

بررسی تأثیر عوامل موثر پذیرش خدمات دولت الکترونیکی بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک در میان مودیان مالیاتی شهر رشت

بهنام گیلانی نیای صومعه سرائی*^۱

حسین فتوحی فشتهمی^۲

حسن فتوحی فشتهمی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۱۲/۲۸

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی تأثیر عوامل موثر پذیرش خدمات دولت الکترونیکی بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک در میان مودیان مالیاتی شهر رشت اجرایی شد. جامعه آماری تحقیق مودیان و استفاده کنندگان از سیستم الکترونیکی مالیات در شهر رشت بود که بر اساس جدول مورگان، تعداد ۳۸۴ پرسشنامه به عنوان نمونه در میان جامعه آماری توزیع و جمع آوری گردید. اطلاعات گردآوری شده توسط پرسشنامه‌ها به وسیله نرم افزار SPSS24 و AMOS24 با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه‌های تحقیق نشان داد که سهولت استفاده، سودمندی ادراک شده و تأثیرات اجتماعی و مباحث فنی و زیرساختی مناسب تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارند. لذا با افزایش عوامل سهولت استفاده، سودمندی ادراک شده و تأثیرات اجتماعی و مباحث فنی و زیرساختی مناسب، میزان تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در شهر رشت افزایش می یابد.

واژگان کلیدی

اظهارنامه مالیاتی، دولت الکترونیک، مالیات، مالیات الکترونیک.

۱. گروه حسابداری، واحد رودسر و املش، دانشگاه آزاد اسلامی، رودسر، ایران. (نویسنده مسئول:

behnam.gilaninia@gmail.com)

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات، دانشگاه گیلان، رشت، گیلان، ایران.

hossein.fotohi.f@gmail.com)

۳. دانش آموخته کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه گیلان، رشت، گیلان، ایران. (hassan.fotouhi0@gmail.com).

۱. مقدمه

نیاز به درک عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی برای مدیران، مقامات دولتی و نیز محققان اهمیت فراوان دارد. در کشورهای توسعه یافته، پذیرش فن آوری اطلاعات با موانعی از قبیل فقدان پشتیبانی مدیریت ارشد، کیفیت پایین سیستم‌های اطلاعاتی طراحی شده و انگیزه‌های ناکافی کاربران روبرو است (کوون و زمود^۱، ۱۹۸۷). در کشورهای در حال توسعه، علاوه بر موانع ذکر شده، مشکلاتی از قبیل کمبود زیرساخت‌های ملی، کمبود منابع انسانی و سرمایه و سیاست‌های نامناسب دولت که باعث جلوگیری از انتقال فن آوری به این کشورها شده است وجود دارد. در حالی که استفاده‌های متنوعی از فن آوری اطلاعات صورت می‌گیرد، میزان استفاده از کامپیوتر در کشورهای در حال توسعه یکی از عوامل محدودکننده انتشار نوآوری از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در این کشورها است (گودمن و گرین^۲، ۱۹۹۲).

یکی از معضلات عمومی کشورهای در حال توسعه، سیاست‌گذاری برای تثبیت اقتصادی است، یکی از ابزارهای مهم دولت‌ها در این راستا وصول مالیات و توزیع مجدد آن برای به حداکثر رساندن رفاه اجتماعی است. گسترش وظایف دولت‌ها و افزایش نقش آنها در ایجاد رفاه اجتماعی و توسعه همه‌جانبه جوامع، نیاز به تأمین منابع مالی به منظور ایفای این وظایف را بیش از پیش برای دولت‌ها با اهمیت نموده است. از این رو مالیات نه تنها در توزیع مناسب و مجدد درآمدها، مهار تورم، تسریع در رشد اقتصادی و جهت دادن به سرمایه‌گذاری‌ها مؤثر است، بلکه در القای سیاست‌های کلی در همه فعالیت‌های درآمدزای جامعه نقش مهمی ایفا می‌کند. با توجه به گسترش، تغییر و تحول فعالیت‌های تجاری و اقتصادی، نظام مالیاتی تنها وقتی موفق خواهد بود که بتواند متناسب با تحول و پیشرفت بخش‌های اقتصادی و به صورت هماهنگ با آن تغییرات، حرکت نماید (صدقی و همکاران، ۱۳۸۸).

امروزه دولت‌ها از سیستم‌های الکترونیکی متعددی برای استفاده بهینه از منابع خود بهره می‌گیرند. دنیای امروز دنیای اطلاعات و سیستم‌های الکترونیکی است و بی‌توجهی به آن می‌تواند منشأ مشکلاتی عمده در تصمیم‌گیری‌ها باشد. دولت الکترونیک به عنوان یک پیشرفت حاصل از ارتباطات طولانی مدت و معامله بین دولت و شهروندان است. این نه امر تنها جهت کمک به دولت‌ها برای رسیدن به فعالیت‌های اداری روزانه است، بلکه ارائه راهی آسان‌تر برای برقراری ارتباط با اشخاص خارجی از دولت مانند شهروندان و مشاغل در استفاده از فناوری اطلاعات است. در حقیقت، دولت الکترونیکی استفاده از برنامه‌های مبتنی بر وب و فناوری به منظور افزایش دسترسی به اطلاعات و خدمات دولتی و ارائه اطلاعات و کمک به شهروندان به طور مؤثرتر است (نیشا و همکاران^۳، ۲۰۱۶). همچنین اصطلاحاتی همچون انفجار اطلاعاتی و آثاری که بر دولت‌ها دارند، آن‌ها را به سمت استفاده از سیستم‌های الکترونیکی مالیات سوق داده و جهانی شدن اقتصاد، تحولات فناوری و گسترش روزافزون کسب و کارهای مختلف، به جایگاه سیستم‌های الکترونیکی مالیات، اعتبار بخشیده است (خواجه‌وی و منصوری، ۱۳۹۰). یکی از بهترین و مهم‌ترین ابزارهای تهیه اطلاعات مالی، سیستم‌های الکترونیکی مالیات می‌باشد. استفاده صحیح از این سیستم‌ها منجر به افزایش کارایی، نظارت و اثربخشی می‌گردد (اعتمادی و فخاری، ۱۳۸۳). این سیستم به عنوان بخشی از سیستم اطلاعاتی مدیریت ایفای

