

ارائه یک مدل ساختاری جهت اخذ مالیات الکترونیکی

(مطالعه موردی استان فارس)

مهدی مشکی*، مرتضی مریمی یعقوبیان*، مهدی همتی آسیابری*

تاریخ دریافت: ۹۱/۱/۲۵

تاریخ تصویب: ۹۱/۵/۲۰

چکیده

هدف این تحقیق، بررسی اقتصاد شماره ای (دیجیتال)، دولت الکترونیکی و سیستم اظهارنامه الکترونیکی در ایران، و نیز مدل‌ها و نظریه‌های علمی رایج در این زمینه از جمله نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری UTAUT¹ و مهمترین عوامل اثرگذار بر پذیرش این سرویس الکترونیکی جدید توسط دولت است. از اینرو، مدلی ارائه شد که عوامل اصلی تشکیل دهنده آن، انتظار کارایی (سودمندی)، انتظار تلاش (سهولت استفاده)، تاثیر اجتماعی و شرایط پشتیبانی کننده و تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک (عوامل مدل UTAUT) هستند.

نتایج نشان می‌دهد، عواملی که در تمایل به استفاده از این خدمت تاثیر دارند به ترتیب: انتظار تلاش، تاثیر اجتماعی و انتظار کارایی می‌باشند. به علاوه، عامل امضای دیجیتال بر عامل انتظار کارایی، تاثیر مثبت و معنی دار دارد؛ در حالی که، بر عامل انتظار تلاش تاثیر معنی داری ندارد. همچنین، عامل مباحث فنی-زیرساختی بر عوامل انتظار تلاش و انتظار کارایی تاثیر مثبت و معنی دار دارد.

واژگان کلیدی: تجارت الکترونیکی، دولت الکترونیکی، مالیات الکترونیکی، اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

طبقه بندی موضوعی: H20, H21

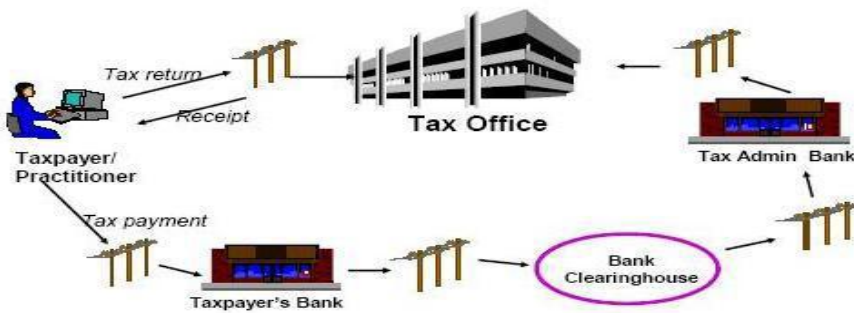
*استادیار دانشگاه پیام نور (mhd.meshki@yahoo.com)

*دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی (مالی) پردیس بین الملل دانشگاه گیلان (نویسنده مسئول)
(skyman390@yahoo.com)

*کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی (مالی) دانشگاه گیلان (Meysam_nhm@yahoo.com)

مقدمه

در مقایسه با دیگر خدمات الکترونیکی ارائه شده توسط دولت، تکمیل اظهارنامه مالیاتی یکی از پیشرفته ترین و گسترده ترین خدماتی است که مورد استفاده قرار می گیرد. مقامات مالیاتی تمایل دارند تا در استفاده از فناوری اطلاعات پیشرو باشند [۷]. سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی زیر مجموعه ای از مالیات الکترونیکی است و به اظهار و دریافت مالیات به صورت الکترونیکی^۲ دلالت دارد. اگر از این سیستم به شیوه ای درست استفاده شود؛ موجب صرفه جویی قابل توجهی در زمان و هزینه های دولت و مردم می شود. در حالت ایده آل، مؤدیان مالیاتی بدون حضور در واحد مالیاتی می توانند اطلاعات مربوط به درآمد و دارایی خود را به صورت الکترونیکی اظهار و بدون نیاز مراجعه به بانک و یا واحد مالیاتی، بدهی مالیاتی خود را پرداخت نمایند. از نظر ادواردز (۲۰۰۸)^۳ یک سیستم الکترونیکی اظهار و پرداخت مالیات باید به شرح نمودار (۱) باشد:

