

## بررسی علل عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی در ایران (مطالعه موردی در اداره کل امور مالیاتی استان البرز)

مرتضی اسدی  
asadi1339@gmail.com

مسعود سهرابی نودهی

علی مالک اژدر

### چکیده

پیشرفت‌های چشمگیر فناوری اطلاعات طی سال‌های اخیر، روابط میان شهروندان و مدیریت دولتی را در شرایط تحولی بنیادین قرار داده است. این پیشرفت‌ها در عرصه خدمات دولتی نیز تحولات زیادی را به وجود آورده است. امروز بخش مهمی از فعالیت‌های دولتی در قالب دولت الکترونیک به اجرا در می‌آید. پذیرش دولت الکترونیک نیز دارای زمینه‌هایی بوده و یکی از سازمان‌هایی که در سال‌های اخیر استفاده زیادی از خدمات الکترونیکی داشته است سازمان امور مالیاتی کشور می‌باشد. در این تحقیق موانع استقرار نظام مالیات الکترونیک را در استان البرز در ابعاد عوامل سازمانی - مدیریتی، عوامل فنی - مخابراتی، عوامل اجتماعی - فرهنگی، عوامل حقوقی - قانونی مورد بررسی قرار داده شد. این تحقیق از نوع پیمایشی و کاربردی می‌باشد. و روش گردآوری اطلاعات به صورت میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات به صورت پرسشنامه‌ای می‌باشد. و از این ابعاد فرضیات استخراج گردیده و با استفاده از تکنیک‌های آماری و نرم افزار spss تمام فرضیات اثبات شدند

## مقدمه

پیشرفت‌های چشمگیر فناوری اطلاعات طی سال‌های اخیر، روابط میان شهروندان و مدیریت دولتی را در شرایط تحولی بنیادین قرار داده است. بسیاری از دولت‌ها درصددند تا با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در راستای تغییر و اصلاحات در سازمان‌های دولتی اقدام نمایند (لیپس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸، ۳۳۰-۳۲۹). دلیل تمایل بخش دولتی به استفاده از فناوری‌های جدید را می‌توان از زوایای مختلفی مورد بحث قرار داد. قابلیت‌های متحیرکننده فناوری اطلاعات، افزایش تقاضای شهروندان به منظور ارائه خدمات سریع‌تر و کارا تر، افزایش فشارهای سیاسی و همچنین موفقیت‌هایی که تجارت الکترونیک در بخش خصوصی به همراه داشته است، دولت‌ها را به سوی استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در راستای ارائه خدمات عمومی سوق داده است.

اصطلاح دولت الکترونیک که اخیراً در ادبیات مدیریت به چشم می‌خورد حاصل به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه خدمات به بخش عمومی است. دولت الکترونیکی را می‌توان به معنای استفاده دولت از شبکه گسترده‌ی جهانی یا اینترنت با هدف ارائه خدمات پیوسته و همزمان به شهروندان و برقراری امکان تعامل الکترونیکی شهروندان با سازمان‌های مختلف در سطوح مختلف دولت به‌کار برده است (رابینز و بورن<sup>۲</sup>، ۲۳: ۲۰۰۳).

فناوری اطلاعات طی چند سال اخیر توانسته است کارآمدی خود را در بخش دولتی به اثبات برساند، از سوی دیگر تجارب بخش خصوصی در زمینه کاربرد تجارت الکترونیکی موید آن است که فناوری‌های نوین اطلاعات و ارتباطات در محیط پویا و توأم با رقابت بخش خصوصی نقش چشمگیری را در افزایش قابلیت این بخش و فائق آمدن مدیریت بخش خصوصی بر برخی از چالش‌های فرا راه آن داشته است. از این رو انتظار می‌رود بخش دولتی به‌عنوان کارگزار امور عمومی از این فناوری و قابلیت‌های منحصر به فرد آن در راستای پاسخ به خواسته‌ها و تقاضاهای در حال تغییر شهروندان بهره‌گیرد و با نوسازی کسب و کار دولت تحول عمیقی در ساختار تعاملات بخش‌های مختلف جامعه ایجاد نماید (فقیهی و یعقوبی، ۱۳۸۳، ص ۳۰).

از سویی باید خاطر نشان نمود که یکی از زمینه‌های لازم برای اجرایی نمودن دولت الکترونیک پذیرش آن توسط شهروندان می‌باشد. از سویی پذیرش دولت الکترونیک نیز

1- Lips

2- Robins &amp; Burn

دارای زمینه‌هایی می‌باشد که یکی از آنها ایجاد اعتماد در بین شهروندان به منظور پذیرش برنامه‌ها و طرح‌های دولت الکترونیک می‌باشد. در این تحقیق تلاش داریم تا موانع اجرای نظام مالیات الکترونیک که از زیر مجموعه‌های مهم دولت الکترونیک در دوره نوین است را مورد بررسی قرار دهیم

### بیان مسأله

نوسازی فعالیت‌های الکترونیکی مالیاتی، اگر به صورت کارا ایی اجرا شود، می‌تواند به یک ابزار مهم برای اصلاحات بنیادی سازمانی در بخش‌های دولتی و خصوصی و برای بهره‌وری بیشتر در ارائه خدمات بخش دولتی شود. در دهه‌های گذشته، دولت‌های مختلف در جهان تلاش نموده‌اند تا توانایی‌های وسیع فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات را برای بهبود فرآیندهای دریافت مالیات به کار گیرند. موضوعات جدید مانند دولت الکترونیک، اظهارنامه الکترونیک و دموکراسی الکترونیک به موضوعات اصلی در توسعه و تحول سازمان‌های مالیاتی تبدیل شده است (بالاکویت و همکاران<sup>۱</sup>، ۸۲: ۲۰۰۸). شرکت‌های سراسر دنیا به سمت توسعه رایبه خدمات آنلاین حرکت می‌نمایند، در سایه رشد اینترنت تجارت الکترونیک رشد زیادی در زمینه مبادلات اطلاعات، کالا و خدمات داشته است (خسرو پور<sup>۲</sup>، ۱۰۲: ۱۳۷۵). دولت الکترونیک به استفاده از تکنولوژی ارتباطات توسط نمایندگان دولتی اشاره دارد. که دارای توانایی شکل دادن روابط فی مابین شهروندان، مراکز کسب و کار و سایر قسمت‌های دولتی می‌باشند (کولسکا<sup>۳</sup>، ۹: ۲۰۰۹). دولت الکترونیک به وسیله دولت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی هم‌چون اتحادیه اروپا و سازمان ملل و نیز تعدادی از محققان به‌عنوان ابزاری برای تبدیل روابط فی مابین دولت و شهروندان، به وسیله رایبه اطلاعات قابل دسترسی، بهبود روند رایبه خدمت و ارتباطات منعطف‌تر ترویج یافته است. فرآیندهای جدید دولتی مانند دولت الکترونیک، ممکن است در شکل‌گیری چگونگی احساس شهروندان در مورد پاسخ‌گویی و اثر بخشی عملکرد دولتی تأثیرگذار باشد. این مفهوم امروزه کاربرد زیادی یافته است به‌صورتی که بر طبق گزارشات جهانی سازمان ملل در حوزه بخش‌های عمومی، تعداد ۱۷۳ کشور از

