسی اثرات توانمندسازی کارکنان، کار تیمی و آموزش کارمندان روی رضایت شغلی در موسسه‌های آموزش عالی در مالزی نشان دادند که توانمندسازی کارمندان دارای اثر مثبت و معنی‌داری روی رضایت شغلی می‌باشد. همچنین تأیید کردند که توانمندسازی کارمندان منجر به سطح



بالایی از رضایت شغلی می‌گردد. از آنجایی که نتایج نشان داد که رضایت شغلی کارکنان در ارتباط با توانمندسازی آن‌ها می‌باشد، پیشنهاد می‌شود که محیط به‌گونه‌ای طراحی و دست‌کاری گردد که ادراک توانمندی بهبود یابد که دارای اثر مثبتی روی کارمندان می‌باشد و در نهایت، می‌تواند به اثربخشی سازمانی ختم گردد. بنابراین، تشویق کارمندان برای احساس مسئول بودن و اختیار داشتن و مشارکت در تصمیم‌گیری در توانمندی‌های آن‌ها در نظر گرفته شود که باید به‌عنوان بخشی از فرهنگ سازمانی و محیط کاری در نظر گرفته شود.

مرکز پژوهش‌های وزارت نفت در پاکستان (۲۰۱۶) در پژوهش خود با عنوان " بررسی رابطه بین استراتژی- های تعلیم و توسعه و تأثیر آن بر روی عملکرد سازمانی " نشان داد که قسمت عمده کارمندان از T&D (تعلیم و توسعه) در سازمان راضی هستند. یافته‌های این مطالعه به مدیریت کمک کرد که بتواند بر تعلیم و توسعه برای بهبود مهارت‌های مورد نیاز کارمندی که برای عملکرد سازمانی مهم بودند متمرکز شود. برای بدست آوردن نتایج آموزشی مؤثر باید این مطالعه را هر چند وقت یکبار انجام داد.

اولانیان و همکاران در نیجریه (۲۰۱۶) در پژوهش خود با عنوان " آموزش و پیشرفت کارکنان: ابزاری حیاتی برای اثربخشی سازمان " دریافتند که آموزش و پیشرفت کارکنان توسط محققان و مراجع مختلف برای یک سازمان و اثر بخشی آن سازمان، بسیار حیاتی است. با توجه به مطالب فوق الذکر، سازمانها به این ترتیب برای آموزش و پیشرفت پرسنل خود به کامل‌ترین رجحان برای ارتقاء اثر بخشی خود، تشویق می‌شوند. همانطور که آموزش، کار مدیر را بر حسب نظارت نزدیک کاهش می‌دهد، هم چنین محرک، انگیزه و کیفیت کار کارمندان را بهبود می‌بخشد که به آنها کمک می‌کند به کسب اهداف و آرمان‌های سازمان، متعهدتر باشند و این شیوه دارای گرایش ارتقاء اثربخشی بین کارکنان در سازمان، است. با این وجود، برای موفقیت هر سازمان، آموزش و آموزش مجدد کل کارکنان به شکل کارگاه‌های آموزشی، کنفرانس‌ها و سمینارها، باید به طور قوی دنبال شوند و اجباری باشند.

#### ۴- سوال‌های پژوهش

با توجه به هدف پژوهش مبنی بر شناسایی و ارزیابی پیشرانهای استراتژیک و آینده‌ساز حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی کشور در ۲۰ سال آینده، سوالات پژوهش به شرح زیر مطرح گردیده است:

(۱) پیشرانهای استراتژیک و آینده ساز در حوزه آموزش و پژوهش نظام مالیاتی کشور در ۲۰ سال آتی کدامند؟

(۲) ضمن بررسی پایداری یا عدم پایداری سیستم، روابط (تاثیرگذاری و تاثیرپذیری) بین این پیشرانها چگونه است؟

#### ۵- روش‌شناسی پژوهش

در انجام این پژوهش از منظر رویکرد انجام تحقیق، از دو منطبق قیاسی و استقرایی استفاده گردیده است. این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی (تصمیم‌گرا) بوده و از طرفی از آنجایی که این پژوهش می‌تواند تحقیقات

پیشین را توسعه و آن‌ها را تکمیل نماید بعنوان پژوهش توسعه‌ای قلمداد می‌گردد. از آنجایی که در این تحقیق به دنبال اطلاعاتی هستیم که به ما کمک نماید تا موضوع پژوهش را به خوبی شناسایی نماییم، نیازمند یک سری مطالعات اکتشافی بوده‌ایم. لذا این نوع تحقیق از انواع تحقیقات اکتشافی نیز می‌باشد (بنی‌مهد، ۱۳۹۶). از طرفی با توجه به اینکه در این پژوهش ابتدا از طریق تحلیل اکتشافی، مبانی تئوریک آن مشخص و پس از تعیین چارچوب تئوریک (آینده‌پژوهی و حوزه آموزش و پژوهش در مالیات)، برای سنجش معیارهای مربوطه پرسش-نامه‌ای تهیه و از طریق آن، از دیدگاه خبرگان آگاه شدید (کیفی) و سپس از طریق روش‌ها و نرم‌افزارهای مربوطه، تجزیه و تحلیل‌های آماری خود را انجام داده‌ایم (کمی)؛ این نوع پژوهش از منظر فرایند اجرا، یک پژوهش آمیخته است (مهربان پور و دیگران، ۱۳۹۸). شایان ذکر است که این تحقیق برای اولین بار توسط اینجانبان صورت گرفته، فلذا از نظر ماهیت تحقیق، بعنوان تحقیق اصیل (دست اول) قلمداد می‌گردد. همچنین از منظر روش‌شناختی؛ تحقیق پیمایشی (زمینه‌یابی) بوده و به دنبال آن بوده‌ایم که از طریق نظرخواهی از گروه نمونه انتخاب شده (خبرگان مالیاتی)، نظر یک جامعه آماری را درباره موضوع پیش‌ران‌های تاثیرگذار در نظام مالیاتی ایران بدانیم.

با توجه به توضیحات فوق، نوع تحقیق در این پژوهش از نظر هدف و نتیجه اجراء، از روش‌های تحقیق توسعه‌ای - کاربردی و توصیفی - اکتشافی است. بنابراین جهت اجرای این پژوهش ترکیبی از روش پژوهش‌های پیمایشی و پژوهش‌های اکتشافی - پیش‌گویانه و همچنین پژوهش میدانی صورت پذیرفته است. در بخش پژوهش توصیفی - پیمایشی، از طریق پرسش‌نامه‌ها و مصاحبه‌های انجام گرفته شده از طریق خبرگان موضوع مورد پژوهش، پیش‌ران‌های موثر در نظام مالیاتی ایران در ۲۰ سال آتی را تعیین و نظرات آنها تجزیه و تحلیل گردیده است. از طرفی با توجه به اینکه از این نوع پژوهش تاکنون صورت نپذیرفته و اطلاعاتی در دست نمی‌باشد، پژوهش اکتشافی حاضر بصورت کیفی انجام و پس از نتایج حاصله براساس تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته شده بعنوان پژوهش پیش‌گویانه و امکان وقوع یک پدیده خاص مطرح گردیده است (طبیعی و همکاران، ۱۳۹۲).