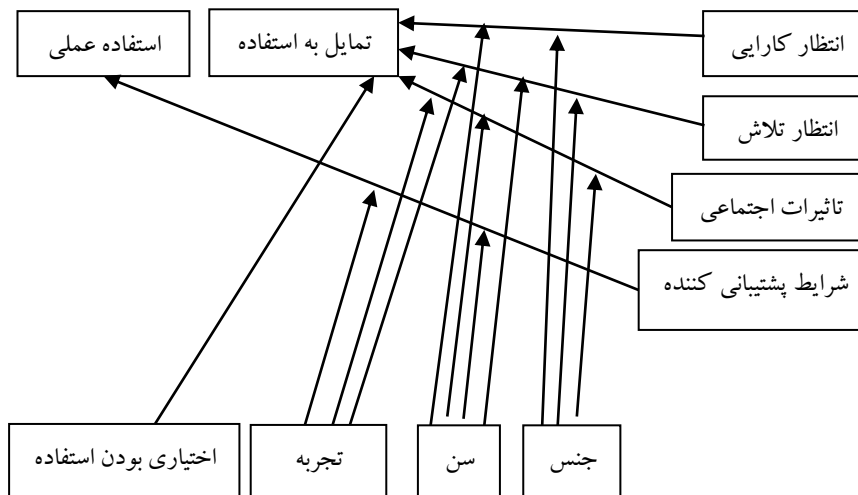


نمودار (۱): یک سیستم ایده آل (حالت کلی) برای اظهار و پرداخت مالیات به صورت الکترونیکی

مطالعات بسیاری در خصوص پذیرش خدمات دولت الکترونیکی از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی با استفاده از مدل ها و نظریه های پذیرش فناوری اطلاعات در جهان انجام شده است که مهمترین آن ها: نظریه فعالیت منطقی (TRA) [۱۱]، نظریه رفتار برنامه ریزی شده (TPB) [۴]، مدل پذیرش فناوری (TAM) [۸]، نظریه انتشار نوآوری (DOI یا IDT) [۱۹] و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری (UTAUT) [۲۴] می باشد. این مطالعات و مدل ها پیش و زمینه مفیدی برای تمایل افراد به پذیرش و استفاده از خدمات دولت الکترونیکی از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی فراهم آورده است. همچنین این مدل ها تعداد زیادی از

عوامل مهم تعیین کننده در پذیرش خدمات دولت الکترونیکی از جمله سودمندی^۴ سهولت استفاده^۵، ریسک پذیرفته شده^۶، قابلیت اعتماد^۷، سازگاری^۸، امنیت اینترنت^۹ میزان آمادگی افراد از نظر فناوری^{۱۰} و میزان توانایی و مهارت افراد در استفاده از فناوری^{۱۱} و عواملی دیگری که اعتبار آن‌ها در همین مطالعات به اثبات رسیده است رادر نظر می‌گیرد، تا با بینش و دید بهتری به فرآیند تحقیق پرداخته شود [۱۸].

مدل میزان توانایی و مهارت افراد در استفاده از فناوری [۲۴] مورد استفاده در این تحقیق، ترکیبی از هشت مدل مشابه مطرح در این زمینه شامل مدل TRA، مدل TAM، مدل TPB، مدل DOI، مدل انگیزشی^{۱۲}، مدل استفاده از کامپیوتر^{۱۳}، نظریه شناخت اجتماعی^{۱۴} و مدل مرکب TAM-TPB می‌باشد [۲۰].



نمودار (۲): مدل (Venkatesh et al., 2003)

در این مدل چهار عامل: انتظار کارایی^{۱۵} که درجه ای است که افراد اعتقاد دارند استفاده از یک سیستم، کارایی شغلی آن‌ها را بهبود می‌بخشد [۶]؛ انتظار تلاش^{۱۶} که درجه ای از سهولت مرتبط با استفاده از سیستم است [۱۷]؛ تأثیر اجتماعی^{۱۷} که میزان تأثیر مثبت یا منفی همکاران، دوستان و افراد جامعه بر کاربر جهت استفاده از این سیستم می‌باشد (تیلور و تاد، ۱۹۹۵) و شرایط پشتیبانی کننده^{۱۸} که درجه ای از اعتقادات فردی نسبت به زیرساخت‌های فنی و سازمانی برای پشتیبانی از سیستم است (ویشانت و رک کودی و همکاران؛ ۱۹۹۵). از آنجا که این

مدل ترکیبی از کلیه هشت مدل قبلی و در نتیجه از همه آن ها کامل تر و جدیدتر می باشد، به عنوان مدل پایه در این تحقیق استفاده شده است.

بررسی فرآیند اظهارنامه الکترونیکی در ایران

طبق گزارش اکونومیست، ایران در معیار "عوامل فرهنگی و اجتماعی" مرتبط با فناوری اطلاعات، بالاترین امتیاز را در بین معیارهای دیگر دارد (۴/۹۰ از ۱۰). نرخ سواد در ایران (۸۲/۳۰)، نرخ نفوذ رایانه شخصی در ایران (۳۰/۲٪)، که نشان دهنده پتانسیل خوب ایران در پذیرش فناوری اطلاعات و اظهارنامه الکترونیکی است. اما چرا عامل "پذیرش فناوری اطلاعات توسط ارباب رجوع" (۲/۳۳ از ۱۰)، کمترین امتیاز را در بین معیارهای مطرح شده در گزارش اکونومیست دارد؟ به علاوه، بر اساس همین گزارش، نمره ایران در زمینه دیدگاه سیاست دولت در مورد فناوری اطلاعات (۳ از ۱۰) و در مورد زیر ساخت های فنی و ارتباطی (۳/۲۰ از ۱۰)، بسیار کم به نظر می رسد.