1- Balockaite et al

2- Pour khosrow

3- Colesca

میان ۱۹۱ کشور جهان، که بیش از ۹۰ درصد این کشورها را تشکیل می‌دهند، استفاده از وب سایت‌های دولتی را عملیاتی ساخته‌اند (تولبرت و موسبرگر<sup>۱</sup>، ۳۵۶: ۲۰۰۶). نظام مالیاتی از پایه‌های قوام و پیشرفت نظام اقتصادی هر کشور است، هیچ سیاست و نظامی در سیستم اقتصادی پایدارتر و قدیمی‌تر از نظام مالیاتی نیست و این نظام باید متناسب با اقتصاد رشد یابد تا علاوه بر تسهیل پیشرفت با اقتصاد کشور نیز منطبق شود. موضوعی که امروز نظام‌های مالیاتی دنیا با آن مواجه هستند، نظام مالیاتی الکترونیکی در درون دولت الکترونیک است دولت الکترونیک به معنای بهره‌گیری از قدرت اطلاعات و تکنولوژی‌های اطلاعاتی برای ایجاد ساختار جدیدی از دولت است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه‌ای هم‌خوان است. نظام مالیات الکترونیک می‌تواند به فراهم کردن اطلاعات عمومی و خدمات دولتی در هر زمان و در هر مکان کمک کند. نظام مالیات الکترونیک در کشورهای مختلف اروپایی انجام شده است و دارای ساختارهای مشابهی می‌باشد و عوامل مختلفی را در حوزه نظام مالیاتی الکترونیک دخیل کرده‌اند که این ابعاد را می‌توان در ابعادی چون سازمانی، مدیریتی، فنی، مخابراتی، اجتماعی، فرهنگی حقوقی و قانونی مطرح نمود که هر کدام از این شاخص‌ها تأثیر زیادی را در موفقیت نظام مالیات الکترونیک دارا می‌باشد.

نظام مالیات الکترونیک دارای مزایایی از قبیل پتانسیل مرزشکنی یعنی اینکه واقعاً امکان کار کردن در هر جا و در هر زمان را فراهم می‌کند و هم‌چنین کمک به ایجاد یک سیستم عصبی دیجیتال یکپارچه برای دولت است که در نهایت باعث افزایش بهره‌وری و کارایی کارکنان دولت، بهبود ارائه اطلاعات و خدمات دولت، افزایش کانال‌ها برای تعاملات عمومی، کاهش هزینه و افزایش مشارکت از طریق کم کردن زمان و بیشتر کردن تلاش‌های ارتباطی می‌باشد (حیدرزاده، ۳۷، ۱۳۸۴).

اگر خواستار تشکیل نظام مالیاتی الکترونیک هستیم باید پایه‌های نظام مالیاتی الکترونیک را در کشور ایجاد کنیم. ولی به علت‌های مختلف این سیستم هنوز در کشور ما راه‌اندازی نشده است. و نبود سیستم جامع مالیات الکترونیک باعث کندی روند کسب مالیات در بسیاری از حوزه‌ها شده است و سازمان امور مالیاتی نتوانسته است از این ظرفیت استفاده نماید. در این تحقیق قصد داریم این علل را در چارچوب عوامل زیر مورد بررسی قرار دهیم

1- Tolbert & Mossberger

- عوامل سازمانی - مدیریتی
- عوامل فنی - مخابراتی
- عوامل اجتماعی - فرهنگی
- عوامل حقوقی - قانونی

### اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

گسترش تعهدات دولت در عرصه‌ی اقتصادی و اجتماعی و تلاش در جهت تحقق اهداف مهمی چون رشد اقتصادی، ثبات قیمت‌ها، افزایش اشتغال، عدالت اجتماعی، توزیع عادلانه ثروت و ... هزینه‌های دولت را با روندی افزایشی مواجه ساخته است گرچه در میزان دخالت دولت در فعالیتهای اقتصادی در دهه‌های اخیر تحقیقاتی صورت گرفته است ولی وظایف مهم و اجتناب‌ناپذیری مطرح است که در حیطه وظایف و تسلط دولت‌ها قرار می‌گیرد و انجام آن امور لزوماً در محدوده قلمرو فعالیتهای دولت باقی خواهد ماند.

با گسترش روزافزون حجم مبادلات تجاری و بسط فعالیتهای اقتصادی و نیز به‌منظور شناسایی منابع بیشتر مالیاتی، لزوم کاربرد نوعی از روش سریع و قابل اطمینان مالیات برای تأمین منابع مالی گسترده و قابل اعتماد احساس می‌شود. و مالیات الکترونیکی می‌تواند گامی صحیح و اصولی در جهت بهبود مشارکت مدنی پاسخگویی سریع و کاهش فساد اداری باشد و مسیر دریافت مالیات را تسریع کند و در کشور ما که حجم زیادی از درآمدهای دولت وابسته به مالیات می‌باشد اجرای پرداخت مالیات الکترونیکی می‌تواند این عمل را تسریع نماید و این می‌تواند گام مهمی در جهت پیشرفت در همه ابعاد وصول مالیاتی باشد

### فرضیات

- عوامل سازمانی - مدیریتی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی استان البرز تأثیرگذار است.
- عوامل فنی - مخابراتی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی استان البرز تأثیرگذار است.
- عوامل اجتماعی - فرهنگی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی استان البرز تأثیرگذار است.

عوامل حقوقی- قانونی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی استان البرز تأثیرگذار است

### اهداف تحقیق

بررسی عوامل مؤثر بر علل عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی  
کاهش یا حذف علل عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی

### روش تحقیق

برای بررسی ابعاد نوع تحقیق از منظر روش تحقیق و هدف، این تحقیق براساس دسته‌بندی تحقیقات از نظر اهداف یک تحقیق کاربردی محسوب می‌شود که به شناسایی و ارزیابی موانع عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک در اداره کل امور مالیاتی استان البرز می‌پردازد. و براساس روش تحقیق این پژوهش از نظر دسته‌بندی تحقیقات، از نوع پیمایشی می‌باشد. زیرا در تحقیق پیمایشی با استفاده از پرسشنامه که ابزار گردآوری اطلاعات ما می‌باشد می‌خواهیم داده‌ها را از سطح کیفی به سطح کمی بیاوریم. و در تحقیق پیمایشی این اعداد و ارقام هستند که متغیر کیفی را به متغیر کمی تبدیل می‌کنند.

### روش گردآوری اطلاعات

روش گردآوری اطلاعات به صورت میدانی می‌باشد، هم‌چنین از مطالعات کتابخانه‌ای برای بررسی ادبیات و مبانی نظری تحقیق استفاده می‌شود.

### ابزار گردآوری اطلاعات

ابزار گردآوری اطلاعات به صورت پرسشنامه‌ای می‌باشد که با پخش کردن این پرسشنامه بین جامعه آماری داده‌های خود را جمع‌آوری می‌کنیم.

### روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این تحقیق برای بررسی اعتبار از اعتبار محتوایی ظاهری و برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده خواهد شد. هم‌چنین برای بررسی رابطه بین

متغیرها با توجه به آزمون کالموگروف- اسمیرنف از آزمون مناسب هم‌چون همبستگی پیرسون یا اسپیرمن برای بررسی رابطه بین متغیرها استفاده خواهد شد. از تحلیل همبستگی متعارف (CCA)، برای تخمین روابط میان متغیرها استفاده می‌شود. اصولاً همبستگی متعارف روش مناسبی برای شناخت روابط بین دو مجموعه از متغیرهاست که در آن یک مجموعه را مستقل (یا پیش بینی کننده) و مجموعه دیگر را وابسته (یا معیار) می‌نامند. در نهایت برای بررسی یکسانی اولویت شاخص‌ها و هم‌چنین عامل‌ها از آزمون فریدمن استفاده می‌شود در این تحقیق نرم افزارهایی که می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد عبارت از SPSS, Statistica است

### جامعه آماری و نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه

و برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده می‌شود. برای محاسبه حجم نمونه آماری با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش فرمول کوکران استفاده می‌شود. کل جامعه آماری ۲۹۰ نفر می‌باشد. و نمونه مورد نظر ۱۷۰ نفر می‌باشد و برای اطمینان بیش تر ۲۰۰ پرسشنامه را پخش نمودیم.

### تجزیه و تحلیل اطلاعات

#### ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

در این بخش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه تحت بررسی از جمله جنسیت، سن و سطح تحصیلات در قالب جداولی نشان داده می‌شود. جدول توزیع فراوانی متغیرهای جنسیت، سن و سطح تحصیلات در جداول ۱-۴ تا ۳-۴ نشان داده شده است.

جدول ۱-۴ توزیع فراوانی متغیر جنسیت را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول اغلب پاسخ‌دهندگان را مردان با درصد فراوانی ۸۰٪ تشکیل می‌دهند.

جدول ۱- توزیع فراوانی متغیر جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۴۰	۲۰٪
مرد	۱۶۰	۸۰٪
جمع	۲۰۰	۱۰۰

جدول ۲-۴ توزیع فراوانی متغیر سن را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول بیش‌تر پاسخ‌دهندگان را افراد در رده سنی ۳۶ تا ۴۵ سال با درصد فراوانی ۸۰ تشکیل می‌دهند.

جدول ۲- توزیع فراوانی متغیر سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی
۲۰ تا ۳۵ سال	۲۰	۱۰/۰
۳۶ تا ۴۵ سال	۸۰	۴۰/۰
۴۶ تا ۶۰ سال	۱۰۰	۵۰/۰
جمع	۲۰۰	۱۰۰

جدول ۳-۴ توزیع فراوانی متغیر تحصیلات را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول اغلب پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات لیسانس با درصد فراوانی ۶۰/۰ هستند.

جدول ۳- توزیع فراوانی متغیر تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۲۰	۱۰/۰
فوق دیپلم	۲۰	۱۰/۰
کارشناسی	۱۲۰	۶۰/۰
کارشناسی ارشد و بالاتر	۴۰	۲۰/۰
جمع	۲۰۰	۱۰۰

#### ۴- تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها

توزیع فراوانی و نمودار فراوانی گزینه‌های گویه‌های پرسشنامه برای بررسی علل عدم استقرار نظام مالیات الکترونیک در جداول ۴-۴ تا ۴-۲۳ نشان داده شده است.

جدول ۴-۴ فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱: نبود پژوهش و تحقیق از عوامل مؤثر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافق	۱۰۰	۵۰,۰	۵۰,۰	۵۰,۰
بی‌تفاوتم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۹۰,۰
مخالفم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰۰,۰
Total	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	



با توجه به جدول ۴-۴ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۵۰٪) بر این باورند که نبود پژوهش و تحقیق از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

جدول ۵- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۲: نبود اعتقاد در مدیران به عملیات الکترونیکی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۴۰,۰
موافقم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۸۰,۰
بی‌تفاوتم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۵ اغلب افراد (۴۰٪) بر این باورند که نبود اعتقاد در مدیران به عملیات الکترونیکی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

جدول ۶ - فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۳: عدم توجه به استانداردهای کمی و کیفی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافق	۱۴۰	۷۰,۰	۷۰,۰	۷۰,۰
بی‌تفاوتم	۶۰	۳۰,۰	۳۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۶ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۷۰٪) بر این باورند که عدم توجه به استانداردهای کمی و کیفی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

جدول ۷- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۴: نبود امکانات لازم برای افزایش خطوط پرسرعت اینترنت و پهنای باند کافی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۱۶۰	۸۰,۰	۸۰,۰	۸۰,۰
موافقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۱۰۰,۰
Total	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۷ اکثر پاسخ دهندگان بر این باورند که نبود امکانات لازم برای افزایش خطوط پرسرعت اینترنت و پهنای باند کافی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی می‌باشد.

جدول ۸- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۵: نبود جوانب مربوط به تأمین ضرایب ایمنی و امنیت سیستم‌ها از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۱۲۰	۶۰,۰	۶۰,۰	۶۰,۰
موافقم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۸ می‌توان گفت اغلب افراد (۶۰٪) بر این باورند که نبود جوانب مربوط به تأمین ضرایب ایمنی و امنیت سیستم‌ها از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

جدول ۹- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۶: که عدم نظارت کافی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۴۰,۰
بی تفاوتم	۱۲۰	۶۰,۰	۶۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۹ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۶۰٪) نسبت به این که عدم نظارت کافی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، نظری ندارند.

جدول ۱۰- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۷: که عدم آموزش کارکنان از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۴۰,۰
بی تفاوتم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۸۰,۰
مخالقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۱۰ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۴۰٪) بر این باورند که عدم آموزش کارکنان از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام الکترونیکی می‌باشد.

جدول ۱۱- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۸: اینکه مقاومت کارکنان به دلیل تغییر رویه‌های اجرایی انجام امور در صورت استقرار نظام مالیات الکترونیکی در عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی تأثیرگذار است

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۲۰,۰
بی تفاوتم	۱۰۰	۵۰,۰	۵۰,۰	۷۰,۰
مخالقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۹۰,۰
کاملاً مخالفم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۱۱ می‌توان دریافت که اغلب افراد نسبت به اینکه مقاومت کارکنان به دلیل تغییر رویه‌های اجرایی انجام امور در صورت استقرار نظام مالیات الکترونیکی در عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی تأثیرگذار است، بی‌تفاوتند.

جدول ۱۲- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۹: عدم استفاده از فارغ‌التحصیلان رشته فناوری اطلاعات از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
بی تفاوتم	۱۲۰	۶۰,۰	۶۰,۰	۶۰,۰
مخالقم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۱۲ اغلب افراد (۶۰٪) نسبت به این که عدم استفاده از فارغ-التحصیلان رشته فناوری اطلاعات از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، نظری ندارند.