^۱ - Kwon and Zmud

^۲ - Goodman and Green

^۳ - Nisha et al

مسئولیت نموده و با ارائه اطلاعات به موقع به مدیران دولتی، آنها را در تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و دیگر مسائل مدیریتی یاری می‌نماید. این قبیل سیستم‌ها مسیر طولانی را پشت سر نهاده‌اند. این مسیر از سیستم‌های سنتی جمع‌آوری مالیات در ایران و مصر باستان شروع و تا سیستم‌های الکترونیکی مالیات پیشرفته یکپارچه تداوم یافته است. هدف اولیه این سیستم‌ها یکپارچگی در داده‌ها، اطلاعات، دانش، فرآیند، عوامل انسانی، سازمان و ساختار برنامه‌های سازمانی می‌باشد (میرمجریان و دادبین، ۱۳۸۷).

با توجه به اینکه سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران در دوران ابتدایی خود قرار دارد، به نظر می‌رسد با موانع و مشکلاتی روبرو است. در نتیجه مطالعه و تحقیق در زمینه بررسی عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران با توجه به اینکه تاکنون مطالعه خاصی در این جهت صورت نگرفته است، ضروری به نظر می‌رسد. نیاز به درک عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی برای مدیران، مقامات دولتی و نیز محققان اهمیت فراوان دارد (اسکندری و اکبریان، ۱۳۹۰). فرایند مالیات الکترونیکی دولت با مشتری و دولت با کسب و کار است (چن و همکاران^۱، ۲۰۱۵). مالیات الکترونیکی موجب کاهش کاغذبازی‌ها در مقایسه با روش سنتی می‌گردد. تکمیل اظهارنامه مالیاتی یکی از پیشرفته‌ترین و گسترده‌ترین خدماتی است که مورد استفاده قرار می‌گیرد. سیستم اظهارنامه مالیات الکترونیکی زیرمجموعه‌ای از مالیات الکترونیکی است و به اظهار و دریافت مالیات به صورت الکترونیکی دلالت دارد. اگر این سیستم به شیوه‌ای درست استفاده شود، موجب صرفه‌جویی قابل توجهی در زمان و هزینه‌های دولت و مردم می‌شود (ملکی مین باش و شهریاری، ۱۳۹۵). بر اساس مطلب عنوان شده این تحقیق در پی بررسی تأثیر عوامل موثر پذیرش خدمات دولت الکترونیکی بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک در میان مودیان مالیاتی شهر رشت است.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

نظام مالیاتی ترکیبی از دستگاه مالیاتی، مؤدیان مالیاتی، قانون و روش‌های عملیاتی است. از این رو، برای ترسیم موقعیت نظام مالیاتی باید به جنبه‌های درونی آن از جمله روش‌های عملیاتی و مؤدیان توجه نمود. در حالی که در خصوص اهمیت و نقش نظام مالیاتی در گسترش حوزه‌های رفاهی کمتر تردیدی وجود دارد، لیکن ضعف برخی شاخص‌ها در ایران از جمله: توزیع مجدد مالیات، برخورد سلیقه‌ای و تفسیرهای گوناگون از مفاد قانون مالیات‌های مستقیم، تعدد آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، عدم آگاهی مؤدیان از وظایف قانونی خود و...، مشکلات و سؤالات متعددی را در مورد کمیت و کیفیت نظام مالیاتی فراهم ساخته است (صدقی و همکاران، ۱۳۸۸).

ظهور عصر فناوری اطلاعات و پیشرفت سریع آن در چند دهه اخیر و نیز افزایش رقابت بیش از پیش، ضرورت وجود سیستم‌های الکترونیکی مالیات، به عنوان یک عنصر کلیدی، برای دولت‌ها را به ارمغان آورده و این سیستم نقش چشم‌گیری را ایفا می‌نمایند (خواجوی و اعتمادی جوریبی، ۱۳۸۹). این سیستم‌ها با ذخیره‌سازی و پردازش داده‌ها و در نهایت با فراهم نمودن اطلاعات مفید به نیازهای اطلاعاتی در سطح کشور پاسخ می‌دهند. این سیستم‌ها هم‌چنین باعث ایجاد هماهنگی میان سازمان‌های مختلف دولت و افزایش کارایی در فرآیندها می‌شوند. با توجه به تغییر دولت از فعالیت محوری به فرآیند محوری، ضرورت وجود یک سیستم الکترونیکی مالیات یکپارچه احساس می‌شود. یکپارچگی سیستم‌های الکترونیکی مالیات به بهبود ویژگی‌های کیفی و به موقع بودن اطلاعات کمک

¹ - Chen et al

می‌نماید و از طریق ادغام و طبقه‌بندی اطلاعات و نیز فراهم آوردن اطلاعات مالی و عملیاتی با جزئیات بیشتر زمینه را برای فهم بهتر گزارش‌های مالی و تصمیم‌گیری‌های دولتمردان فراهم می‌آورد. هر سیستم الکترونیکی مالیات چرخه حیاتی داشته که از شش مرحله تشکیل می‌شود. این شش مرحله عبارتند از: اتخاذ تصمیم و پذیرش، تحصیل، استقرار، اجرا و نگهداری، بهبود تدریجی و کنار گذاری. مرحله سوم این چرخه به عنوان یکی از مهم‌ترین و پرهزینه‌ترین مراحل در چرخه عمر سیستم‌های الکترونیکی مالیات شناخته می‌شود. این بدان علت می‌باشد که استقرار سیستم‌های اطلاعاتی با مشکلات زیادی همراه بوده و در اکثر مواقع با نرخ‌های بالای شکست مواجه می‌شوند (عرب مازار یزدی و خسروی، ۱۳۸۶).