بر اساس گزارش سازمان ملل، ایران در سال ۲۰۱۰ در زمینه دولت الکترونیکی، با کسب امتیاز ۰.۴۰۶۷ از ۱ در جایگاه ۱۰۲ جهان قرار گرفت. در این گزارش معیار دولت الکترونیکی از سه عامل "خدمات الکترونیکی"، "زیرساخت های فنی و مخابراتی" و "نیروی انسانی" تشکیل شده است که در دو عامل اول، نمره خوبی به دست نیاورده است. (EIU, 2010) همچنین ایران از نظر سرعت و کیفیت اینترنت در جهان در سال 2011 از بین ۱۷۲ کشور که توسط موسسه نت ایندکس (۲۰۱۰) بررسی شد، با متوسط سرعت ۰/۴۸ مگابیت بر ثانیه در جایگاه ۱۶۷ بعد از کشور لبنان قرار گرفت. نرخ نفوذ اینترنت پرسرعت در ایران (۴۳/۲٪) اینترنت دایال آپ و فقط ۰/۶٪ اینترنت پر سرعت) به دلیل کمبود پورت ADSL^{۱۹} در مخابرات، بسیار پایین است. این موضوع نشان دهنده ضعف زیرساخت های فنی و ارتباطی در ایران است.

در زمینه اظهارنامه الکترونیکی، عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی، نداشتن مراکز داده پردازی قوی برای دریافت و پردازش اظهارنامه الکترونیکی در سراسر کشور و همچنین پهنای کم باند اختصاص داده شده به سرور مرکزی امور مالیاتی، نشانه های دیگری از ضعف زیرساخت های فنی و ارتباطی مرتبط با اظهارنامه الکترونیکی می باشد. بنابراین، به نظر می رسد ایران پتانسیل خوبی از نظر عوامل فرهنگی و اجتماعی و نیروی انسانی دارد،

ولی ضعف زیرساخت های فنی و ارتباطی، بر کارایی و سهولت استفاده از اظهارنامه الکترونیکی تاثیر منفی دارد. به عبارتی، به نظر می رسد عامل زیرساخت های فنی و ارتباطی نقش موثری در پذیرش اظهارنامه الکترونیکی از طریق عوامل سودمندی و سهولت استفاده در ایران بازی می کند.

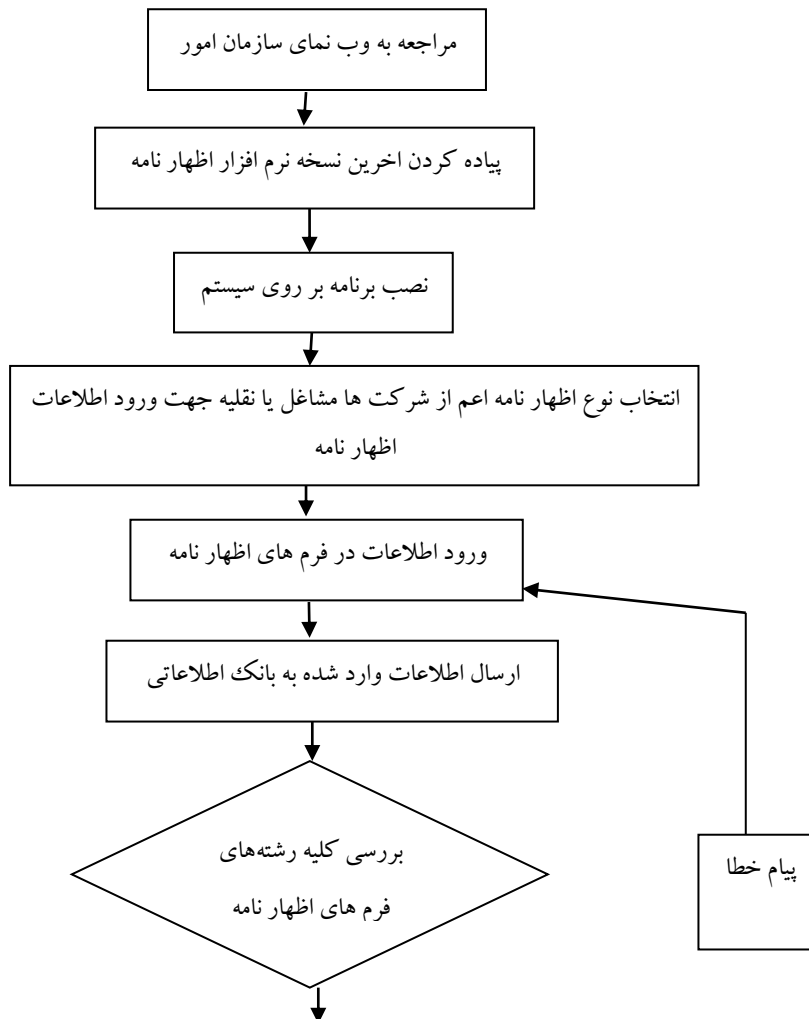
از طرف دیگر، طبق گزارش اکونومیست امتیاز ایران در پارامتر مسائل قانونی ۲/۴۰ از ۱۰ می باشد که بسیار مایوس کننده به نظر می رسد. عدم تصویب و قانونی شدن امضای الکترونیکی به معنای واقعی، از جمله بزرگترین مشکلات تجارت الکترونیکی، دولت الکترونیکی و به ویژه اظهارنامه الکترونیکی است و الکترونیکی کردن کامل خدمات دولت بدون اجرایی شدن کامل امضای الکترونیکی، امری محال به نظر می رسد. در نتیجه، به نظر می رسد مسائل قانونی مرتبط با دولت الکترونیکی، سهولت استفاده و سودمندی (صرفه در زمان و هزینه) مرتبط با استفاده از اظهارنامه الکترونیکی و در نتیجه پذیرش آن را تحت تاثیر قرار می دهد.