پژوهش حاضر، یک پژوهشی عملی است، زیرا هدف از این پژوهش، توصیف سیستماتیک مشکلات دنیای واقعی بوده و کمک شایانی در ارائه و طرح راه‌های مناسب برای حل مشکل می‌نماید. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی، کیفی و پیمایشی است. این پژوهش، توصیفی است، زیرا شامل جمع‌آوری اطلاعات برای پاسخ به سئوالات مربوط به وضعیت فعلی موضوع مطالعه می‌باشد و از آن جهت پیمایشی است که هدف آن اکتشافی، توصیفی و تبیینی است و نتایج به دست آمده قابلیت تعمیم را دارد.

جهت جمع‌آوری اطلاعات اولیه پژوهش با استفاده از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی و با مراجعه به اسناد و مدارک موجود (اسنادکاوی) و مشاهده عینی مشکلات مالیاتی حال حاضر و چشم انداز آتی، مبنای تحقیق را فراهم نموده و با استفاده از تکنیک‌های آماری و همچنین اطلاعات گردآوری شده در مراحل بعدی از طریق روش‌های پانل خبرگان، پرسش‌نامه باز، مصاحبه عمیق و نیمه ساختاریافته، دلفی‌فازی، و تحلیل ماتریس اثرات متقاطع با نرم‌افزار میک میک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

جامعه آماری این پژوهش شامل استادان و دانشجویان دکتری حسابداری، مدیریت و خبرگان و مدیران عالی‌رتبه و قانونگذاران امور مالیاتی و متخصصان سایر حوزه‌های تاثیرگذار بر آینده نظام امور مالیاتی کشور بوده که ابتدا طی تماس تلفنی و همچنین ارتباط از طریق شبکه‌های اجتماعی با خبرگان و نشست‌های تخصصی پانل خبرگان به صورت مصاحبه حضوری (دو نفری، سه نفری، چهار نفری)، موضوع مورد پژوهش را در میان گذاشته و پیشنهادهای استراتژیک و آینده ساز در حوزه آموزش و پژوهش نظام مالیاتی کشور در حال حاضر و آینده با ایشان مورد بحث و پیش نویس پیش‌ران‌ها تهیه گردید.

در این تحقیق کیفی، نمونه‌گیری مورد نیاز، نمونه‌گیری نظری با روش گلوله برفی که به منظور انتخاب هدفمند و مناسب نمونه است؛ صورت پذیرفته است. مشاهده یا نمونه تا جایی افزوده شده است که دیگر هیچگونه اطلاعات جدیدی به دست نیامد.

جدول شماره ۲: اطلاعات عمومی خبرگان

مدرک تحصیلی			سابقه (سال)				رشته تحصیلی				شغل		
کارشناسی	ارشد	دکتری	بیش از ۲۰	۲۵-۳۰	۲۰-۲۵	کمتر از ۲۰	ساز	مدیریت	اقتصاد	حسابداری	استاد و مدیر اجرایی	مدیر اجرایی	استاد دانشگاه
۲	۱۴	۱۰	۸	۶	۱۰	۲	۲	۳	۵	۱۶	۴	۲۰	۲

### دلفی فازی<sup>۱</sup>

تکنیک دلفی یک فرآیند قوی مبتنی بر ساختار ارتباطی گروهی است که در مواردی که دانشی ناکامل و نامطمئن در دسترس باشد با هدف دستیابی به اجماع گروهی در بین خبرگان استفاده می‌شود. در روش دلفی<sup>۲</sup>، نظرات خبرگان در قالب اعداد قطعی بیان می‌شود، از آنجایی که افراد خبره از شایستگی‌های ذهنی خود برای بیان نظر استفاده می‌کنند، این نشان دهنده احتمالی بودن عدم قطعیت حاکم بر این شرایط است. جهت جمع‌آوری و تجمیع نظرات خبرگان در این پژوهش به جهت کارایی از اعداد فازی مثلثی استفاده شده است.

جدول شماره ۳: اعداد فازی مثلثی طیف لیکرت ۵ درجه

عبارات توصیفی	خیلی مخالفم	مخالفم	خنثی (متوسط)	موافقم	خیلی موافقم
مقادیر فازی	۱	۲	۳	۴	۵
اعداد فازی مثلثی	(۰ و ۰.۲۵)	(۰.۵ و ۰.۲۵)	(۰.۷۵ و ۰.۵)	(۰.۷۵ و ۱)	(۰.۷۵ و ۱)

منبع: (مارتینز و کانل، ۲۰۱۱)

جهت تایید و غربالگری شاخص‌ها در این مرحله میانگین هندسی حدهای پایین، متوسط و بالای اعداد فازی مثلثی<sup>۳</sup> هر پیش‌ران را محاسبه نموده تا به اجماع نظری خبرگان در قالب اعداد فازی برسیم. سپس با یکی از روش‌های وافاسازی<sup>۴</sup> (روش مرکز ثقل<sup>۵</sup>) اجماع نظر خبرگان حاصل و در نهایت با مقایسه این عدد فازی نهایی با مقدار آستانه، پیش‌ران مورد بحث، تایید یا رد گردیده است.

جدول شماره ۴: فازی زدایی روش مرکز ثقل

فرمول فازی زدایی	میانگین حد پایین	میانگین حد وسط	میانگین حد بالا
$X=(L+4M+U)/6$	L	M	U

### آزمون روایی و پایایی

بررسی روایی پرسش‌نامه معمولاً با شیوه دلفی و یا نظرخواهی از خبرگان و صاحب‌نظران صورت می‌گیرد که در این پژوهش نیز از این طریق صورت پذیرفته است. جهت بررسی پایایی پرسش‌نامه، از روش آلفای کرونباخ به وسیله نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. با توجه به آزمون انجام شده، میزان ضریب آلفای کرونباخ برای ۲۱ پیش‌ران، ۹۵,۴ درصد محاسبه گردیده است که نظر به تعداد سوال‌های پرسش‌نامه و تعداد ۲۶ خبره مرحله دلفی، آلفای کرونباخ، مقدار مناسبی است.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون پایایی - ضریب آلفای کرونباخ

شرح	تعداد	درصد	تعداد پرسش‌ها	آلفای کرونباخ
نمونه‌های مورد آزمون	۲۶	۱۰۰	۲۴	۹۵,۴٪

یافته‌های پژوهشگر

### ۶- یافته‌های پژوهش

#### ۶-۱- نتایج دلفی فازی

به منظور تحلیل و استخراج پیش‌ران‌های نهایی برای مرحله بعد (میک مک) از دلفی فازی استفاده گردید. بدین منظور ابتدا پاسخ‌های توصیفی (کلامی) خبرگان مطابق طیف لیکرت به اعداد فازی (۱ تا ۵) تبدیل و سپس براساس دلفی فازی مثلثی هر یک از این اعداد مطابق حدود تعریف شده، به اعداد فازی مثلثی تبدیل شده است. در ادامه پس از محاسبات میانگین هندسی فازی هر یک از حدود پایین، وسط و بالای اعداد فازی، این اعداد با روش دیفازی مرکز ثقل، دیفازی شده تا یک میانگین هندسی فازی نهایی بدست آید. در پایان چنانچه مقدار میانگین هندسی دیفازی شده داده‌های فازی حاصل از اجماع خبرگان با حد آستانه مذکور برابر و یا از آن بیشتر بوده باشد به عنوان پیش‌ران‌های آینده‌ساز در حوزه آموزش و پژوهش در اولویت تأیید گردیده اند. نتایج