افراد مصرف‌کنندگان کالاها و خدمات تجاری هستند و اگر این کالاها و خدمات را به صورت نقدی خریداری کنند، آنها فرصت‌های تجاری را برای گزارشگری اطلاعات را کم می‌کنند؛ بنابراین، بسیاری از کشورها تلاش‌های زیادی را برای تشویق انجام معاملات و فروش با استفاده از سیستم‌های پرداخت الکترونیکی و جلوگیری از انجام معاملات نقدی را تا حد امکان دارند. اتخاذ تدابیر مالیاتی سیاستی و اداری باید دارای انگیزه لازم جهت استفاده از پرداخت‌های رسمی برای معاملات تجاری از طریق کانال‌های بانکی، از جمله پرداخت الکترونیکی باشد. البته، تشویق معاملات بدون پول و ترویج استفاده از بانک الکترونیکی یک تلاش جامع است که نیاز به مشارکت چندین سازمان دولتی دارد (سونگ و همکاران^۱، ۲۰۱۷).

نقش و اثرات فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی مالیات الکترونیک به حدی است که از یک طرف مؤدیان برای دریافت خدمات سریع‌تر، بهتر و مناسب‌تر به ارائه‌دهندگان خدمات مالی فشار می‌آورند و از طرف دیگر، اینترنت موانع ورود این به صنعت را کاهش می‌دهد و واسطه‌های مالی بر خط جدید امکان برقراری ارتباط با مؤدیان و مشتریان را فراهم می‌آورند و راهکارهایی ارائه می‌دهند که می‌تواند نیاز مراجعین را بهتر برآورده کند. ادارات و سازمان‌های مالی و مالیاتی از طریق سامانه‌های محیط مجازی امکان ارائه خدمات مالی از طریق اینترنت را فراهم می‌آورند، بدون اینکه نیازی به فعالیت‌های سنتی باشد. بسیاری از اقتصاددان‌های مالی عمومی بر این عقیده‌اند که باید سه معیار عمومی کارایی، عدالت و هزینه‌های اجرایی را جهت ارزیابی یک نظام مالیاتی به کار برد. کارایی اقتصادی یک هدف عینی که است در نظر دارد فشار اضافی را به حداقل برساند. فشار اضافی میزان انحراف در رفتار هریک از تولیدکنندگان یا مصرف‌کنندگان را برحسب تغییرات در عرضه یا تقاضای بازار، اندازه‌گیری می‌کند. همچنین فشار مالیاتی انگیزه استخدام در تمام فعالیت‌هایی که افراد متقبل می‌شوند تا وضعیت خودشان را بهبود بخشند، کاهش می‌دهد نظیر کارهای پرزحمت، کسب آموزش و تحصیل، ایجاد تولیدات جدید راه‌هایی و برای کسب و کار و نظایر آن (معصومی و یوسفی، ۱۳۹۳).

لونگ لو و نگوین (۲۰۱۶) به بررسی خدمات پرداخت مالیات در دولت الکترونیکی در کشور ویتنام پرداختند نتایج این تحقیق نشان داد که قصد تشکیل پرونده الکترونیکی به استفاده از مالیات‌دهندگان ویتنامی را توسط شش عامل تحت تأثیر قرار داده است. از این رو، مدل مفهومی به‌عنوان یک خدمت چارچوب مفید برای دانشگاهیان و دولت تصمیم

¹ - Sung et al

سیاست گذاران برای ارزیابی و بهبود سیستم تشکیل پرونده الکترونیکی (خدمات دولت الکترونیک) در ویتنام محسوب شد.

چن و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی عوامل مؤثر بر تشکیل پرونده مالیاتی آنلاین - استفاده از مدل موفقیت است و نظریه اعتماد در کشور فیلیپین پرداختند. این مطالعه به بررسی گرایش شهروندان به استفاده از خدمات الکترونیک وب سایت های دولتی از طریق لنز مدل موفقیت در زمینه سیستم تشکیل پرونده مالیاتی آنلاین فیلیپین می پردازد. علاوه بر این، ویژگی های مانند اعتماد در فناوری، اعتماد به دولت، اعتماد به وبسایت های دولت الکترونیک و تجربه قبلی با خدمات دولتی که عمل سوابق به عنوان مهم به مدل در این مطالعه مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد که اعتماد به فناوری، اعتماد به دولت و تجربه قبلی به طور مستقیم از اعتماد در وبسایت های دولت الکترونیک که به نوبه طور مستقیم تحت تأثیر هر سه می باشد ابعاد کیفیت را تحت تأثیر قرار می دهد.

ملکی مین باش و شهریاری (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان ارائه مدلی برای پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی از منظر مودیان مالیاتی در استان سمنان به ارائه مدلی در جهت پذیرش اظهارنامه مالیات الکترونیکی از منظر مودیان مالیاتی پرداختند. جامعه آماری پژوهش، کلیه واحدهای صنفی و صنعتی در استان سمنان می باشد که از طریق روش نمونه گیری طبقه ای دو مرحله ای تعداد ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. فرضیه های پژوهش به کمک تحلیل مسیر در نرم افزار SMART PLS بررسی شدند. بر اساس یافته ها، فرهنگ ملی و اعتماد بر کیفیت پورتال و استفاده از سیستم تأثیر مستقیم و معناداری دارند. همچنین کیفیت پورتال بر سهولت استفاده ادراک شده و سودمندی ادراک شده و رضایت کاربر نیز تأثیر مستقیم و معناداری داشته و تأثیر مستقیم و معنادار سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی ادراک شده و رضایت کاربر بر تمایل به استفاده و نیز تأثیر مستقیم و معنادار تمایل به استفاده بر استفاده از سیستم تأیید گردید. ولی تأثیر مستقیم و معنادار سهولت استفاده ادراک شده و سودمندی ادراک شده بر استفاده از سیستم تأیید نشده است.