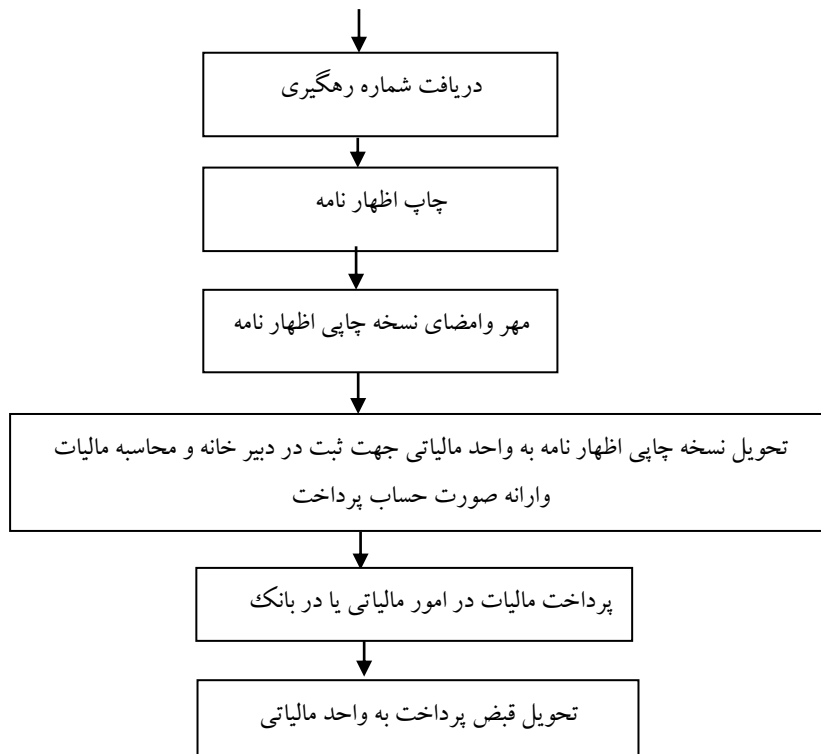
سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در تیرماه ۱۳۸۹ برای اولین بار در ایران پیاده سازی شد. این فرآیند در شکل ۳ نشان داده شده است (۲۰۱۰) با بررسی فرآیند این سیستم، مهمترین عواملی که به نظر می رسد پذیرش این سیستم توسط پرداخت کنندگان مالیات را با موانعی مواجه کند، به شرح زیر است:

- حذف نشدن مراجعه حضوری به اداره مالیاتی که علت اصلی آن عدم استفاده از امضای دیجیتال می باشد (که نقش عامل انتظار کارایی و انتظار تلاش را پررنگ می نماید)؛
- حذف نشدن مراجعه حضوری به بانک که علت اصلی آن عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی می باشد (که نقش عامل انتظار کارایی و انتظار تلاش و مباحث فنی-زیرساختی را پررنگ می نماید)؛ و
- عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی که علت اصلی آن عدم دسترسی به سابقه مالیاتی سنوات قبل مؤدیان مالیاتی به خاطر یکپارچه نبودن بانک اطلاعاتی مرکزی سازمان مالیاتی و بانک اطلاعاتی محلی ادارات مالیاتی استان ها است (که نقش عامل مباحث فنی-زیرساختی را پررنگ می نماید).

همچنین با بررسی بیشتر این سیستم در هنگام استفاده از آن، موارد مهم دیگری نیز توجه را جلب نمود:

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





نمودار (۳): فرایند اظهار نامه الکترونیکی در ایران

با تجزیه تحلیل سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران، مهمترین عواملی که به نظر می رسد بر پذیرش این خدمت الکترونیکی موثر می باشد، در نگاره (۱) خلاصه شده است.