حاصل از تحلیل دلفی فازی نشان داد که تعداد ۷ پیشران از پیشران‌های طراحی شده (۲۱ پیشران)، به عنوان پیشران‌های موثر و آینده‌ساز در حوزه آموزش و پژوهش تایید گردیدند که در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۶: پیشران‌های استراتژیک و آینده ساز حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی (نتایج دلفی فازی)

وضعیت	میانگین هندسی					شرح پیشران	شماره پیشران
	پیشران	دیفازی شده	حد بالا	حد وسط	حد پایین		
پذیرش	۸۵.۰	۸۷.۰	۰۰.۱	۹۰.۰	۶۴.۰	سرمایه فکری و انسانی در سازمان	۱۱۲
پذیرش	۸۵.۰	۸۷.۰	۰۰.۱	۹۰.۰	۶۴.۰	آموزش پرسنل به تناسب استفاده های جدید از امکانات و نرم افزارهای به روز	۱۱۳
پذیرش	۸۵.۰	۸۷.۰	۰۰.۱	۹۰.۰	۶۴.۰	آماده سازی پرسنل با تغییرات روزافزون فن آوری، دانش،... در سازمان جهت همراهی آن ها با سیستم و عدم مقابله با ایده های جدید	۱۱۴
رد	۸۲.۰	۸۳.۰	۹۹.۰	۸۵.۰	۶۰.۰	برقراری کارگاه های آموزشی عملی پرسنل بر اساس الگوهای سازمانی و پاسخ خواهی از آنها	۱۱۵
رد	۷۹.۰	۷۸.۰	۹۴.۰	۷۹.۰	۵۷.۰	مراکز آموزشی تخصصی (از قبیل دانشکده های قدیم) و آموزش به روز کاربردی	۱۱۶
رد	۷۸.۰	۷۷.۰	۹۶.۰	۷۹.۰	۵۳.۰	گسترش سیاست ها و فعالیت های انجمن های حرفه ای مالیاتی - حسابداری - حسابرسی	۱۱۷
رد	۷۷.۰	۷۶.۰	۹۵.۰	۷۷.۰	۵۱.۰	گسترش فعالیت ها و سیاست های ارتباط سازمانی با دانشگاه در حوزه ی مالیاتی (سیاست های وزارت علوم و دانشگاه ها در ارتقای حوزه مالیاتی)	۱۱۸
رد	۸۱.۰	۸۲.۰	۹۸.۰	۸۴.۰	۵۸.۰	افزایش مفاهیم بین رشته ای مالیات و سایر علوم (آمار، ریاضی، کامپیوتر، شبکه عصبی،...) و جذب افراد با استعداد، باهوش، بین رشته ای و ...	۱۱۹
رد	۷۶.۰	۷۶.۰	۹۶.۰	۷۷.۰	۵۱.۰	افزایش کتب، مجلات، مقاله ها و پژوهش های مالیاتی، آموزش های دوره ای لازم به منظور ارتقای آگاهی مامورین و مجریان مالیاتی جهت احقاق حقوق حقه مودیان و همچنین سازمان مالیاتی و نیز جلوگیری از هرگونه امکان تفسیر قوانین برای آن ها	۱۲۰
پذیرش	۸۳.۰	۸۵.۰	۰۰.۱	۸۷.۰	۶۱.۰	آموزش دوره ای لازم مامورین مالیاتی در خصوص نحوه ی ارتباط و برخورد همراه با تکریم ارباب رجوع	۱۲۱
رد	۷۷.۰	۷۷.۰	۹۷.۰	۷۸.۰	۵۲.۰	استفاده از نتایج تحقیق و پژوهش های پیشین مالیاتی به	۱۲۲

وضعیت	میانگین هندسی					شرح پیشران	شماره پیشران
	پیشران	دیفازی شده	حد بالا	حد وسط	حد پایین		
						عنوان ابزارهای مدیریتی سازمان	
رد	۷۹.۰	۸۰.۰	۹۸.۰	۸۱.۰	۵۵.۰	انجام پژوهش در خصوص قابلیت اجرای یک قانون و یا مصوبه مالیاتی /سیاست های اجرایی، قبل از اجرا در ایران	۱۲۳
رد	۸۰.۰	۸۰.۰	۹۸.۰	۸۲.۰	۵۶.۰	مطالعات تطبیقی و استفاده از تجارب کشورهای پیشرفته	۱۲۴
پذیرش	۸۳.۰	۸۵.۰	۰۰.۱	۸۷.۰	۶۱.۰	آموزش مامورین مالیاتی با علوم رفتاری، IT، ترفندهای فرار مالیاتی، مبارزه با پولشویی،...	۱۲۵
رد	۷۹.۰	۷۹.۰	۹۷.۰	۸۱.۰	۵۵.۰	آموزش مباحث مالیه عمومی مامورین مالیاتی ( از قبیل دلایل تخفیف و معافیت مالیاتی و تاثیرات آنها بر تغییر نگرش مامورین مالیاتی)	۱۲۶
رد	۷۸.۰	۷۸.۰	۹۷.۰	۷۹.۰	۵۳.۰	برقراری سمینارهای آموزشی و پژوهشی بعد عملی - تجربی در مالیات ( نه صرفا دانشگاهی و اکادمیک)	۱۲۷
پذیرش	۸۶.۰	۸۸.۰	۰۰.۱	۹۱.۰	۶۵.۰	آموزش های موردکاوی ( CASE STUDY ) پرونده های مالیاتی به مامورین مالیاتی	۱۲۸
پذیرش	۸۴.۰	۸۵.۰	۹۹.۰	۸۷.۰	۶۲.۰	ایجاد انگیزه مامورین مالیاتی به جهت آموزش آن ها ( مادی - معنوی)	۱۲۹
رد	۸۰.۰	۸۰.۰	۹۸.۰	۸۲.۰	۵۶.۰	آسیب شناسی و اجرای پژوهش مالیاتی قبل از اجرای یک مصوبه مالیاتی	۱۳۰
رد	۸۲.۰	۸۳.۰	۹۸.۰	۸۵.۰	۵۹.۰	کاربردی و بلندمدت و مستمر بودن دوره های آموزشی مامورین مالیاتی	۱۳۱
رد	۸۰.۰	۸۱.۰	۹۹.۰	۸۲.۰	۵۷.۰	کاربردی نمودن پژوهش های صورت گرفته در موضوعات مالیاتی، نه صرفا اجرای پژوهش	۱۳۲

یافته های پژوهشگر

#### ۶-۲- نتایج ماتریس اثرات متقاطع<sup>۶</sup> - میک مک<sup>۷</sup>

در این مرحله ماتریس اثرات متقاطع ۷\*۷ پیشران‌های حوزه آموزش و پژوهش پذیرش شده، تهیه و به خبرگان ارسال گردید که ۱۶ اکسل تکمیل شده دریافت شد. خروجی نرم‌افزار میک مک نشان داد که درجه-پرشدهگی ماتریس ها ۱۰۰ درصد است (با احتساب تاثیرات صفر هر توصیفگر بر خودش). در این پژوهش جهت تجمیع دیدگاه خبرگان از معیار مد، که بهترین روش برای تجمیع دیدگاه خبرگان مطرح شده است، استفاده گردیده است (اصغریور، ۱۳۹۶). این ماتریس براساس شاخص‌های آماری از مطلوبیت و بهینه‌شدگی ۱۰۰ درصد برخوردار شده که حاکی از روایی بالای ماتریس اثرات متقاطع و همبستگی بالای پاسخ‌های خبرگان آن است.