سیتی و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی کیفیت خدمات مالیات: واسطه ای اثر سهولت استفاده ادراک شده اینترنتی بر سیستم مالیات در کشور نیجریه پرداختند. این مطالعه به بررسی اثر واسطه ای درک سهولت استفاده بر رابطه بین کیفیت خدمات مالیاتی و نظام مالیاتی آنلاین پرداختند. در مجموع ۲۰۶ داده با استفاده از مدل معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که درک سهولت استفاده دارای اثر واسطه قابل توجهی در رابطه با کیفیت خدمات مالیاتی و نظام مالیاتی الکترونیکی و کیفیت خدمات مالیاتی است و با یک سیستم مالیاتی آنلاین رابطه مثبت و معنادار دارد.

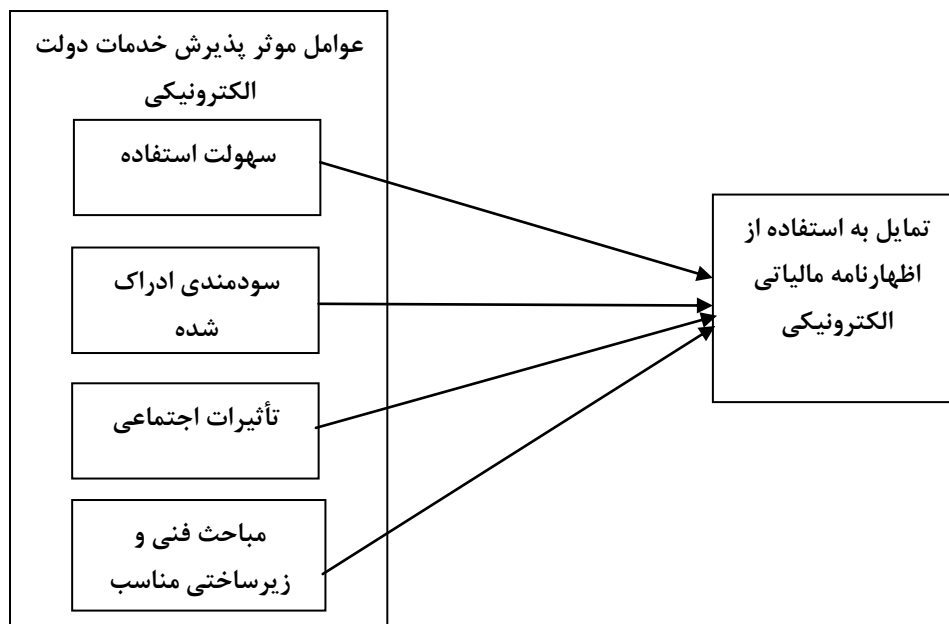
جلیلی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی به عنوان مالیات بر تجارت الکترونیک، نیازی راهبردی برای همگام بودن باتوسعه پرداختند مطرح شدن تجارت الکترونیک سوالات جدیدی را برای ادارات مالیاتی و سیاست های مربوط آن ایجاد نموده و گسترش تجارت الکترونیکی نظام مالیاتی کشورهای مختلف را با چالشی جدید روبرو ساخته است. ویژگی های حاکم بر نحوه تبادل کالا و خدمات در محیط مجازی، حسابرسان مالیاتی را به شناسائی، برآورد درآمد مشمول مالیات و وصول مالیات کسب و کارهای الکترونیکی با مشکل روبرو ساخته است. این در حالی است که استقبال عمومی از پیشبرد فعالیت های تجاری و اقتصادی خود از طریق ابزار الکترونیکی (شبکه های رایانه ای و اینترنت) موجب رشد روزافزون تعداد معاملات اینترنتی مشمول مالیات گردیده است. با توجه به اهمیت مالیات بر تجارت الکترونیک در عصر حاضر و لزوم بکارگیری آن، در این مقاله به صورت مروری مالیات تجارت الکترونیکی، چارچوب، چالش ها، مزایا و نحوه بکارگیری آن در قانون مالیاتی ایران مورد بررسی قرار گرفته است.

معصومی و یوسفی (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان " بررسی تاثیر پیاده سازی سیستم مالیات الکترونیک در سازمان امور مالیاتی بر فرآیند ارائه خدمات مالیاتی به مودیان (مطالعه موردی :ادارات دارایی استان گلستان)" با استفاده از یک مدل مفهومی تاثیر پیاده سازی سیستم مالیات الکترونیک بر فرآیند ارائه خدمات مالیاتی به مودیان از دیدگاه مدیران و کارشناسان خبره مالیاتی را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دادند نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که پیاده سازی سیستم مالیات الکترونیک بر فرآیند ارائه خدمات مالیاتی به مودیان از نظر خدمات اطلاع رسانی به مودیان، مرحله نحوه دریافت، تکمیل، ارسال اظهارات و فرم های الکترونیکی اوراق مالیاتی و در نهایت خدمات به مودیان پس از طی مراحل وصول مالیات، اثرگذار است؛ بنابراین از دیدگاه خبرگان و متخصصان مالیاتی و واحدهای انفورماتیک ایجاد و ارائه این خدمات باعث ارتقای سیستم مالیات الکترونیک و سهولت اجرا و کاهش هزینه برای سازمان مالیاتی و مودیان مالیاتی می شود.

۳. فرضیه ها پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تاثیر عوامل موثر پذیرش خدمات دولت الکترونیکی بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک در میان مودیان مالیاتی شهر رشت است بر این اساس جهت دستیابی به هدف مذکور فرضیات تحقیق بصورت زیر طراحی شدند:

- ۱- سهولت استفاده تاثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
 - ۲- سودمندی ادراک شده تاثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
 - ۳- تأثیرات اجتماعی تاثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
 - ۴- مباحث فنی و زیرساختی مناسب تاثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
- بر اساس فرضیات و مبانی نظری بیان شده مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر طراحی شد:



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

۴. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر یک پژوهش کاربردی می‌باشد و بدلیل استفاده از پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات در زمره تحقیقات توصیفی پیمایشی قرار می‌گیرد. همچنین پژوهش حاضر بر اساس هدف یک تحقیق کاربردی است و برحسب روش، از نوع همبستگی می‌باشد. در این تحقیق جمع‌آوری اطلاعات مربوط به مبانی نظری و پیشینه تحقیق با استفاده از روش کتابخانه‌ای انجام می‌گردد. همچنین جمع‌آوری اطلاعات مرتبط با متغیرهای تحقیق جهت تحلیل فرضیه‌ها با استفاده از پرسشنامه تحت عنوان روش پیمایشی انجام می‌گردد.