نگاره (۱): تعریف عوامل پیش بینی شده در مدل

منبع	تعریف	عامل
[۲۴]	انتظار تلاش به عنوان درجه ای از سهولت مرتبط با استفاده از سیستم (اظهارنامه الکترونیکی) تعریف می شود.	انتظار تلاش
[۲۴]	انتظار کارایی به عنوان درجه ای است که یک فرد معتقد است استفاده از یک سیستم (اظهارنامه الکترونیکی) برای رسیدن به مزایایی در کارایی شغلی، به وی کمک خواهد کرد.	انتظار کارایی
[۲۴]	به عنوان درجه ای است که یک فرد تصور می کند افراد مهم پیرامون وی معتقد هستند که او باید از سیستم جدید استفاده نماید	نقش اجتماعی

تکراره (۱): تعریف عوامل پیش بینی شده در مدل

منبع	تعریف	عامل
[۲۴]	شرایط پشتیبانی کننده به عنوان درجه ای تعریف می شود که فرد معتقد است زیرساخت های فنی و سازمانی برای پشتیبانی سیستم، به هنگام استفاده وجود دارد.	شرایط پشتیبانی کننده
نویسنده	حمایت قانونی از اظهارنامه الکترونیکی به وسیله تصویب قوانین مرتبط با خدمات الکترونیکی مثل تصویب و به کارگیری قانون امضای الکترونیکی می باشد.	مسائل قانونی (امضا الکترونیکی)
[۲۴]	زیرساخت های فنی از جمله قدرت کامپیوتر سرور مرکزی، سرعت و کیفیت اینترنت، پشتیبانی از پرداخت الکترونیکی، یکپارچه بودن بانک اطلاعاتی سازمان امورمالیاتی کشور و بانک محلی استان ها ... می باشد.	مباحث فنی و زیرساختی
[۲۴]	تمایل به استفاده اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی یک عامل تعیین کننده برای استفاده واقعی و پذیرش آن است.	تمایل به استفاده
[۲۴]	همان استفاه واقعی از فناوری جدید (اظهارنامه الکترونیکی) می باشد.	پذیرش

فرضیه های پژوهش

با توجه به مدل ارائه شده، فرضیه های زیر مطرح شد:

- فرضیه اول:** بین عامل انتظار تلاش (سهولت استفاده) و تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.
- فرضیه دوم:** بین عامل انتظار کارایی (سودمندی) و تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.
- فرضیه سوم:** بین عامل نقش اجتماعی و تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.
- فرضیه چهارم:** بین عامل شرایط پشتیبانی کننده و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.
- فرضیه پنجم:** حمایت قانون از اسناد الکترونیکی (مانند به کارگیری کامل امضای الکترونیکی) از طریق عامل انتظار کارایی تاثیر مثبت و معنی دار بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی دارد.

فرضیه ششم: حمایت قانون از اسناد الکترونیکی (مانند به کارگیری کامل امضای الکترونیکی) از طریق عامل انتظار تلاش تاثیر مثبت و معنی دار بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی دارد.

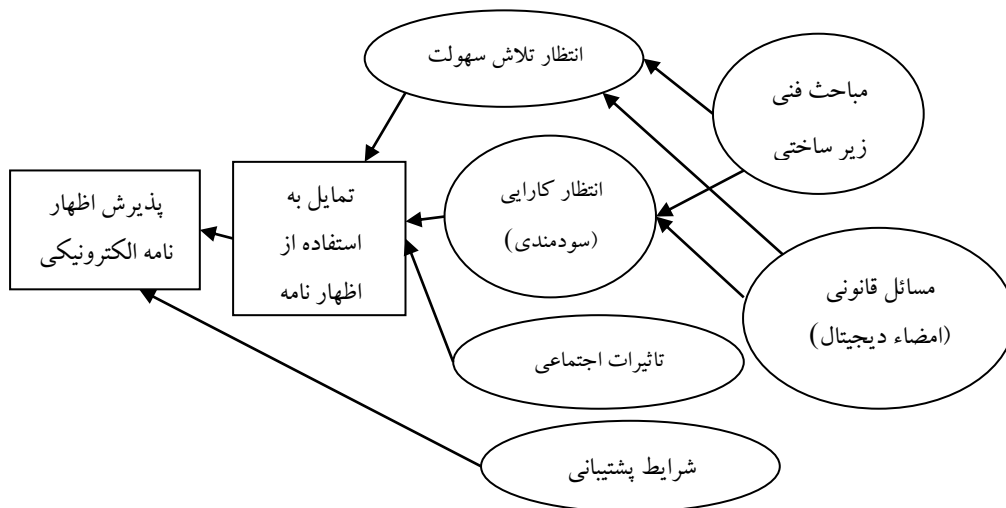
فرضیه هفتم: مباحث فنی و زیرساختی مناسب، از طریق عامل انتظار کارایی، اثر مثبت و معنی دار بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی دارد.