جدول شماره ۷: نتایج ماتریس اثرات متقاطع - میگ‌مک (از نظر خبرگان)

شماره و شرح پیش‌ران	۱۱۲	۱۱۳	۱۱۴	۱۲۱	۱۲۵	۱۲۸	۱۲۹	جمع
۱۱۲ سرمایه فکری و انسانی در سازمان	۰	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۱۸
۱۱۳ آموزش پرسنل به تناسب استفاده‌های جدید از امکانات و نرم افزارهای به روز	۳	۰	۳	۳	۳	۱	۱	۱۴
۱۱۴ آماده سازی پرسنل با تغییرات روزافزون فن آوری، دانش... در سازمان جهت همراهی آن‌ها با سیستم و عدم مقابله با ایده‌های جدید	۳	۳	۰	۳	۳	۱	۳	۱۶
۱۲۱ آموزش دوره ای لازم مامورین مالیاتی در خصوص نحوه ی ارتباط و برخورد همراه با تکریم ارباب رجوع	۳	۱	۱	۰	۲	۳	۱	۱۱
۱۲۵ آموزش مامورین مالیاتی با علوم رفتاری، IT، ترندهای فرار مالیاتی، مبارزه با پولشویی،...	۳	۳	۳	۳	۰	۳	۳	۱۸
۱۲۸ آموزش‌های موردکاوی (STUDY CASE) پرونده های مالیاتی به مامورین مالیاتی	۳	۳	۳	۳	۳	۰	۳	۱۸
۱۲۹ ایجاد انگیزه مامورین مالیاتی به جهت آموزش آن‌ها (مادی- معنوی)	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۰	۱۸
جمع اثرات ستون بر سطر (بر اساس شاخص مد نظرات خبرگان)	۱۸	۱۶	۱۶	۱۸	۱۷	۱۴	۱۴	۱۱۳

یافته های پژوهشگر

جدول شماره ۸: تحلیل کلیات داده‌های ماتریس اثرات متقاطع

شاخص	ابعاد	تعداد تکرار	تعداد صفر	تعداد یک	تعداد دو	تعداد سه	درجه پرشدگی
ارزش	۷	۲	۷	۶	۱	۳۵	٪۱۰۰

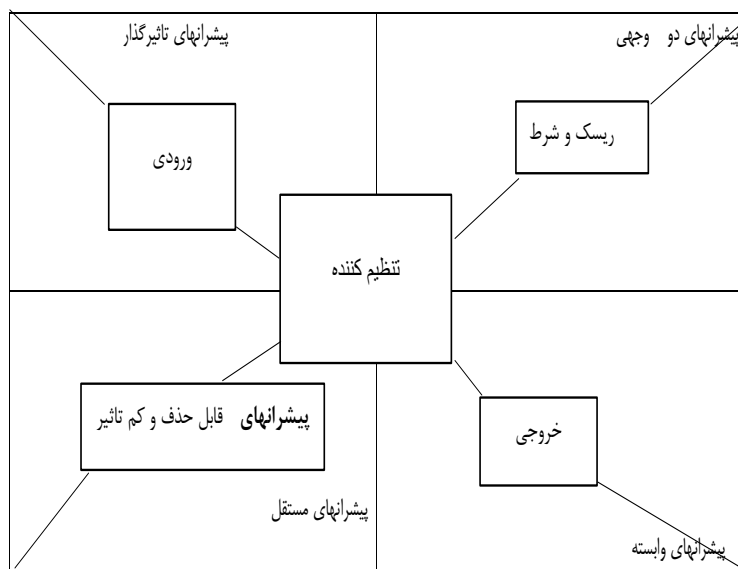
یافته های پژوهشگر

جدول شماره ۹: روایی ماتریس اثرات متقاطع و همبستگی پاسخ‌های خبرگان

تعداد تکرار	روایی ماتریس اثرات متقاطع	همبستگی
۱	٪۱۰۰	٪۱۰۰

یافته های پژوهشگر

۳-۶- ارزیابی تاثیرگذاری و تاثیرپذیری پیش‌ران‌های استراتژیک و آینده ساز بر یکدیگر شناسایی و ارزیابی تاثیرگذاری و تاثیرپذیری پیش‌ران‌های استراتژیک و آینده ساز بر یکدیگر بر اساس مدل GODET به شکل زیر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.



شکل ۱- پلان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری پیش‌ران‌ها  
(Godet, ۱۹۹۱)

### ۳-۳-۱- تحلیل تاثیرات مستقیم پیش‌ران‌ها بر یکدیگر

در این تحلیل پیش‌ران‌ها به پنج گروه زیر تقسیم می‌شوند:

#### ۳-۳-۱-۱- پیش‌ران‌های تاثیرگذار

این پیش‌ران‌ها، با تاثیرگذاری بالا در ناحیه شمال غربی مختصات قرار می‌گیرند که از آن‌ها پیش‌ران‌های ورودی هم یاد می‌شود. با توجه به خروجی نرم‌افزار در این پژوهش، پیش‌ران‌های زیر از این قبیل هستند: پیش‌ران شماره ۱۲۸: آموزش‌های مورد کاوی (CASE STUDY) پرونده‌های مالیاتی به مامورین مالیاتی پیش‌ران شماره ۱۲۹: ایجاد انگیزه مامورین مالیاتی به جهت آموزش آن‌ها (مادی- معنوی)

#### ۳-۳-۱-۲- پیش‌ران‌های دو وجهی

مهمترین ویژگی این پیش‌ران‌ها این است که به طور همزمان دارای دو ویژگی تاثیرگذاری و تاثیر پذیری بالا هستند و هر عملی بر روی این پیش‌ران‌ها بر روی سایر پیش‌ران‌ها نیز واکنش و تغییر ایجاد می‌نماید. این گروه از پیش‌ران‌ها به دو گروه پیش‌ران‌های ریسک و هدف تقسیم می‌شود.

#### - پیش‌ران‌های ریسک

حول خط قطری ناحیه شمال شرقی مختصات قرار گرفته و ظرفیت بالایی برای تبدیل شدن به بازیگران کلیدی سیستم را دارا هستند. با توجه به خروجی نرم‌افزار، پیش‌ران‌های زیر از این قبیل هستند: پیش‌ران شماره ۱۱۲: سرمایه فکری و انسانی در سازمان



پیش‌ران شماره ۱۲۵: آموزش مامورین مالیاتی با علوم رفتاری، IT، ترندهای فرار مالیاتی، مبارزه با پولشویی، ...  
- پیش‌ران‌های هدف (شرط)

در زیر ناحیه قطری شمال شرقی صفحه مختصات قرار گرفته و نتایج تکاملی سیستم بوده و نمایانگر اهداف ممکن در یک سیستم هستند. با ایجاد تغییرات در این متغیرها (پیش‌ران‌ها) می‌توان به تکامل سیستم (ارتقاء کارایی سیستم) طبق برنامه و هدف خود دست یافت. با توجه به خروجی نرم‌افزار، پیش‌ران‌های زیر از این قبیل هستند:

پیش‌ران شماره ۱۱۲: سرمایه فکری و انسانی در سازمان  
شایان ذکر است که نظر به موقعیت مکانی پیش‌ران شماره ۱۱۲ (سرمایه فکری و انسانی در سازمان) در صفحه مختصات این پیش‌ران از دو ویژگی ریسک و هدف (شرط) برخوردار است.