جامعه آماری پژوهش مودیان مالیاتی شهر رشت می‌باشد. از آنجا که حجم جامعه آماری نامشخص است، لذا جمع‌آوری اطلاعات از کلیه افراد جامعه آماری مقدور نبوده و در نتیجه نمونه‌ای از جامعه آماری انتخاب خواهد گردید. گروه نمونه، مجموعه کوچکی از جامعه آماری است مشتمل بر برخی از اعضا که از جامعه آماری انتخاب شده‌اند؛ به عبارت دیگر، تعدادی از اعضای جامعه آماری (اما نه همه) گروه نمونه را تشکیل می‌دهند. در نتیجه گروه نمونه یک مجموعه فرعی از جامعه آماری است که با مطالعه آن محقق قادر است نتیجه آن را به کل جامعه آماری تعمیم دهد روش نمونه‌گیری مورد استفاده در انتخاب نمونه در انجام این تحقیق، روش نمونه‌گیری غیر احتمالی در دسترس است؛ جامعه آماری تحقیق حاضر نامشخص می‌باشد که تعداد نمونه آماری تحقیق با استفاده از جدول مورگان به دست آمده است. بر اساس جدول مورگان مطابق جامعه نامشخص تعداد نمونه ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد که به همین تعداد پرسشنامه جهت پاسخگویی توسط مودیان مالیاتی شهر رشت در میان آنها توزیع و جمع‌آوری گردید.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه است. در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده می‌شود. برای هر پرسش تعدادی گزینه و پاسخ انتخاب شده که فرد پاسخ دهنده باید یکی از آنها را به عنوان پاسخ انتخاب نماید. هر یک از پاسخ‌ها به گونه‌ای تنظیم شده است که در عین منطقی بودن برای آن سوال از پاسخ مربوط به دیگر سوالات مجزاست. لذا پرسشنامه به گونه‌ای طراحی شده که پاسخ دهندگان، گزینه‌ها را بر مبنای طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم تنظیم شد. پرسشنامه‌ای که به منظور ابزار جمع‌آوری داده‌ها به کار رفته بود به صورت حضوری بین پاسخ دهندگان توزیع گردید و شامل دو بخش می‌باشد، بخش اول آن مربوط به مشخصات فردی پاسخ دهنده و شامل سن، جنسیت و میزان تحصیلات است. در بخش دوم، سؤالات مرتبط با متغیرهای تحقیق مطرح شده است که شامل ۲۶ سوال بود. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از طریق نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. با توجه به این که حداقل ضریب پایایی برای پرسشنامه‌های پژوهشی ۰/۷۰ می‌باشد، ملاحظه می‌گردد که ضرایب آلفای کرونباخ به دست آمده برای تمامی متغیرها از این مقدار بالاتر است؛ بنابراین می‌توان ادعا نمود که پایایی و اعتبار پرسشنامه تحقیق مطلوب بوده است. جدول ۱ نتایج ضریب آلفای کرونباخ را نشان می‌دهد.

جدول (۱): نتایج پایایی پرسشنامه

ضریب الفای کرونباخ	سوالات	پرسشنامه
۰,۸۴۵	۱۰	سهولت استفاده
۰,۸۱۱	۵	سودمندی ادراک شده
۰,۸۱۲	۳	تأثیرات اجتماعی
۰,۸۰۱	۴	مباحث فنی و زیرساختی مناسب
۰,۷۳۵	۴	تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی

۵. یافته های پژوهش

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از نمونه از روش های آمار توصیفی و نیز از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. در واقع ابتدا با استفاده از نرم افزار SPSS، هر متغیر در قالب جداول و شاخص های آماری، توصیف شده و سپس جهت تجزیه و تحلیل داده ها، آزمون فرضیه ها و در کل برای تعمیم نتایج از نمونه به جامعه آماری از روش مدل یابی معادلات ساختاری به وسیله نرم افزار Amos24 استفاده شده است. جدول ۲ نتایج آمار توصیفی متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

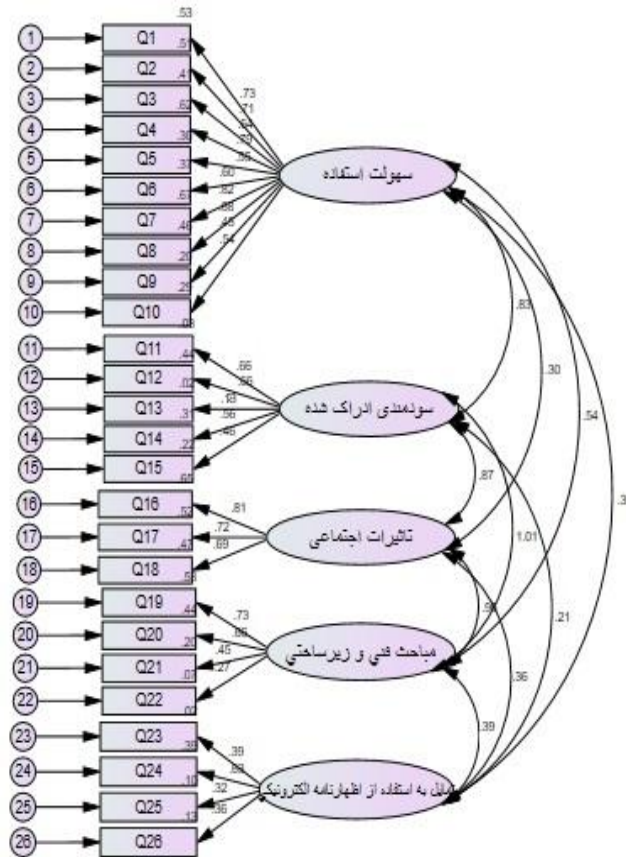
جدول (۲): آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	انحراف معیار	میانگین	بیشترین مقدار	کمترین مقدار	تعداد
سهولت استفاده	۰,۵۲۳	۴,۲۵۳	۵	۱	۳۸۴
سودمندی ادراک شده	۰,۳۴۵	۴,۲۳۱	۵	۱,۶۷	۳۸۴
تأثیرات اجتماعی	۰,۵۰۱	۳,۹۵۲	۵	۲	۳۸۴
مباحث فنی و زیرساختی مناسب	۰,۶۲۳	۳,۴۲۵	۵	۱	۳۸۴
تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی	۰,۴۰۲		۵	۲	۳۸۴