فرضیه هشتم: مباحث فنی و زیرساختی مناسب، از طریق عامل انتظار تلاش ، اثر مثبت و معنی دار بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی دارد.

فرضیه نهم: بین تمایل به استفاده از اظهار نامه الکترونیکی و پذیرش آن یک رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

روش جمع آوری داده ها

داده ها با استفاده از پرسشنامه جمع آوری شد. برای طراحی سوالات پرسشنامه، ابتدا با



نمودار (۴): مدل ارائه شده برای پذیرش اظهارنامه الکترونیکی در ایران

کارشناسان مالیاتی آشنا و مرتبط با اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی مصاحبه به عمل آمد؛ آنگاه با مشاهده فرآیند اظهارنامه الکترونیکی و بررسی مدل های مطرح در این زمینه در سایر کشورها و نیز با توجه به دیگر عوامل تعیین کننده مرتبط با دولت الکترونیکی؛ از جمله مسائل

قانونی (امضای الکترونیکی) و مباحث فنی و زیرساختی و عوامل موثر بر اظهارنامه الکترونیکی، مدل پیشنهادی طراحی و پرسشنامه اولیه تدوین شد.

این پرسشنامه بین متخصصان فناوری اطلاعات و کارشناسان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان فارس و تعدادی از مؤدیان مالیاتی توزیع شد. پس از جمع آوری پرسشنامه های اولیه و دریافت نظرات، اصلاحات لازم در پرسشنامه اعمال و نسخه نهایی تهیه شد. این پرسشنامه از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول مربوط به اطلاعات جمعیت شناسی مؤدیان از قبیل سن، جنس، میزان تحصیلات و میزان تجربه آن ها در زمینه رایانه می باشد. قسمت دوم مربوط به بررسی عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی در ایران است. برای اندازه گیری و امتیازدهی به سئوالات از طیف لیکرت پنج گزینه ای به شرح نگاره (۲) استفاده شده است.

نگاره (۲): تعیین نمرات پرسشنامه

کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	۲	۳	۴	۵

جامعه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری در این پژوهش، مؤدیان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان فارس می باشد. نمونه گیری بر اساس روش تصادفی انجام شد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کاکران که روش متداول در تعیین حجم نمونه است به طریق زیر استفاده شد:

$$n = (N \times p \times q \times s^2) \div (N \times d^2 + p \times q \times s^2)$$

$$N = \text{حجم جامعه آماری}$$

$$s^2 = \text{ضریب خطا}$$

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

$$N = 74282$$

$$d = 0.05$$

در نتیجه:

$$n = 74282 * (1/96)^2 * (0.05 * 0.05) / (74282 * (0.05)^2 + (1/96)^2 * 0.05 * 0.05)$$

$$n = 382 \text{ نفر}$$

با توجه به حجم نمونه آماری پژوهش، شامل ۳۸۲ نفر از مودیان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان فارس، تعداد ۵۰۰ پرسشنامه در طول تیرماه سال ۱۳۹۰ در اختیار مودیان مالیاتی قرار گرفت که به محض دریافت ۳۸۲ پرسشنامه کامل و بدون نقص، ارزیابی آن با استفاده از نرم افزار SPSS آغاز شد.

برای اطمینان از روایی پرسشنامه گام های زیر برداشته شده است:

- مشاهده نرم افزار و فرآیند سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی؛
- مصاحبه با متخصصان فناوری اطلاعات و کارشناسان مالیاتی مرتبط با اظهارنامه مالیاتی در استان فارس؛

• مطالعه مدل های مطرح در زمینه پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در دیگر کشورها (تاریخچه پژوهش)؛

- تعیین مولفه های موثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی در ایران و ارائه مدل؛ و
- تدوین پرسشنامه مقدماتی و اصلاح آن با مشورت متخصصان فناوری اطلاعات و کارشناسان ارشد مالیاتی.

پایایی پرسشنامه با استفاده از روش α کرونباخ محاسبه شد؛ که برای تعداد ۳۸۲ پرسشنامه جمع آوری شده این عدد برابر $0/832$ و بالاتر از $0/7$ می باشد. یعنی ابزار اندازه گیری از پایایی بسیار خوبی برخوردار است [۱].