#### ۶-۳-۱-۳- پیش‌ران‌های وابسته (تاثیر پذیر)

این پیش‌ران‌ها دارای وابستگی قوی و هدایت ضعیف هستند این متغیرها اصولاً تاثیر پذیری بالا و لیکن تاثیرگذاری کمی روی سیستم دارند و در جنوب شرقی مختصات قرار می‌گیرند و از آن‌ها به عنوان پیش‌ران‌ها نتیجه (خروجی) نیز یاد می‌شود. با توجه به خروجی نرم‌افزار پیش‌ران‌ها زیر از این قبیل هستند:

پیش‌ران شماره ۱۲۱: آموزش دوره‌ای لازم مامورین مالیاتی در خصوص نحوه ارتباط و برخورد همراه با تکریم ارباب رجوع

#### ۶-۳-۱-۴- پیش‌ران‌های مستقل

پیش‌ران‌های مستقل دارای وابستگی و هدایت بالا می‌باشند. به عبارتی دیگر تاثیرگذاری و تاثیر پذیری کم از ویژگی‌های این متغیرها است که در ناحیه جنوب غربی صفحه مختصات قرار دارند. با توجه به خروجی نرم‌افزار، هیچگونه پیش‌رانی در این گروه وجود نداشته است.

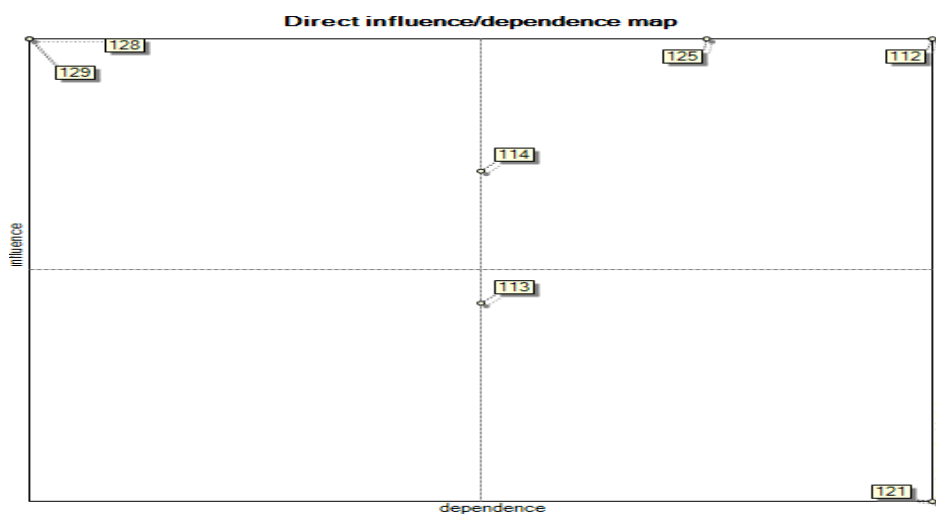
#### ۵-۳-۱-۶- پیش‌ران‌ها تنظیمی

این پیش‌ران‌ها در نزدیکی مرکز ثقل صفحه مختصات قرار دارند و به طور کلی حالت تنظیمی داشته و برخی مواقع به عنوان اهرمی ثانویه عمل می‌کند. بسته به شرایط در خصوص چشم اندازه‌ها و اهداف، این پیش‌ران‌ها قابل ارتقاء به پیش‌ران‌های تاثیرگذار و دو وجهی و یا تاثیر پذیر هستند. با توجه به خروجی نرم‌افزار پیش‌ران‌ها زیر از این قبیل هستند:

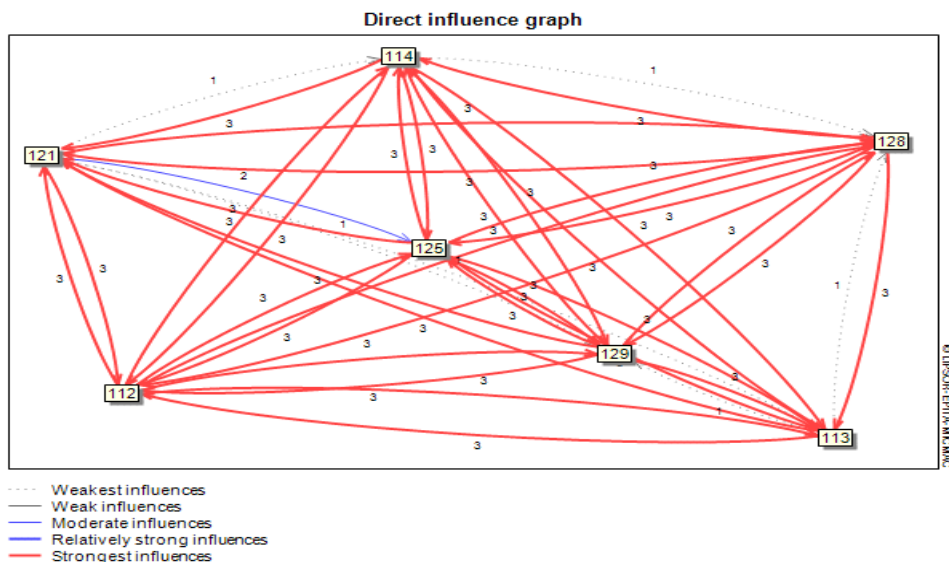
پیش‌ران شماره ۱۱۳: آموزش پرسنل به تناسب استفاده‌های جدید از امکانات و نرم‌افزارهای به روز  
پیش‌ران شماره ۱۱۴: آماده سازی پرسنل با تغییرات روزافزون فن آوری، دانش، ... در سازمان جهت همراهی آن‌ها با سیستم و عدم مقابله با ایده‌های جدید.

### ۶-۳-۲- توزیع و پراکنش پیش‌ران‌ها

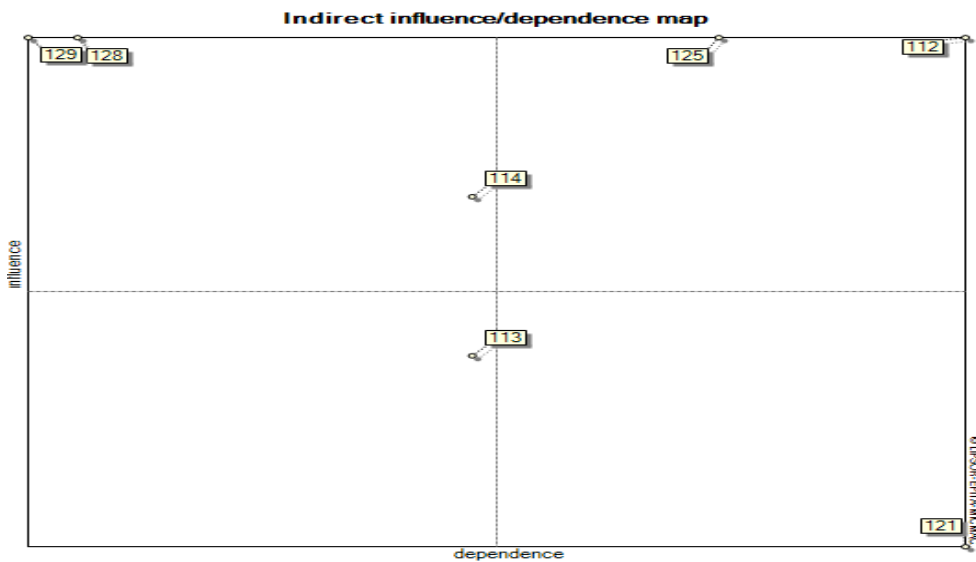
توزیع و پراکنش پیش‌ران‌ها در صفحه مختصات، حاکی از میزان پایداری و ناپایداری سیستم است. به نحوی که در سیستم‌های پایدار پراکنش پیش‌ران‌ها به صورت  $L$  انگلیسی است. یعنی برخی متغیرها دارای تاثیرگذاری بالا و برخی دارای تاثیرپذیری بالا هستند. در سیستم‌های پایدار مجموعاً سه دسته شامل متغیرهای بسیار تاثیرگذار بر سیستم (عوامل کلیدی)، متغیرهای مستقل و متغیرهای خروجی سیستم (متغیرهای خروجی) قابل مشاهده است. در مقابل در سیستم‌های ناپایدار، وضعیت پیچیده‌تر از سیستم‌های پایدار است. در این سیستم‌ها پیش‌ران‌ها در حول محور قطری صفحه پراکنده هستند و متغیرها در اکثر مواقع حالت بینابینی از تاثیرگذاری و تاثیرپذیری را نشان می‌دهند. با توجه پراکنش نمودارهای ارائه شده در این پژوهش، سیستم از نوع ناپایدار می‌باشد. در این نمودار میزان پراکنندگی پیش‌ران‌ها بر اساس تاثیرگذاری و تاثیرپذیری مستقیم ارزیابی گردید. همانطور که مشاهده می‌شود اکثر پیش‌ران‌ها بر روی قطر مختصات قابل مشاهده هستند و این موضوع نشان‌دهنده ناپایداری سیستم به دلیل بی‌ثباتی پیش‌ران‌ها در آینده است. این موضوع عدم قطعیت بالای سیستم را نشان می‌دهد که در این صورت سناریوهای مختلف را ایجاد می‌نماید و آینده از قابلیت پیش‌بینی ساده خارج می‌گردد.