در این پژوهش با استفاده از الگوبندی معادلات ساختاری به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته می شود. برای آزمودن فرضیات این تحقیق، ابتدا مدل مفهومی تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری برآزش می یابد که با استفاده از نرم افزار Amos نسخه ۲۴ بود. سپس مناسبیت این مدل مورد بررسی قرار می گیرد و در صورت پذیرفته شدن مناسبیت، از نتایج آن برای استنتاج درباره ی فرضیه های پژوهش استفاده می شود. قبل از برآزش مدل ساختاری، لازم است بررسی شود آیا ۲۶ گویه مشاهده شده (شامل سئوالات پرسشنامه) در برآزش کلی مدل اندازه گیری توسط تحلیل عاملی تأییدی^۱ (CFA) تعیین می شود. به دست آوردن برآزش ضعیف در این مرحله نشان می دهد که لازم است مدل اندازه گیری

^۱ Confirmative Factor Analysis

پالایش شود و مانع از بررسی مدل ساختاری با متغیر پنهان گردد. در این مرحله از تحلیل، CFA انجام می‌شود تا درجه-ی برازش مدل، کفایت بارهای عاملی، باقی مانده‌های استاندارد شده و واریانس‌های تبیین شده برای متغیرهای مشاهده شده تعیین شوند. شکل بعد مدل اندازه‌گیری را برای این تحقیق نشان می‌دهد. در این مدل متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای پنهان با اسامی خود مشخص شده‌اند.



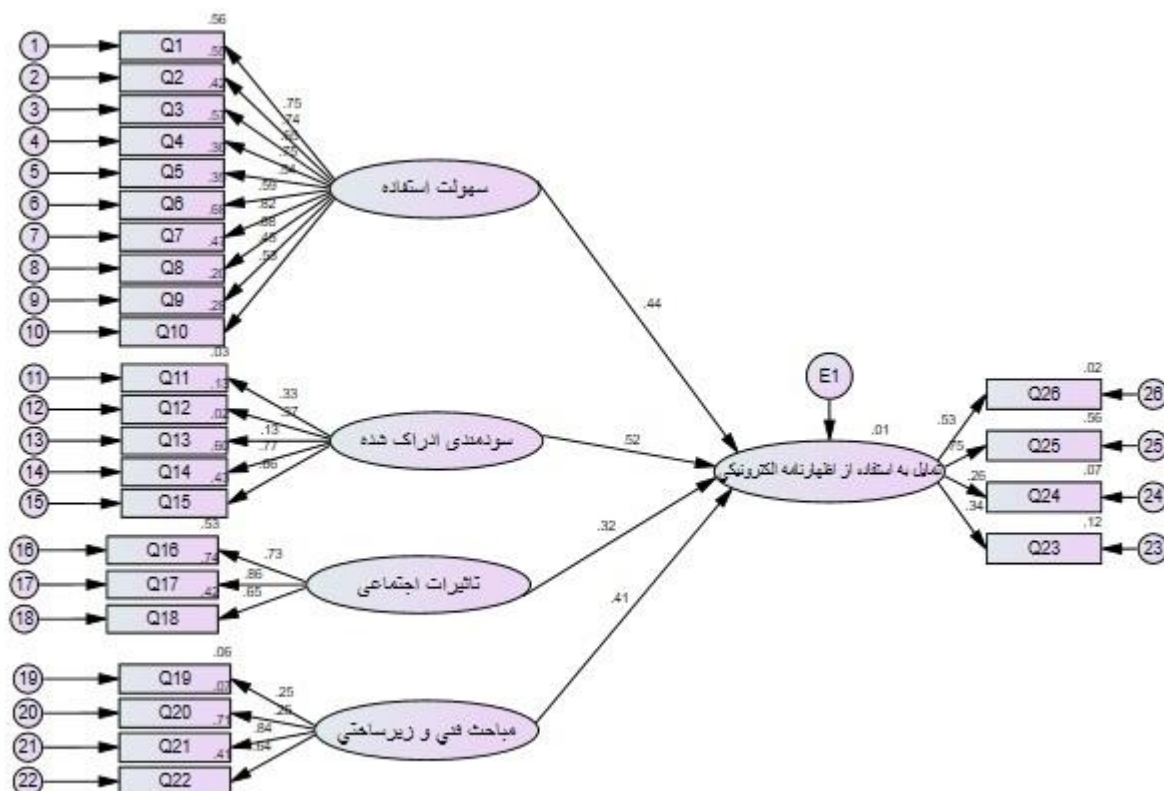
شکل (۲): مدل اندازه‌گیری پس از اعمال اصلاحات

پیش از آزمون فرضیه‌ها باید از اعتبار و دقت الگوهای سنجش متغیرهای تحقیق اطمینان به دست آورد تا بتوان بعد از آن روابط ساختاری را بررسی کرد. بدین منظور از شاخص‌های برازش استفاده می‌شود که این شاخص‌ها در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول (۳): شاخص‌های برازش برای مدل اندازه‌گیری تحقیق

RMSEA	NFI	CFI	TLI	IFI	GFI	CIMIN / df	شاخص‌های برازندگی الگو
۰,۰۱۲	۰,۹۷۰	۰,۹۳۵	۰,۹۶۶	۰,۹۳۴	۰,۹۶۵	۲,۲۱۱	الگوی اصلی
کوچک‌تر از ۰,۰۸	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	بیشتر از ۰,۹	۱ تا ۵	سطح قابل قبول

همان‌طور که از جدول فوق دیده می‌شود تمامی شاخص‌ها در محدوده‌ی مطلوب قرار دارند. بنابراین مناسبت مدل تحلیل عاملی تاییدی در برازش به داده‌های گردآوری شده تأیید می‌شود. در این قسمت مدل ساختاری تحقیق جهت آزمون فرضیات اصلی برازش می‌یابد. این مدل در شکل ۳ به نمایش درآمده است.