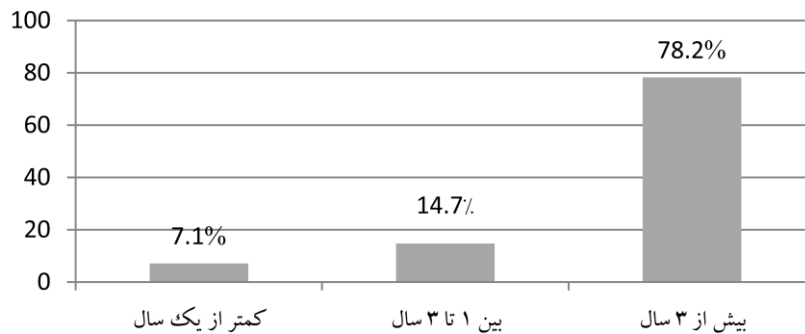
تجزیه و تحلیل آماری پژوهش

برای آزمودن فرضیه های تحقیق و یافتن شدت رابطه بین عوامل مختلف و تحلیل مسیر مدل پیشنهادی، از تحلیل رگرسیون در نرم افزار آماری SPSS استفاده شده و کلیه نتایج آماری در سطح اطمینان 95% ($\alpha=0/05$) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

توصیف داده های جمعیت شناسی

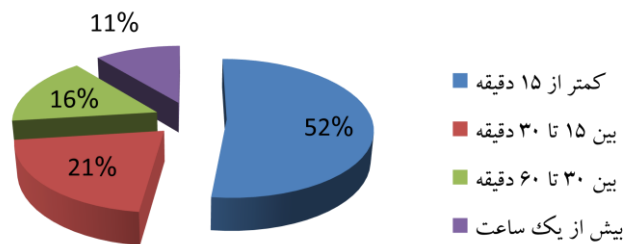
بر اساس این تحقیق $59/2\%$ درصد از مودیان مالیاتی که از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند، بین ۲۱ تا ۳۵ سال سن دارند و به عبارتی جوان محسوب می شوند. افراد بین ۳۶ تا ۵۰ سال یا همان میان سالان نیز با $32/5\%$ درصد در رتبه دوم قرار گرفته اند. افراد زیر ۲۰ سال $4/6\%$ درصد و افراد بالای ۵۰ سال نیز، $3/7\%$ درصد از مودیان مالیاتی استفاده کننده از اظهار نامه

مالیاتی الکترونیکی را در سال ۱۳۹۰ در استان فارس تشکیل دادند. از نظر جنسیت نیز ۵۱/۹ درصد از مودیان مالیاتی که از اظهار نامه الکترونیکی استفاده کرده اند، مرد و ۴۸/۱ درصد از آن ها زن می باشند. همچنین از نظر سطح تحصیلات، ۲۵/۶ درصد از مودیان مالیاتی که از اظهار نامه الکترونیکی استفاده کرده اند، دارای مدرک دیپلم؛ ۱۴/۳ درصد دارای مدرک فوق دیپلم؛ ۵۴/۱ درصد دارای مدرک لیسانس؛ ۵/۳ درصد دارای مدرک فوق لیسانس و تنها ۰/۷



نمودار (۵): تجربه مؤدیان مالیاتی در استفاده از رایانه

درصد از این افراد دارای مدرک زیر دیپلم می باشند. ۷۸/۲ درصد از مودیان که از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند، تجربه بیش از ۳ سال کار با رایانه؛ ۱۴/۷ درصد بین ۱ تا ۳ سال و ۷/۱ درصد کمتر از یکسال تجربه داشته اند. ۵۲ درصد از مودیان مالیاتی که از اظهار نامه الکترونیکی استفاده کرده اند، برای تکمیل



نمودار (۶): مدت زمان صرف شده جهت تکمیل اظهارنامه الکترونیکی

آن ، کمتر از ۱۵ دقیقه؛ ۲۱ درصد بین ۱۵ تا ۳۰ دقیقه؛ ۱۶ درصد بین ۳۰ الی ۶۰ دقیقه و تنها ۱۱ درصد بیش از یک ساعت زمان صرف کرده اند.

تحلیل مسیر مدل پذیرش اظهارنامه الکترونیکی توسط آنالیز رگرسیون

فرآیند تحلیل مسیر توسط آزمون رگرسیون خطی انجام شد و گاه‌های زیر را پیمود:

گام اول: آنالیز تاثیر عوامل پیش‌بینی شده بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی
در این مرحله طبق مدل پیشنهادی، تاثیر عوامل انتظار تلاش، انتظار کارایی و تاثیرات اجتماعی بر عامل تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی توسط رگرسیون خطی بررسی شد. نتایج در نگاره های (۳) و (۴) ارائه شده است.

نگاره (۳): تحلیل واریانس متغیر وابسته تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی

مدل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۴۸۹ ^(a)	۰/۲۹۸	۰/۲۹۰	۰/۶۲۵

(a) متغیرهای مستقل: نقش اجتماعی، انتظار تلاش یا سهولت استفاده، انتظار کارایی یا سودمندی

متغیرهای مستقل انتظار تلاش، نقش اجتماعی و انتظار کارایی با ضریب تعیین ۰/۳۱۵ متغیر وابسته تمایل به استفاده از اظهار نامه الکترونیکی را تعریف می نمایند ($R^2=0/298$).