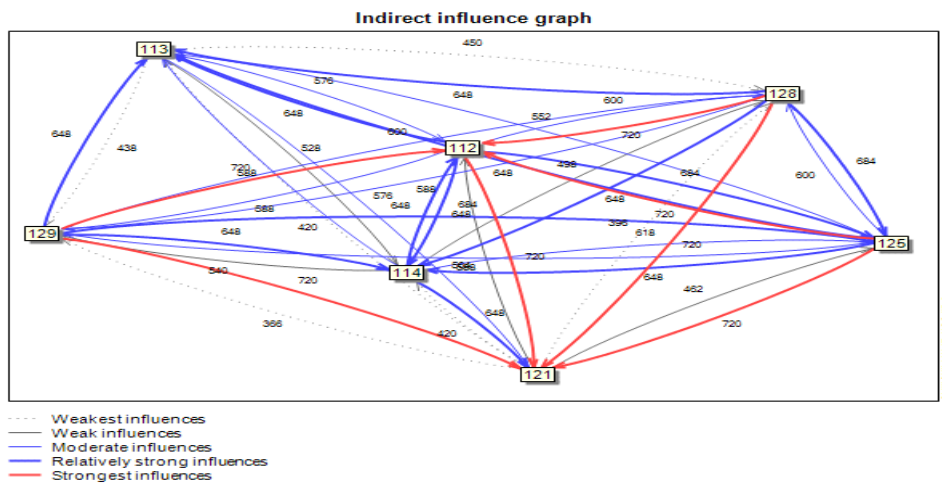
نمودار ۱- پراکنندگی پیش‌ران‌ها و جایگاه آنها در محور تاثیرگذاری و تاثیرپذیری مستقیم



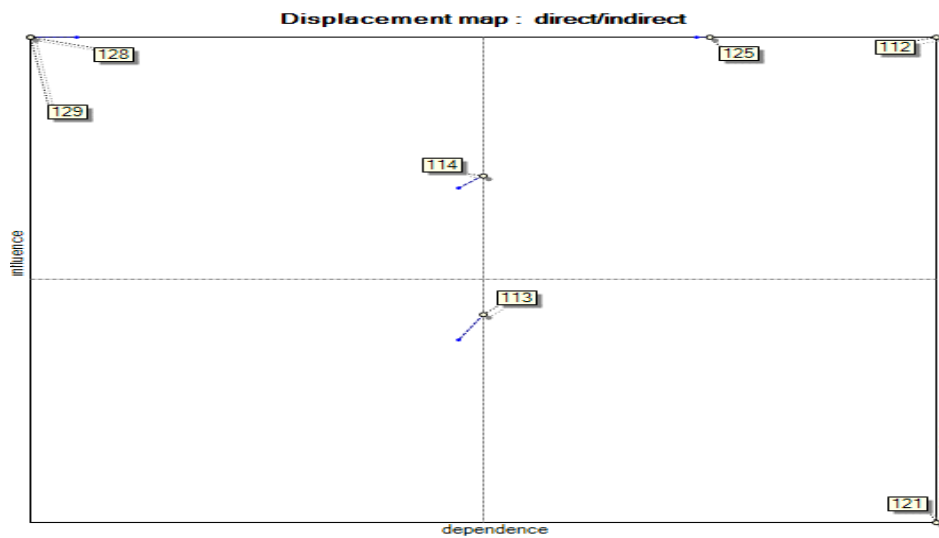
نمودار ۲- نقشه روابط مستقیم بین پیش‌ران‌ها (تأثیرات بسیار ضعیف تا بسیار قوی)



نمودار ۳- پراکندگی پیش‌ران‌ها و جایگاه آنها در محور تأثیرگذاری و تأثیر پذیری غیرمستقیم



نمودار ۴- نقشه روابط غیر مستقیم بین پیش‌ران‌ها (تأثیرات بسیار ضعیف تا بسیار قوی)



نمودار ۵- میزان جابجایی پیش‌ران‌ها در تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم (بالقوه)

#### ۴-۶- انتخاب پیشران‌های استراتژیک و آینده ساز

در انتخاب پیشران‌های استراتژیک و کلیدی بر پیشران‌هایی تاکید می‌شود که تاثیرگذاری بالا داشته و از نا پایداری بالا برخوردار باشند. بدین منظور از جدول تاثیرگذاری استفاده گردیده است. جدول زیر رتبه بندی پیشران‌ها بر مبنای تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم را نشان می‌دهد. در این رتبه بندی میزان تاثیر گذاری و تاثیر پذیری بر مبنای مستقیم و غیرمستقیم تنها جابجایی وجود دارد. یکی از قابلیت‌های نرم‌افزار میک مک بررسی و تحلیل اثرات غیرمستقیم پیشران‌ها بر یکدیگر است. در این روش، نرم افزار بر مبنای توان‌های ۲، ۳ و ... اثرات غیرمستقیم پیشران‌ها را محاسبه می‌نماید. لازم به ذکر است که تنها تعدادی از خروجی اثرات غیرمستقیم پیشران‌ها با خروجی اثرات مستقیم در جابجایی تفاوت دارد. رتبه بندی پیشران‌ها طبق جدول شماره ۱۰ بر مبنای اثرات مستقیم و غیرمستقیم نشان می‌دهد پیشران‌های مشترکی بین دو روش وجود دارد.