جدول ۱۳- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۰: تحصیلات پایین در بین کارمندان از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰,۰
نظری ندارم	۶۰	۳۰,۰	۳۰,۰	۴۰,۰
مخالقم	۱۲۰	۶۰,۰	۶۰,۰	۱۰۰,۰
Total	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۱۲ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۶۰٪) بر این باورند که تحصیلات پایین در بین کارمندان از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی نمی‌باشد.

جدول ۱۴- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۱: عدم استفاده از نیروهای متخصص از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۱۸۰	۹۰,۰	۹۰,۰	۹۰,۰
نظری ندارم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به جدول ۴-۱۴ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۹۰٪) با این امر که عدم استفاده از نیروهای متخصص از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، موافقت می‌کنند.

جدول ۱۵- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۲: عدم تخصیص به موقع بودجه از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰,۰
موافقم	۱۴۰	۷۰,۰	۷۰,۰	۸۰,۰
بی تفاوتم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۹۰,۰
مخالقم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۱۵ می‌توان گفت اغلب افراد (۷۰٪) با این امر عدم تخصیص به موقع بودجه از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، موافقت می‌نمایند.

جدول ۱۶ - فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۳: عدم افزایش مهارت کار کارکنان با کامپیوتر و اینترنت از عوامل بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰,۰
نظری ندارم	۱۲۰	۶۰,۰	۶۰,۰	۷۰,۰
مخالفم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۸۰,۰
کاملاً مخالفم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۱۶ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۶۰٪) نسبت به این امر که عدم افزایش مهارت کار کارکنان با کامپیوتر و اینترنت از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، نظری ندارند.

جدول ۱۷ - فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۴: نبود نرم‌افزارهای مورد نیاز از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۱۰۰	۵۰,۰	۵۰,۰	۵۰,۰
بی تفاوتم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۶۰,۰
مخالفم	۸۰	۴۰,۰	۴۰,۰	۱۰۰,۰
Total	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۱۷ می‌توان دریافت که اغلب افراد بر این باورند که نبود نرم‌افزارهای مورد نیاز از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

جدول ۱۸- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۵: نبود زیرساخت‌های فنی و شبکه در سازمان از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۱۰۰	۵۰,۰	۵۰,۰	۵۰,۰
موافقم	۶۰	۳۰,۰	۳۰,۰	۸۰,۰
نظری ندارم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۱۸ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۵۰٪) بر این باورند که نبود زیرساخت‌های فنی و شبکه در سازمان از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

جدول ۱۹- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۶: نبود نگرش و علاقه کارکنان به کار با کامپیوتر از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
موافقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۲۰,۰
بی تفاوتم	۱۴۰	۷۰,۰	۷۰,۰	۹۰,۰
کاملاً مخالفم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰۰,۰
Total	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۱۹ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۷۰٪) نسبت به این امر که نبود نگرش و علاقه کارکنان به کار با کامپیوتر از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، نظری ندارند.

جدول ۲۰- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۷: نبود فرهنگسازی و تبلیغات برای مؤدیان مالیاتی در جهت استفاده از اینترنت از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۲۰,۰
موافقم	۱۴۰	۷۰,۰	۷۰,۰	۹۰,۰
مخالفم	۲۰	۱۰,۰	۱۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۲۰ می‌توان دریافت که اغلب افراد (۷۰٪) با این امر که نبود فرهنگسازی و تبلیغات برای مؤدیان مالیاتی در جهت استفاده از اینترنت از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، موافقت می‌کنند.

جدول ۲۱- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۸: نبود جوانب مربوط به حفظ حریم خصوصی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۲۰,۰
موافقم	۱۶۰	۸۰,۰	۸۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۲۱ می‌توان گفت که اغلب افراد با این امر که نبود جوانب مربوط به حفظ حریم خصوصی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، موافقت می‌کنند.

جدول ۲۲- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۱۹: وجود فرایندهای پیچیده اداری و قانونی از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۲۰,۰
موافقم	۱۶۰	۸۰,۰	۸۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

جدول ۲۳- فراوانی و فراوانی نسبی گویه ۲۰: عدم تفکیک و استقلال بودجه طرح از سایر طرح‌ها از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد.

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی معتبر	درصد فراوانی تجمعی
کاملاً موافقم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۲۰,۰
موافقم	۱۲۰	۶۰,۰	۶۰,۰	۸۰,۰
نظری ندارم	۴۰	۲۰,۰	۲۰,۰	۱۰۰,۰
کل	۲۰۰	۱۰۰,۰	۱۰۰,۰	

با توجه به نتایج جدول ۴-۲۳ می‌توان گفت اغلب افراد با این امر که عدم تفکیک و استقلال بودجه طرح از سایر طرح‌ها از عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی می‌باشد، موافقت می‌کند.

#### ۴-۴- تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها

برای بررسی فرضیات پژوهش، اولین قدم انتخاب روش تجزیه و تحلیل مناسب است. برای این منظور، باید ماهیت متغیرها تعیین شود. به همین دلیل ابتدا نرمال بودن یا نبودن مشاهدات با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف تعیین می‌شود. نتایج حاصل از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف در جدول ۴-۲۳ نشان داده شده است.

جدول ۲۴- نتایج حاصل از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

متغیرهای تحقیق				آماره‌های توصیفی	میانگین
فنی و مخابراتی	سازمانی و مدیریتی	اجتماعی و فرهنگی	حقوقی و قانونی		
۲,۱۲۰۰	۲,۴۳۳۳	۲,۷۳۳۳	۱,۸۰۰۰	انحراف استاندارد	۴,۱۲۸۶
۴,۵۷۰	۳,۸۷۱	۳,۶۷۴	۵,۵۴۸	آماره آزمون	۰,۰۰۰
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	مقدار معنی‌داری	۰,۰۰۰

با توجه به این امر که مقدار معنی‌داری آزمون از ۰/۰۵ کوچک‌تر است، می‌توان دریافت که متغیرهای تحقیق نرمال نیستند و از این رو برای بررسی فرضیات پژوهش باید از آزمون‌های ناپارامتری استفاده شود.

ابتدا برای بررسی همبستگی بین متغیرهای پژوهش، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. نتایج آزمون در جدول ۴-۲۵ نشان داده شده است. این ضریب روشی ناپارامتری است که همبستگی را بر اساس داده‌های رتبه‌ای مورد محاسبه قرار می‌دهد. روش ناپارامتری روشی است که در آن هیچ فرض خاصی وجود ندارد. به‌عنوان نمونه در روش همبستگی اسپیرمن لازم نیست تا همه متغیرها دارای توزیع نرمال باشند. از این روش می‌توان هم برای داده‌های نسبتی استفاده کرد هم داده‌های رتبه‌ای مانند داده‌های به‌دست آمده از طیف لیکرت یا طیف هفت عددی. به هر حال به‌کارگیری این روش مستلزم دارا بودن هیچ‌گونه شرط خاصی نیست و از این جهت محدودیتی برای محقق ایجاد نمی‌کند ولی از جهت دیگر باید گفت که دقت این روش کم‌تر از روش پیرسون می‌باشد.