شکل (۳): مدل ساختاری پژوهش

با توجه به نتایج این مدل و ضرایب بدست آمده از تحلیل ساختاری اطلاعات تحقیق، نتایج تحلیل مسیر ساختاری (شامل روابط متغیرهای مکنون با یکدیگر) نیز در جدول ۴ ارائه می‌گردد:

جدول (۴): نتایج تحلیل مسیر فرضیات

مسیر	ضریب غیر استاندارد	ضریب استاندارد شده	انحراف معیار	آماره t	p-value
سهولت استفاده ← استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی	۰,۳۳۴	۰,۴۴۲	۰,۰۴۹	۶,۸۱۶	۰,۰۰۰
سودمندی ادراک شده ← استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی	۰,۷۳۱	۰,۵۲۴	۰,۰۶۲	۱۱,۷۹۰	۰,۰۰۰
تأثیرات اجتماعی ← استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی	۰,۲۵۳	۰,۳۲۴	۰,۰۴۵	۵,۶۲۲	۰,۰۰۰
مباحث فنی و زیرساختی مناسب ← استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی	۰,۵۶۰	۰,۴۱۲	۰,۰۶۰	۹,۳۳۳	۰,۰۰۰

فرضیه اول: فرضیه اول بیان می‌کند که سهولت استفاده تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد. بر اساس نتایج جدول ۴ میزان تأثیر سهولت استفاده بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی برابر با ۰,۴۴۲ است؛ و همچنین سطح معنی بدست آمده (۰,۰۰۰) کمتر از پنج صدم بوده و این تأثیر مثبت و معنادار است. لذا فرضیه اول تحقیق تایید می‌شود.

فرضیه دوم: فرضیه دوم بیان می‌کند که سودمندی ادراک شده تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد. بر اساس نتایج جدول ۴ میزان تأثیر سودمندی ادراک شده بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی برابر با ۰,۵۲۴ است؛ و همچنین سطح معنی بدست آمده (۰,۰۰۰) کمتر از پنج صدم بوده و این تأثیر مثبت و معنادار است. لذا فرضیه دوم تحقیق تایید می‌شود.

فرضیه سوم: فرضیه سوم بیان می‌کند که تأثیرات اجتماعی تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد. بر اساس نتایج جدول ۴ میزان تأثیر تأثیرات اجتماعی بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی برابر با ۰,۳۲۷ است؛ و همچنین سطح معنی بدست آمده (۰,۰۰۰) کمتر از پنج صدم بوده و این تأثیر مثبت و معنادار است. لذا فرضیه سوم تحقیق تایید می‌شود.

فرضیه چهارم: فرضیه چهارم بیان می‌کند که مباحث فنی و زیرساختی مناسب تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد. بر اساس نتایج جدول ۴ میزان تأثیر مباحث فنی و زیرساختی مناسب بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی برابر با ۰,۴۱۲ است؛ و همچنین سطح معنی بدست آمده (۰,۰۰۰) کمتر از پنج صدم بوده و این تأثیر مثبت و معنادار است. لذا فرضیه چهارم تحقیق تایید می‌شود.

- ۱- سهولت استفاده تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
- ۲- سودمندی ادراک شده تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
- ۳- تأثیرات اجتماعی تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.
- ۴- مباحث فنی و زیرساختی مناسب تأثیر معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.

۶. نتیجه گیری

با توجه به نتایج تحلیل ساختاری می توان بیان نمود که عامل سهولت استفاده تأثیر مثبت و معناداری بر استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد؛ بنابراین فرضیه اول تحقیق مورد پذیرش قرار می گیرد. در نتیجه می توانیم بیان کنیم که با افزایش سهولت استفاده، تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی نیز افزایش خواهد یافت. سودمندی ادراک شده تأثیر مثبت و معناداری بر استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد؛ بنابراین فرضیه دوم تحقیق مورد پذیرش قرار می گیرد. در نتیجه می توانیم بیان کنیم که با افزایش سودمندی ادراک شده تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی نیز افزایش خواهد یافت. می توان بیان نمود که عامل تأثیرات اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد؛ بنابراین فرضیه سوم تحقیق مورد پذیرش قرار می گیرد. در نتیجه می توانیم بیان کنیم که با افزایش عامل تأثیرات اجتماعی، تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی کاهش خواهد یافت. می توان بیان نمود که مباحث فنی و زیرساختی مناسب تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی دارد؛ بنابراین فرضیه چهارم تحقیق مورد پذیرش قرار می گیرد. به سازمان امور مالیاتی پیشنهاد می گردد کلیه مراحل اظهار مالیات را به صورت الکترونیکی برای مؤدیان مالیاتی به ساده ترین شکل طراحی کنند تا مؤدیان در مسیر اظهار و پرداخت مالیات با مشکل مواجه نباشند. به نهادهای مالیاتی پیشنهاد می گردد کارایی سیستم های دریافت مالیات را برای مؤدیان تا حد امکان ارتقا دهند. به نهادهای مالیاتی پیشنهاد می گردد با تبلیغات درست اجتماعی از تأثیرات منفی اجتماعی اظهارنامه مالیاتی بکاهند. به سازمان امور مالیاتی پیشنهاد می گردد با تجهیز فنی و زیرساختی مناسب امور مالیاتی تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی در مؤدیان مالیاتی افزایش دهند. پیشنهاد می گردد در تحقیقی به شناسایی مزایای مربوط به استقرار و به کارگیری سیستم های الکترونیکی مالیات در دولت الکترونیکی پرداخته شود. پیشنهاد می گردد در تحقیقی به شناسایی راه کارهای ارتقا به کارگیری سیستم های الکترونیکی مالیات پرداخته شود.