جدول شماره ۱۰: رتبه‌بندی تاثیرات مستقیم و غیرمستقیم (بالقوه) پیشران‌ها بر همدیگر (تاثیرگذاری و تاثیرپذیری)

رتبه	اثرات مستقیم				اثرات غیرمستقیم (بالقوه)			
	شماره پیشران	تاثیرگذاری مستقیم	شماره پیشران	تاثیرپذیر	شماره پیشران	تاثیرگذاری	شماره پیشران	تاثیرپذیر
۱	۱۱۲	۱۵۹۲	۱۱۲	۱۵۹۲	۱۱۲	۱۵۷۴	۱۱۲	۱۵۷۴
۲	۱۲۵	۱۵۹۲	۱۲۱	۱۵۹۲	۱۲۵	۱۵۷۴	۱۲۱	۱۵۷۴
۳	۱۲۸	۱۵۹۲	۱۲۵	۱۵۰۴	۱۲۸	۱۵۷۴	۱۲۵	۱۴۹۲
۴	۱۲۹	۱۵۹۲	۱۱۳	۱۴۱۵	۱۲۹	۱۵۷۴	۱۱۳	۱۴۰۹
۵	۱۱۴	۱۴۱۵	۱۱۴	۱۴۱۵	۱۱۴	۱۴۰۹	۱۱۴	۱۴۰۹
۶	۱۱۳	۱۲۳۸	۱۲۸	۱۲۳۸	۱۱۳	۱۲۴۴	۱۲۸	۱۲۷۷
۷	۱۲۱	۹۷۳	۱۲۹	۱۲۳۸	۱۲۱	۱۰۴۶	۱۲۹	۱۲۶۱

یافته های پژوهشگر

#### ۷- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در این مقاله با هدف شناسایی و ارزیابی پیشران‌های استراتژیک و آینده‌ساز حوزه آموزش و پژوهش در نظام مالیاتی کشور با رویکرد اقتصادی، پس از شناسایی ۲۱ پیشران نخست در مراحل سوال، مصاحبه با خبرگان مالیاتی و پرسش‌نامه دلفی فازی؛ جهت نهایی کردن و ارزیابی پیشران‌های موثر و آینده ساز، همه پیشران‌های شناسایی شده بر اساس میانگین فازی مثلثی مورد تجزیه و تحلیل و جهت تحلیل اثرات متقابل میان پیشران‌ها، از نرم افزار میک مک استفاده شده است. شناسایی و ارزیابی تاثیرگذاری و تاثیرپذیری پیشران‌های استراتژیک و آینده ساز بر یکدیگر بر اساس مدل GODET مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

بنابر نتایج حاصل از این پژوهش، پیشران‌های: ۱- آموزش‌های مورد کاوی (CASE STUDY) پرونده‌های مالیاتی به مامورین مالیاتی ۲- ایجاد انگیزه مامورین مالیاتی به جهت آموزش آن‌ها (مادی- معنوی)، با

تاثیرگذاری بالا در ناحیه شمال غربی مختصات قرار گرفتند که از آن‌ها به عنوان پیش‌ران‌های ورودی هم یاد می‌شود.

همچنین به موجب نتایج پژوهش حاضر، پیش‌ران‌های: ۱- سرمایه فکری و انسانی در سازمان امور مالیاتی کشور ۲- آموزش مامورین مالیاتی با علوم رفتاری، IT، ترندهای فرار مالیاتی، مبارزه با پولشویی و...؛ از مجموعه پیش‌ران‌هایی هستند که ضمن وجود ظرفیت بالایی برای تبدیل شدن به بازیگران کلیدی در سیستم، به طور همزمان دارای دو ویژگی تاثیرگذاری و تاثیرپذیری بالا بوده و هر عملی بر روی این پیش‌ران‌ها بر روی سایر پیش‌ران‌ها نیز واکنش و تغییر ایجاد می‌نماید و با ایجاد تغییرات در این پیش‌ران‌ها می‌توان به تکامل سیستم (ارتقاء کارایی سیستم) طبق برنامه و هدف خود دست یافت.

در پژوهش حاضر، آموزش دوره‌ای لازم مامورین مالیاتی در خصوص نحوه ارتباط و برخورد همراه با تکریم ارباب رجوع از مجموعه پیش‌ران‌های تاثیر پذیر در نظام مالیاتی کشور بوده که دارای وابستگی قوی و هدایت ضعیف تاثیرگذاری کمی روی سیستم دارند و در جنوب شرقی مختصات قرار گرفته که از آن‌ها به عنوان پیش-ران‌های نتیجه (خروجی) نیز یاد می‌شود.

با توجه به خروجی نرم‌افزار، هیچگونه پیش‌ران مستقل وجود نداشته است.

همچنین نظر به نتایج حاصله، پیش‌ران‌های: ۱- آموزش پرسنل به تناسب استفاده‌های جدید از امکانات و نرم افزارهای به روز ۲- آماده سازی پرسنل با تغییرات روزافزون فن آوری، دانش... در سازمان جهت همراهی آن‌ها با سیستم و عدم مقابله با ایده‌های جدید، که در نزدیکی مرکز ثقل صفحه مختصات قرار دارند پیش‌ران‌ها تنظیمی بوده برخی مواقع به عنوان اهرمی ثانویه عمل می‌کند و بسته به شرایط در خصوص چشم اندازها و اهداف، این پیش‌ران‌ها قابل ارتقاء به پیش‌ران‌های تاثیرگذار و دو وجهی و با تاثیر پذیر هستند.

نتایج این پژوهش نشان داد صاحب‌نظران و خبرگان مالیاتی معتقدند سازمان امور مالیاتی کشور به عنوان اصلی‌ترین سیاستگذار در حوزه آموزش و همچنین پژوهش، کارنامه چندان قابل قبولی ندارد. در بحث بحران آموزش و پژوهش می‌توان به کم توجهی به کیفیت آموزش، وجود مباحث غیر تخصصی و غیرمرتبط با وظایف مامورین مالیاتی، عدم انطباق برخی مباحث با نیازهای سازمان و مامورین مالیاتی، عدم وجود نگرش کاربردی محتوای آموزشی، عدم وجود انگیزه آموزشی به جهت مادی و معنوی و کارآمد نبودن ملاکهای ارتقاء پست سازمانی، کمبود مجلات و نشریات تخصصی آموزش کاربردی در زمینه مالیات و همچنین عدم آموزش لازم به جامعه، اشاره نمود. بنابراین برخلاف نظرات در گذشته که صرفاً سرمایه و منابع مادی را موجبات توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور می‌دانستند، در جهان کنونی معتقدند که منابع انسانی کارآمد در این امر تاثیر اساسی را دارد. منابع انسانی کارآمد موجب ثروت آفرینی و افزایش سرمایه و بهره‌برداری از منابع مختلف در سازمان می‌گردد. سازمانی که نتواند مهارت‌ها و دانش نیروی انسانی خود را توسعه دهد و به طریق موثر و کارآ بهره‌برداری نماید، قادر نخواهد بود هیچ موضوع دیگری را توسعه بدهد. لذا با توجه به اینکه نظام مالیاتی کشور یکی از با اهمیت-ترین بخش‌های اقتصادی کشور بوده و بیشترین ارتباط را با بخش‌های کلان اقتصادی کشور دارد؛ بنابراین

هرگونه نقصان در این بخش بر اقتصاد کشور اثرگذار بوده فلذا با سامان‌دهی و مدیریت مناسب می‌تواند زمینه‌های مثبتی را در زمینه آموزش و پژوهش فراهم آورد.