جدول ۲۵- نتایج حاصل از آزمون همبستگی اسپیرمن بین متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق				ضریب همبستگی	فنی و مخابراتی
حقوقی و قانونی	اجتماعی و فرهنگی	سازمانی و مدیریتی	فنی و مخابراتی		
۰,۳۶۹**	۰,۶۶۸**	۰,۳۰۴**	۱,۰۰۰	ضریب همبستگی	فنی و مخابراتی
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰	مقدار معنی داری	فنی و مخابراتی
-۰,۵۵۴**	۰,۴۰۸**	۱,۰۰۰	۰,۳۰۴**	ضریب همبستگی	سازمانی و مدیریتی
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰	۰,۰۰۰	مقدار معنی داری	سازمانی و مدیریتی
۰,۳۷۱**	۱,۰۰۰	۰,۴۰۸**	۰,۶۶۸**	ضریب همبستگی	اجتماعی و فرهنگی
۰,۰۰۰	۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	مقدار معنی داری	اجتماعی و فرهنگی
۱,۰۰۰	۰,۳۷۱**	-۰,۵۵۴**	۰,۳۶۹**	ضریب همبستگی	حقوقی و قانونی
۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	مقدار معنی داری	حقوقی و قانونی

نتایج به دست آمده از محاسبه همبستگی بین متغیرها نشان‌دهنده وجود رابطه معنی‌دار بین متغیرهای پژوهش است.

ابتدا برای بررسی معنی‌داری گویه‌های در نظر گرفته شده برای سنجش متغیرها، معنی‌داری گویه‌ها با استفاده از آزمون t مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۲۶ نشان داده شده است.

جدول ۲۶- نتایج آزمون t برای سنجش معنی‌داری گویه‌ها

سئوالات	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری
نبود پژوهش و تحقیق	-۴,۷۰۲	۰,۰۰۰
نبود اعتقاد در مدیران به عملیات الکترونیکی	-۲۲,۶۲۱	۰,۰۰۰
عدم توجه به استانداردهای کمی و کیفی	-۲۱,۵۴۸	۰,۰۰۰
نبود امکانات لازم برای افزایش خطوط پرسرعت اینترنت و پهنای باند کافی	-۶۳,۴۸۰	۰,۰۰۰
نبود جوانب مربوط به تأمین ضرایب ایمنی و امنیت سیستم‌ها	-۴۶,۰۷۲	۰,۰۰۰
عدم نظارت کافی	-۱۱,۵۱۸	۰,۰۰۰
عدم آموزش کارکنان	-۳,۷۷۰	۰,۰۰۰
مقاومت کارکنان به دلیل تغییر رویه‌های اجرایی انجام امور در صورت استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی	۳,۲۳۶	۰,۰۰۱
عدم استفاده از فارغ‌التحصیلان رشته فن‌آوری	۱۱,۵۱۸	۰,۰۰۰

سئوالات	مقدار آماره آزمون	مقدار معنی‌داری
تحصیلات پایین در بین کارمندان	۱۰,۵۱۵	,۰۰۰
عدم استفاده از نیروهای متخصص	-۴۲,۳۲۰	,۰۰۰
عدم تخصیص به موقع بودجه	-۱۵,۰۸۱	,۰۰۰
عدم افزایش مهارت کارکنان با کامپیوتر و اینترنت	۶,۱۵۷	,۰۰۰
نبود نرم افزارهای مورد نیاز	-۱,۴۹۵	,۱۳۶
نبود زیرساخت‌های فنی و شبکه در سازمان	-۲۳,۴۸۰	,۰۰۰
نبود نگرش و علاقه کارکنان به کار با کامپیوتر	,۰۰۰	۱,۰۰۰
نبود فرهنگسازی و تبلیغات برای مؤدیان مالیاتی در جهت استفاده	-۱۸,۲۱۲	,۰۰۰
نبود جوانب مربوط به حفظ حریم خصوصی	-۴۲,۳۲۰	,۰۰۰
وجود فرآیندهای پیچیده اداری و قانونی	-۴۲,۳۲۰	,۰۰۰
عدم تفکیک و استقلال بودجه طرح از سایر طرح‌ها	-۲۲,۳۰۵	,۰۰۰

نتایج حاصل از آزمون نشان می‌دهند که همه گویه‌های پرسشنامه به استثنای نبود نرم افزارهای مورد نیاز و نبود نگرش و علاقه کارکنان به کار با کامپیوتر معنی‌دار هستند. به عبارت دیگر، از آن جا که مقدار معنی‌داری همه گویه‌ها به استثنای نبود نرم افزارهای مورد نیاز و نبود نگرش و علاقه کارکنان به کار با کامپیوتر از ۰.۰۵ کوچک‌تر است، نتیجه می‌شود که فرض صفر عدم معنی‌داری مؤلفه‌ها رد می‌شود. برای بررسی معنی‌داری اثر متغیرها از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده می‌شود. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴-۲۷ خلاصه شده است.

جدول ۲۷- نتایج حاصل از آزمون t تک نمونه

مقدار مورد آزمون = ۳					متغیرهای تحقیق
فاصله اطمینان ۹۵٪		اختلاف	مقدار	درجه	
بالا	پایین	میانگین	معنی‌داری	آزادی	آماره آزمون
-۰,۸۲۲۴	-۰,۹۳۷۶	-۰,۸۸۰۰۰	,۰۰۰	۱۹۹	-۳۰,۱۴۴
-۰,۵۴۳۲	-۰,۵۹۰۲	-۰,۵۶۶۶۷	,۰۰۰	۱۹۹	-۴۷,۵۴۲
-۰,۲۰۴۸	-۰,۳۲۸۵	-۰,۲۶۶۶۷	,۰۰۰	۱۹۹	-۸,۵۰۷
-۱,۱۶۵۸	-۱,۲۳۴۲	-۱,۲۰۰۰۰	,۰۰۰	۱۹۹	-۶۹,۱۰۹

نتایج حاصل از آزمون t تک نمونه نشان دهنده این امر است که همه عوامل تحت بررسی تأثیر معنی‌داری بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیک دارند. این امر از این نتیجه گرفته می‌شود که مقدار معنی‌داری آزمون کوچک‌تر از ۰/۰۵ است و در نتیجه فرض صفر عدم معنی‌دار بودن اثر متغیرها رد می‌شود. برای مقایسه میانگین اثر متغیرها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده می‌شود. نتایج آزمون در جدول ۴-۲۸ نشان داده شده است.

جدول ۲۸- نتایج حاصل از آزمون رتبه‌ای فریدمن

متغیرهای تحقیق	میانگین رتبه	آماره آزمون و معنی‌داری
فنی و مخابراتی	۱/۹۵	مقدار آماره آزمون = ۴۹۱/۵۱۵ درجه آزادی = ۳ مقدار معنی‌داری = ۰/۰
سازمانی و مدیریتی	۳/۲۰	
اجتماعی و فرهنگی	۳/۷۰	
حقوقی و قانونی	۱/۱۵	

با توجه به نتایج آزمون فریدمن، می‌توان دریافت که اختلاف معنی‌داری بین متغیرهای تحقیق از لحاظ تأثیر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک وجود دارد. با توجه به میانگین رتبه حاصل از آزمون فریدمن می‌توان دریافت که عوامل اجتماعی و فرهنگی دارای بیش‌ترین تأثیر هستند و پس از آن عوامل مدیریتی و سازمانی، فنی و مخابراتی و حقوقی - قانونی در درجات بعدی تأثیر قرار دارند.

### نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر برای بررسی عوامل مؤثر بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کشور چهار فرضیه به صورت:

- ۱- عوامل فنی و مخابراتی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک دارد.
- ۲- عوامل سازمانی و مدیریتی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک دارد.

۳- عوامل اجتماعی و فرهنگی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک دارد.

۴- عوامل حقوقی و قانونی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک دارد.

در نظر گرفته شد. در این بخش نتایج حاصل از پژوهش به تفکیک فرضیات پژوهش مورد بحث قرار می‌گیرد.

### هدف اول: بررسی معنی‌داری تأثیر عوامل فنی و مخابراتی بر عدم استقرار

#### نظام مالیاتی الکترونیکی

برای دستیابی به این هدف فرضیه‌ای به صورت "عوامل فنی و مخابراتی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک دارد." در نظر گرفته شد. برای بررسی صحت این فرضیه، ابتدا نرمال بودن متغیر عوامل فنی و مخابراتی با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون دلالت بر نرمال نبودن متغیر عوامل فنی و مخابراتی داشتند و در نتیجه برای بررسی رابطه بین این متغیر با سایر متغیرها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن دلالت بر این داشتند که بین متغیر عوامل فنی و مخابراتی با سایر متغیرها رابطه معنی‌دار وجود دارد. برای بررسی این امر که آیا عوامل فنی و مخابراتی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیک در سازمان امور مالیاتی نقش دارد، از آزمون t تک نمونه با مقدار آزمون ۳ استفاده شد. نتایج آزمون دلالت بر تأثیر معنی‌دار عوامل فنی و مخابراتی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی داشتند. برای بررسی وجود یا عدم وجود اختلاف بین تأثیرگذاری عوامل فنی و مخابراتی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی با سایر متغیرها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون دلالت بر این داشتند که عوامل فنی و مخابراتی در درجه سوم اهمیت قرار دارند.

### هدف دوم: بررسی معنی‌داری تأثیر عوامل سازمانی و مدیریتی بر عدم استقرار

#### نظام مالیاتی الکترونیکی

برای دستیابی به این هدف فرضیه‌ای به صورت «عوامل سازمانی و مدیریتی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک دارد.» در نظر گرفته شد. برای بررسی

صحت این فرضیه، ابتدا نرمال بودن متغیر عوامل سازمانی و مدیریتی با استفاده از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون دلالت بر نرمال نبودن متغیر عوامل سازمانی و مدیریتی داشتند و در نتیجه برای بررسی رابطه بین این متغیر با سایر متغیرها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن دلالت بر این داشتند که بین متغیر عوامل سازمانی و مدیریتی با سایر متغیرها رابطه معنی‌دار وجود دارد. برای بررسی این امر که آیا عوامل سازمانی و مدیریتی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیک در سازمان امور مالیاتی نقش دارد، از آزمون t تک نمونه با مقدار آزمون ۳ استفاده شد. نتایج آزمون دلالت بر تأثیر معنی‌دار عوامل سازمانی و مدیریتی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک داشتند. برای بررسی وجود یا عدم وجود اختلاف بین تأثیرگذاری عوامل سازمانی و مدیریتی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک با سایر متغیرها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون دلالت بر این داشتند که عوامل فنی و مخابراتی در درجه دوم اهمیت قرار دارند.

#### **هدف سوم: بررسی معنی‌داری تأثیر عوامل اجتماعی و فرهنگی بر عدم**

##### **استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی**

برای دستیابی به این هدف فرضیه‌ای به صورت "عوامل اجتماعی و فرهنگی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک دارد." در نظر گرفته شد. برای بررسی صحت این فرضیه، ابتدا نرمال بودن متغیر عوامل اجتماعی و فرهنگی با استفاده از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون دلالت بر نرمال نبودن متغیر عوامل اجتماعی و فرهنگی داشتند و در نتیجه برای بررسی رابطه بین این متغیر با سایر متغیرها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن دلالت بر این داشتند که بین متغیر عوامل اجتماعی و فرهنگی با سایر متغیرها رابطه معنی‌دار وجود دارد. برای بررسی این امر که آیا عوامل اجتماعی و فرهنگی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیک در سازمان امور مالیاتی نقش دارد، از آزمون t تک نمونه با مقدار آزمون ۳ استفاده شد. نتایج آزمون دلالت بر تأثیر معنی‌دار عوامل اجتماعی و فرهنگی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک داشتند. برای بررسی وجود یا عدم وجود اختلاف بین تأثیرگذاری عوامل اجتماعی و فرهنگی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیک با سایر متغیرها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد.

نتایج آزمون دلالت بر این داشتند که عوامل اجتماعی و فرهنگی در درجه اول اهمیت قرار دارند.

### هدف چهارم: بررسی معنی‌داری تأثیر عوامل حقوقی-قانونی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی

برای دستیابی به این هدف فرضیه‌ای به صورت "عوامل حقوقی-قانونی تأثیر معنی‌دار بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی دارد." در نظر گرفته شد. برای بررسی صحت این فرضیه، ابتدا نرمال بودن متغیر عوامل حقوقی-قانونی با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف مورد آزمون قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون دلالت بر نرمال نبودن متغیر عوامل حقوقی-قانونی داشتند و در نتیجه برای بررسی رابطه بین این متغیر با سایر متغیرها از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون اسپیرمن دلالت بر این داشتند که بین متغیر عوامل حقوقی-قانونی با سایر متغیرها رابطه معنی‌دار وجود دارد. برای بررسی این امر که آیا عوامل حقوقی-قانونی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی نقش دارد، از آزمون t تک نمونه با مقدار آزمون ۳ استفاده شد. نتایج آزمون دلالت بر تأثیر معنی‌دار عوامل حقوقی-قانونی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی داشتند. برای بررسی وجود یا عدم وجود اختلاف بین تأثیرگذاری عوامل اجتماعی و فرهنگی بر عدم استقرار نظام مالیاتی الکترونیکی با سایر متغیرها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شد. نتایج آزمون دلالت بر این داشتند که عوامل حقوقی-قانونی در درجه چهارم اهمیت قرار دارند.