۷. منابع

- ۱- اسکندری، مهدی و اکبریان، رضا. (۱۳۹۰)، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان قزوین)، پژوهشنامه مالیات، ۱۹ (۱۱)، ص ۲۲۱-۲۴۴.
- ۲- اعتمادی، حسین و فخاری، حسین. (۱۳۸۳)، تبیین نیازها و اولویت های تحقیقاتی حسابداری ارائه الگویی جهت همسویی تحقیقات. آموزش و عمل، بررسی های حسابداری و حسابرسی، ۱۱ (۱)، صص ۳-۲۷.
- ۳- خواجهی، شکرالله و اعتمادی جوریابی، مصطفی. (۱۳۸۹)، بررسی عوامل مؤثر بر پیاده سازی موفق سیستم های اطلاعاتی حسابداری در شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، پژوهش های حسابداری مالی، ۴، صص ۱ تا ۲۲.
- ۴- خواجهی، شکرالله و منصور، شعله. (۱۳۹۰)، ترکیب بهینه تدریس و پژوهش: تحول لازم در آموزش حسابداری، دانش حسابرسی، ۵ (۴۳)، ۶۷-۸۴.
- ۵- صدقی، عباس؛ سیدجوادین، سیدرضا؛ مطلبی، داود؛ حسینی، سیدجابر و یزدانی، حمیدرضا. (۱۳۸۸)، بررسی مقایسه ای مدل های شاخص رضایت مشتری و ارائه مدلی برای سنجش رضایت مؤدیان مالیاتی سازمان امور مالیاتی کشور، نشریه مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۲، صص ۱۰۱-۱۱۸.

۶- عرب مازار یزدی، محمد و خسروی، یاور. (۱۳۸۶)، ارزیابی خطر ناشی از تهدیدهای کنترل داخلی در سیستم های اطلاعاتی حسابداری مبتنی بر رایانه، مجله سیستم های اطلاعاتی و فن آوری، سال بیست و یکم، شماره ۱۷۶، صص ۷۲-۷۸.

۷- معصومی، شیبا و یوسفی، مرتضی. (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر پیاده سازی سیستم مالیات الکترونیک در سازمان امور مالیاتی بر فرآیند ارائه خدمات مالیاتی به مودیان (مطالعه موردی: ادارات دارایی استان گلستان)، اولین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری و علوم اجتماعی، رشت، شرکت کارآفرینان دانشگاهی منطقه آزاد انزلی.

۸- ملکی مین باش، مرتضی و شهریار، مهری. (۱۳۹۵). ارائه مدلی برای پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی از منظر مودیان مالیاتی در استان سمنان. *پژوهشنامه مالیات*، ۲۴ (۳۱)، ۱۷۵-۲۰۴.

۹- میر مجریان، حمید و دادبین، شبنم. (۱۳۸۷)، تاثیر سیستم یکپارچه اطلاعات بر سودمندی اطلاعات حسابداری مدیریت، فصلنامه حسابرس، شماره ۴۰، صص ۷۰-۷۵.

10- Chen, J.V., Jubilado, R.J.M., Capistrano, E.P.S. and Yen, D.C. (2015). Factors affecting online tax filing—An application of the IS Success Model and trust theory, *Computers in Human Behavior*, 43, pp. 251–262.

11- Goodman, S.E. and Green, J.D. (1992). Computing in the Middle East, *Communication of ACM*, 35(8), pp.21-25.

12- Kwon, T. H. and Zmud, R. W. (1987). Unifying the fragmented models of information systems implementation. In *Critical Issues in Information Systems Research* Wiley, Chichester, pp. 227-252.

13- Lu, N.L., Nguyen, V. T. (2016). Online Tax Filing-E Government Service Adoption Case of Vietnam, *Modern Economy*, 7(2), pp1-8.

14- Nisha, N., Iqbal, M., Rifat, A. and Idrish, S. (2016). Adoption of e-Government Services: Exploring the Case of Electronic Tax Filing, *International Journal of E-Services and Mobile Applications (IJESMA)*, 8(3), pp. 53-70.

15- Sung, M.J., Awasthi, R. and Lee, H.C. (2017). Can Tax Incentives for Electronic Payments Reduce the Shadow Economy?: Korea's Attempt to Reduce Underreporting in Retail Businesses, *World Bank Policy Research Working Paper*, No. 7936, SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2896512>.

Investigating the Effect of Effective Factors in Accepting E-government Services on the Tendency to Use Electronic Tax Returns among Taxpayers in Rasht

Behnam Gilaniniay Soumehsaraei ^{*1}
Hossein Fotouhi Foshtomi ²
Hassan Fotouhi Foshtomi ³

Date of Receipt: 2020/02/04 Date of Issue: 2020/03/18

Abstract

This study was conducted to investigate the effect of effective factors in accepting e-government services on the tendency to use electronic tax returns among taxpayers in Rasht. The statistical population of the study was the taxpayers and users of the electronic tax system in Rasan, which according to Morgan's table, 384 questionnaires were distributed and collected as a sample among the statistical population. The data collected by the questionnaires were analyzed by SPSS24 and AMOS24 software using structural equation modeling. The results of the analysis of research hypotheses showed that ease of use, perceived usefulness and social effects and appropriate technical and infrastructural issues have a positive and significant effect on the willingness to use electronic tax returns. Therefore, with the increase of ease of use, perceived usefulness and social effects and appropriate technical and infrastructure issues, the tendency to use electronic tax returns in Rasht increases.

Keywords

E-government, E-tax Tax, Tax Eeturn.

1. Assistant Professor of Accounting, Islamic Azad University, Rudsar and Amlash Branch, Rudsar, Iran. (Corresponding Author: behnam.gilaninia@gmail.com)
2. Graduate of Master of Information Technology, University of Guilan, Rasht, Guilan, Iran. (hossein.fotouhi.f@gmail.com)
3. Graduated from the Master of Accounting, University of Guilan, Rasht, Guilan, Iran (hassan.fotouhi0@gmail.com).