نتایج حاصل از پژوهش بر اساس تحلیل دلفی فازی و ماتریس اثرات متقابل مطابق اجماع نظر خبرگان، موید این است که پیش‌ران‌های حوزه آموزش و پژوهش در اولویت اساسی بوده و در حال حاضر تحولات حوزه آموزش و پژوهش متناسب با رشد روزافزون جامعه، بسیار گسترده و متفاوت از قبل شده است. بنابراین لازم است که به دلایلی از قبیل: جابجایی افقی و عمودی در سازمان، ورود کارکنان جدید، پیشرفت سریع در علوم و تکنولوژی، حرکت به سوی بهره‌وری همه جانبه سازمانی و... برنامه‌ریزی و مدیریت هدفمندی در بخش آموزش و پژوهش نظام مالیاتی کشور صورت پذیرد تا نیاز به نیروی انسانی متخصص در آینده را رفع نموده و شرایط مطلوب سازمانی را مهیا کند. برای نیل به این اهداف سازمان امور مالیاتی می‌بایست کارکنان خود را ناگزیر از تغییر بداند که لازمه این تغییر در اقداماتی از قبیل موارد زیر می‌باشد:

- تقویت و ارج نهادن به سرمایه فکری و نیروی انسانی با رویکرد تخصص محوری در سازمان امور مالیاتی کشور
- ایجاد انگیزه لازم در پرسنل برای آموزش (مادی و معنوی): افزایش رضایت شغلی، تقویت روحیه، بهنگام‌سازی دانش نیروی انسانی و...
- اصلاح ساختار نظام مالیاتی و آموزش بر مبنای یک نظام مدیریت علمی
- آموزش پرسنل به تناسب استفاده‌های جدید از امکانات و نرم‌افزارهای به روز
- آماده‌سازی پرسنل با تغییرات روزافزون فن‌آوری، دانش،... در سازمان جهت همراهی آن‌ها با سیستم و عدم مقابله با ایده‌های جدید
- آموزش مامورین مالیاتی با علوم رفتاری از قبیل نحوه ارتباط و برخورد همراه با تکریم ارباب رجوع
- افزایش آگاهی آنان به تناسب نیاز استفاده از IT (فناوری)
- آموزش‌های مورد کاوی (CASE STUDY) پرونده‌های مالیاتی به مامورین مالیاتی
- افزایش آگاهی کارکنان از وظایف محوله و کاری خود در کنار مسئولیت‌های وی
- ارتقاء جایگاه شغلی متناسب با قابلیت‌های شخصی و توانمندی‌های عملیاتی پرسنل
- ایجاد فضای ترغیب‌کننده و جلوگیری از ایجاد فضاهای مانع تراش، رغبت زدا، خنثی
- تبدیل سازمان به یک سازمان آموزش محور و یادگیرنده
- وجود علم اخلاق در آموزش و توسعه منابع انسانی (عدالت محوری)
- تزریق منابع مالی در این امر آموزش و پژوهش

#### پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

- طراحی الگوی توسعه فرآیندهای مالیاتی - با رویکرد آموزش و پژوهش.
- شناسایی پیش‌ران‌های آینده ساز در بخش‌های مختلف مالیاتی (مالیات بر ارزش افزوده و سایر منابع مالیاتی).

- اجرای آینده‌پژوهی نظام مالیاتی کشور با سایر روش‌های آینده‌پژوهی.

### فهرست منابع

- \* رحیمی، بهروز، مهری، داریوش، محمدلو، اکرم (۱۳۹۹) " آسیب شناسی الگوی طراحی آموزشی دوره های آموزش کارکنان دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری بر اساس عناصر برنامه درسی الگوی " نشریه آموزش در علوم انتظامی، دوره ۷، شماره ۲۶، صفحه ۱۲۰ - ۸۳.
- \* زارع زیدی، علیرضا. (۱۳۹۶) " نقش آموزش نیروی انسانی در بهبود بهره وری سازمان ها"، تهران: کنفرانس بین المللی روانشناسی و علوم اجتماعی.
- \* شکر زاده، صادق، صباغیان زهرا، پرداخت‌چی، محمد حسن (۱۳۹۱) " رابطه بین شیوه های آموزش کارکنان با فرایندهای مدیریت دانش سازمانی: در صنعت هسته ای"، دانشگاه شهید بهشتی، مجله پژوهشهای مدیریت در ایران، دوره ۱۶، صفحه ۱۲۸-۱۱۳.
- \* صیدآبادی (۱۳۹۵) پایان نامه با موضوع " بررسی تاثیر آموزش قانون مالیات بر ارزش افزوده به مودیان در وصول درآمدهای مالیاتی از دیدگاه کارکنان اداره کل مالیات بر ارزش افزوده شهر تهران"، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- \* جعفری صمیمی، احمد. (۱۳۹۰). اقتصاد بخش عمومی (۱). تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت). مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی
- \* حبیبی، آرش؛ و همکاران. (۲۰۱۵). آموزش تکنیک دلفی فازی برای پیش بینی و غربالگری شاخص ها.
- \* خزایی، سعید. (۱۳۹۸). کانال رسمی تحقیقات و مطالعات و دیدگاه های نو در حوزه آینده پژوهی و آینده نگاری.
- \* مختارزاده، آزاده، آقاخانی، فهیمه (۱۳۹۳) " شناسایی و اولویت بندی نارسایی های نظام آموزش کارکنان سازمان مالیاتی شهر تهران" خط مشی گذاری عمومی در مدیریت (رسالت مدیریت دولتی)، دوره ۵، شماره ۱۶-۱۵، صفحه ۵۰-۳۷.
- \* مهربان پور، محمدرضا، مصطفایی، علی و مصطفایی، جعفر (۱۳۹۸) "روش‌های پژوهش کیفی در حسابداری، حسابرسی و مالی"، تهران، دانشگاه تهران، موسسه انتشارات دانشگاه تهران.
- \* نبی زاده، زهرا (۱۳۹۸) "بررسی میزان تاثیر آموزش روشهای الکترونیکی (روش های مجازی، مالیات الکترونیک و تجارت الکترونیک) بر مودیان در پیشبرد اهداف سازمان امور مالیاتی (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی جنوب استان تهران)، فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۳ شماره ۱۱، صفحه ۲۸-۲۰.
- \* Bell, W. (۲۰۰۳). Foundations of Futures Studies: History, Purposes, and Knowledge, Transaction Publishers.
- \* Chen, C, (۲۰۱۰), Impact of quality antecedent on taxpayer satisfaction with online tax-filing system: An empirical study. Information & Management ۴۷, pp.۳۰۸-۳۱۵.
- \* Foresight Methodologies; UNIDO; ۲۰۰۴



- \* Godet, M. and P. Durance (۲۰۱۱). Strategic Foresight for Corporate and Regional Development, Dunod and Unesco.
- \* Gordon, T. J. (۲۰۱۲). Cross-Impact Analysis, in "Futures Research Methodology Version ۳.۰", The Millennium Project.
- \* Popper, R. (۲۰۰۸). "How Are Foresight Methods Selected?", Foresight ۱۰(۶).
- \* Powell C. The Delphi technique: myths and realities. J Adv Nurs ۲۰۰۳ Feb; ۴۱(۴): ۳۷۶-۸۲.
- \* Unido. (۲۰۰۵). "Foresight Methodologist".
- \* Wendell Bell. (۲۰۰۳). "Futures studies".

#### یادداشت‌ها

- <sup>1</sup>. Fuzzy Delphi
2. Deiphi Method
- <sup>3</sup>. Triangular fuzzy number
- <sup>4</sup>. Defuzzyfication
- <sup>5</sup>. Center of gravity
6. Croos Impact Matrix
7. MICMAC