### پیشنهادات بر اساس فرضیات

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق مبنی بر وجود رابطه معنی‌دار بین عوامل فنی - مخابراتی، سازمانی-مدیریتی، اجتماعی-فرهنگی و حقوقی-قانونی بر عدم استقرار نظام مالیات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی کشور، پژوهشگر پیشنهاد می‌کند:

### پیشنهادات

با توجه به نتایج فرضیات تحقیق

فرضیه یک

## عوامل سازمانی - مدیریتی

- ۱- بودجه طرح از سایر طرح‌ها مستقل شود.
- ۲- بودجه به موقع تخصیص یابد و بر روند اجرای بودجه نظارت کافی بعمل آید.
- ۳- مدیرانی انتخاب شود که دارای اعتقاد و باور عمیق به دولت الکترونیک باشند و این موضوع را در عمل ثابت کرده باشند.
- ۴- از نیروهای تحصیل کرده در رشته‌های فناوری اطلاعات به تعداد کافی و متناسب استفاده شود.
- ۵- سطح متوسط کارکنان سازمان از طریق تشویق کارکنان به تحصیلات عالی افزایش داده شود.
- ۶- از نیروی انسانی متخصص و با تجربه به تعداد مناسب استفاده شود.
- ۷- به تحصیلات و تخصص مدیران توجه شود و مدیران متخصص انتخاب شوند.
- ۸- آموزش کارکنان با استفاده از اساتید مجرب در حد وسیع‌تر انجام و بر استفاده عملی و کاربردی آموزش‌های داده شده توسط مدیران نظارت و در این زمینه تشویق و تنبیه در نظر گرفته شود.
- ۹- در برنامه‌ریزی‌ها استانداردهای کمی و کیفی مورد توجه قرار گیرد.
- ۱۰- پژوهش و تحقیق در حین انجام عملیات گسترش یابد.

## فرضیه دو

## عوامل فنی - مخابراتی

- ۱- جوانب مربوط به تأمین ضریب ایمنی و امنیت سیستم‌ها و اطلاعات مورد توجه قرار گیرد.
- ۲- امکانات لازم جهت خطوط پر سرعت اینترنت با پهنای باند کافی مهیا شود.
- ۳- مهارت کارکنان به کار با کامپیوتر و اینترنت از طریق آموزش و تشویق ارتقاء داده شود.
- ۴- نرم افزارهای مورد نیاز به سرعت پیگیری و تهیه شود.
- ۵- استفاده کارکنان از کامپیوتر و اینترنت تسهیل شود.
- ۶- زیر ساخت‌های فنی و شبکه ساختمان‌ها مورد توجه قرار گیرد و تأمین شود.

## فرضیه سه

## عوامل اجتماعی - فرهنگی

۱- نگرش و علاقه کارکنان به کار با کامپیوتر از طرق ابزارهای تشویقی و آموزش تقویت شود.

۲- از طریق اطلاع رسانی و تبلیغات و آموزش مودیان مالیاتی در زمینه استفاده از کامپیوتر توسط مودیان برای انجام امور اداری و مالی و مالیاتی فرهنگسازی شود.

۳- در محیط سازمان فرهنگ کار با رایانه و ابزارهای الکترونیکی نظیر اینترنت تقویت شود.

#### فرضیه چهار

#### عوامل حقوقی- قانونی

۱- جوانب مربوط به حفظ حریم خصوصی افراد بررسی و در قوانین ابزارهای رعایت آن تأمین شود

۲- فرایندهای اداری و قانونی ساده و تسهیل شود.

زیر ساخت‌های قانونی مورد توجه قرارگیرد و قوانین مورد نیاز جهت استقرار دولت الکترونیک در نظام مالیاتی مانند قانون مالیات‌ها و قانون تجارت و تجارت الکترونیک و قانون هویت الکترونیک مورد بازنگری قرار گیرد و ابزارهای قانونی تأمین شود

ساماندهی و بهینه سازی نظام مالیاتی کشور

- اجرای کامل طرح جامع مالیاتی

- استقرار سیستم حسابداری مالیاتی

- تخصیص شماره شناسایی (شماره اقتصادی) به مؤدیان مالیاتی

\* اصلاح ساختار سازمان امور مالیاتی کشور و به کارگیری فن‌آوری نوین

- انتزاع وظیفه تشخیص مالیات و شناسایی مؤدیان از سایر وظایف مالیاتی در

اجرای آئین نامه اجرایی ماده ۲۱۹ قانون مالیات‌های مستقیم

- بررسی، تهیه و تدوین تشکیلات تفصیلی ادارات کل امور مالیاتی استان‌ها و شهر

تهران در اجرای آئین نامه اجرایی ماده ۲۱۹ قانون مالیات‌های مستقیم و متناسب سازی

ساختار تشکیلاتی با وظایف و ماموریت‌ها

- برگزاری کارگاه‌های آموزشی در استان‌ها با اولویت آئین نامه اجرایی ماده ۲۱۹

قانون مالیات‌های مستقیم و به کارگیری نیروی انسانی توانمند و توانمندسازی آن در

راستای تحقق اهداف

- ادامه اجرای سیاست خوداظهاری و تشویق مؤدیان مالیاتی به تسلیم اظهارنامه

مالیاتی



- تجهیز سازمان به فنآوری اطلاعات و اصلاح مکانیزه نمودن فرآیندهای مالیاتی در جهت بهبود کارایی و افزایش رضایت مندی مؤدیان مالیاتی  
 - توسعه و بهینه سازی عملیات واحدیابی و شناسایی درآمدهای واقعی فعالان اقتصادی با استفاده از روش‌های جدید و استقرار واحد شناسایی در ادارات کل امور مالیاتی

### فهرست منابع

- اقدسی، محمد و مجید هادی‌زاده، "چارچوبی برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک"، مجله تحول اداری، دوره هفتم، شماره ۴۳ و ۴۴، ۱۳۸۳، ص ۲۱ - ۵۷.
- احمدی مهربانی، محمد رضا (۱۳۸۲) ارتباط مبتنی بر اعتماد و سازمان‌های اعتماد آفرین. مجله توسعه مدیری ۵۰-۵۴.
- الوانی، سید مهدی، نورمحمد یعقوبی (۱۳۸۲). "مدیریت دولتی و دولت الکترونیک" فرهنگ مدیریت ۱۸-۵.
- باطنی، ابراهیم، مهدی یزدان شناس (۱۳۸۴) نگاهی به فرایند شکل‌گیری دولت الکترونیک و چالش‌های فرآروی آن ۹۴-۵۹.
- بررسی ترکیب درآمدهای مالیاتی ایران طی سال‌های ۱۳۵۷-۱۳۸۰، دفتر مطالعات طرح مالیات بر ارزش افزوده سازمان امور مالیاتی کشور- فرهاد طهماسبی.
- بودجه‌ریزی در ایران (مسایل و چالش‌ها) دفتر مطالعات برنامه و بودجه مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
- پرهیزگار، ا، گیلانده، ع، افتخاری، ع و مانیان، ا، (۱۳۸۶)، دولت الکترونیکی و نقش آن در ساماندهی نظام تجاری شهر، مدرس علوم انسانی، صفحه ۱۰۰-۵۷.
- تاریخچه و سیر تطور نمودار سازمانی وزارت امور اقتصادی و دارایی، اسفندماه ۱۳۷۹.
- تحلیلی بر عملکرد نظام مالیاتی موجود - دکتر علی طیب‌نیا.
- حیدرزاده، حیدر (۱۳۸۴) "دولت الکترونیک، مزایا، موانع، نمادهای مورد استفاده و گام‌های لازم." مجله توسعه مدیریت ۶۳-۵۹.

- چلبی، م (۱۳۷۵)، جامعه‌شناسی نظم، تهران: نشر نی.
- خاکی، غ (۱۳۸۲) "روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی" تهران، انتشارات بازتاب.
- شیروانی، حمید رضا و زهرا یانشی (۱۳۸۸)، ارزیابی آمادگی الکترونیک شهرداری شهر جدید بهارستان در راستای تحقق شهرداری الکترونیک، فصلنامه مدیریت شهری، ۷۰-۵۹.
- فقیهی، ابوالحسن، نورمحمد یعقوبی (۱۳۸۳). "دولت الکترونیک: انتخاب یا اجبار" فرهنگ مدیری ۴۴-۲۹.
- قانون مالیات‌های مستقیم مصوب ۱۳۶۶/۱۲/۳ با آخرین اصلاحات مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۷.
- قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۷۹-۱۳۸۳).
- قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۴-۱۳۸۸).
- قلی پور، ر، توفیقی رخی، غ، بررسی موانع ایجاد دولت الکترونیک در ایران با تمرکز بر مشکلات مربوط به تبادلات پولی و مالی از طریق شبکه بانکی در کشور، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، صفحه ۸۳-۱۰۶.
- قلی پور، آرین، علی پیرانژاد (۱۳۸۵) "دولت الکترونیک پویایی نهادی و بحران اعتمادسازی" فرهنگ مدیری ۳۰-۵.
- قوانین بودجه سنواتی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق). کارشناس در معاونت برنامه‌ریزی.
- مجدی، علی اکبر (۱۳۸۳) "پاسخ‌گویی و نقش آن در تقویت اعتماد اجتماعی" مجله /ندیشه حوزه ۳۱۲-۳۰۳.
- مقدسی، علی رضا (۱۳۸۴) "مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک" مجله تدبیر ۳۷-۳۳.
- Advances in Electronic Government, (Feb.2000) (Zaragoza).

Balockaite, R.; Morkevicius, V.; Vaidelyte, E.; zvaliauskas, G.(2008).The impact of new ICTs on democracy: positive and negative scenarios./Social Sciences = Socialiniai mokslai/Kaunas University of Technology.ISSN 1392-0758.2008, nr.1(59).p.81-92

BIBLIOGRAPHY \ 1033 Bouckaert, G., & Van de Walle, S.(2001).Government Performance and Trust in Government.*Paper for the Permanent Study Group of Productivity and Quality in the Public Sector.EGPA Annual Conference*.Finland, 5–8 September.

Bretschneider, S., (2003) "Information technology, e-government, and institutional change".*Public Administration Review*, 63(6), 738-744.

Carter, L.& Weerakkody, V.(2008).E-government adoption: A cultural ...comparison.*Information Systems Frontiers*, 10, pp.473-482.

Colesca, S.(2009).Understanding Trust in e-Government.*Inzinerine Ekonomika-.....Engineering Economics*, 3, 7-15.

Dawes, S.(2002).*The Future of eGovernment*".*Center for Technology in Government*.Retrieved JUNE 01, 2011, from [http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/future\\_of\\_egov/future\\_of\\_egov.pdf](http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/future_of_egov/future_of_egov.pdf)

Deconti, I.(1998), "planning and creating a government web site", working paper, No.2, ISDPM, University of Manchester, Manchester

Devadoss, P.R., Huang, J.C., 2002, *Structurational Analysis of E-government*

development: toward a staged-based user centric approach for developing countries.*Asia Pacific Journal of Information Systems*.Vol.20, No.1, March 2010.

Elena Colesca, S.(2009).Understanding Trust in e-Government.*Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 3, 7-15.

Elena Colesca, S.(2009).Understanding Trust in e-Government.*Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 3, 7-15.

EPAN (European Public Administration Network), (2003).Current and future use of newtechnology in human resources management in European public administrations.KPMG Business Advisory Services prepared for the 41st Meeting of the European Directors General responsible for Public Administration, Rome, 2003.

Gemino, A.C.Parent, M.,& Vandebeek, C.A., (2004).Building Citizen Trust Through e-Government.Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.

- Heeks, R.(2001).“Building eGovernance for Development: A Framework for National Donor Action.*eGovernment Working Paper IDPM, University of Manchester, UK.*
- Holzer, M., & Melitski, J.(n.d.).A Comparative e-Government Analysis of New Jersey’s 10 Largest Municipalities.*Newark, NJ: National Center for Public Productivity.*
- Huges, O.(2003), E-government in australia and spain.a study of contrast and similiarity.working paper.faculty of business and economic,monash university.
- HYPERLINK "<http://unpan3.un.org>" <http://unpan3.un.org>
- Initiatives: A Case Study of SCO, Decision Support Systems 34.253– 269.
- Jutla, D., Bodorik, P. & Dhaliwal, J.(2001)Government Support for the e-Readiness of Small and Medium Sized Enterprises.Government Support for the e-Readiness of Small and Medium Sized Enterprises.(Hawaii: 0-7695-1435-9/02.
- Khan, G., Moon, J.Rhee, C., & Rho, J.(2010).E-government skills identification and khosrowpour, M.(2009), E-Government Diffusion, Policy, and Impact: Advanced .....Issues and Practices.Information Resources Management Association, USA
- Lenk, K., Traummuller, R., 2000, Presentation at the IFIP WG 8.5 Working Conference on
- Lips, M.(1998), reorganizing public service delivery in an information age, ios press
- Lips, M.(1998), reorganizing public service delivery in an information age, ios press.
- Moon, M.J., Hinnant, C.C.,2001, The pursuit of E-Government: What determines the Oct.
- Perceptions of E-government Effectiveness, Paper Prepared for the 6th National Public Management Research Conference, Indiana University, Bloomington,
- Robins.G & burn, j.(2003), “moving toward E- government: A case study of .....organizational change processes”, logistics information management, vol.16, issue,1
- Spremic, M., Simurina, J., Jakovic, B., & Ivanov, M.(2009).E-Government in Transition Economies.World Academy of Science, Engineering and Technology 518-526.

The eGOV Project, Electronic Commerce Research and Applications, 1.92-103.

Tolbert, C., & Mossberger, K.(2006).The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government.*Public Administration Review*, 66 (3), 354–369.

Undp, 2012, E-government readiness,also available at: United Nations, 2000 “Millennium Development Goal Indicators Database”, available at: HYPERLINK "<http://unstats.un.orunsd/mi/mi-%20def%20-%20list.asp>"  
<http://unstats.un.orunsd/mi/mi-def-list.asp>

Wauters, P., & Lorincz, B.User satisfaction and administrative simplification within the perspective of eGovernment impact: Two faces of the same coin?, *EuropeanJournal of ePractice*, no.4, 2008, pp.1-10.

wescott clay.G, (2001) government in the Asia, pasific region", Asia Development Bank (ADB), Manila, Philippines.PP.18-24 .

West, D.(2004), E-Government and the transformation of service delivery and citizen attetiude,*public administration review*, pp: 15-27.

Wimmer, M.A., (2002), A European Perspective Towards Online One-stop Government:

YILDIZ, M.(2003).PEEKING INTO THE BLACK BOX OF E-GOVERNMENT POLICY-MAKING: EVIDENCE FROM TURKEY.7th National Public Management Research Conference.Washington, D.C: Indiana University, Bloomington.PP: 6279-336.