نگاره (۴): تحلیل رگرسیون متغیر وابسته تمایل به استفاده از اظهار نامه الکترونیکی

سطح معناداری (sig)	t	ضریب همبستگی استاندارد نشده	ضریب همبستگی استاندارد نشده		تمایل به استفاده (a)
		Beta	Std.Error	B	
**۰/۰۰۰	۶/۵۳	۰/۳۱۲	۰/۰۰۹	۰/۰۴۸	انتظار تلاش
**۰/۰۰۱	۲/۹۸	۰/۱۲۴	۰/۰۴۱	۰/۱۳۸	انتظار کارایی
**۰/۰۰۰	۴/۵۲	۰/۲۲۰	۰/۰۳۲	۰/۲۲۰	نقش اجتماعی

(a) متغیرهای مستقل: تمایل به استفاده

عامل انتظار تلاش با ضریب همبستگی استاندارد شده (Beta) ۰/۳۱۲ بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی تاثیر مثبت و معنی دار دارد. زیرا سطح معنی داری آن (sig.) ۰/۰۰۰ و کمتر از $p=0/05$ می باشد. همچنین عامل انتظار کارایی با ضریب همبستگی ۰/۱۲۴ و سطح

معنی داری $0/001$ و همچنین عامل نقش اجتماعی با ضریب همبستگی $0/220$ و سطح معنی داری $0/000$ تاثیر مثبت و معنی دار بر تمایل به استفاده از اظهار نامه الکترونیکی دارند.

گام دوم: آنالیز تاثیر عوامل پیش بینی شده بر انتظار تلاش

در این مرحله طبق مدل پیشنهادی، تاثیر عوامل مباحث فنی و زیر ساختی و مسائل قانونی بر عامل انتظار تلاش توسط رگرسیون خطی بررسی و نتایج در نگاره های (۵) و (۶) ارائه شده است.

نگاره (۵): تحلیل واریانس متغیر وابسته انتظار تلاش

مدل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	$0/909^{(a)}$	$0/876$	$0/872$	$0/315$

(a) متغیرهای مستقل: مباحث فنی و زیر ساختی، مسائل قانونی

متغیر وابسته انتظار تلاش با ضریب تعیین $0/876$ توسط عامل های پیش بینی شده تعریف می شود ($R^2=0/876$). عامل مسائل قانونی با ضریب همبستگی $0/008$ و سطح $0/52$ بر عامل انتظار تلاش تاثیر معنی داری ندارد. همچنین عامل مباحث فنی- زیرساختی با ضریب همبستگی $0/922$ و سطح معنی داری $0/000$ بر انتظار کارایی تاثیر مثبت و معنی دار دارد.

نگاره (۶): تحلیل رگرسیون متغیر وابسته انتظار تلاش

سطح معنا داری (sig)	t	ضریب همبستگی استاندارد نشده	ضریب همبستگی استاندارد نشده		تمایل به استفاده (a)
		Beta	Std.Error	B	
$0/52$	$0/498$	$0/008$	$0/014$	$0/008$	مسائل قانونی
$0/000^{**}$	$42/36$	$0/922$	$0/011$	$0/945$	مباحث فنی- زیر ساختی

(a) متغیر وابسته: انتظار تلاش

گام سوم: آنالیز تاثیر عوامل پیش بینی شده بر انتظار کارایی

در این مرحله طبق مدل پیشنهادی، تاثیر عوامل مباحث فنی و زیر ساختی و مسائل قانونی بر عامل انتظار کارایی توسط رگرسیون خطی بررسی و نتایج در نگاره های ۷ و ۸ ارائه شده است.

نگاره (۷): تحلیل واریانس متغیر وابسته انتظار کارایی

مدل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۵۲۵ ^(a)	۰/۲۲۹	۰/۲۲۵	۰/۷۵۲

(a) متغیرهای مستقل: مباحث فنی و زیر ساختی، مسائل قانونی

متغیر وابسته انتظار کارایی با ضریب تعیین ۰/۲۲۹ توسط عامل های پیش بینی شده تعریف می شود ($R^2=0/229$)

نگاره (۸): تحلیل رگرسیون متغیر وابسته انتظار کارایی

سطح معناداری (sig)	t	ضریب همبستگی استاندارد نشده		تمایل به استفاده (a)
		Beta	Std.Error	
**۰/۰۰۰	۳/۲۱۰	۰/۲۰۱	۰/۰۳۱	مسائل قانونی
**۰/۰۰۰	۹/۳۴۵	۰/۳۹۸	۰/۰۲۲	مباحث فنی- زیر ساختی

(a) متغیرهای مستقل: انتظار کارایی

عامل مسائل قانونی با ضریب همبستگی ۰/۲۰۱ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بر عامل انتظار کارایی تاثیر مثبت و معنی دار دارد. همچنین عامل مباحث فنی- زیرساختی نیز با ضریب همبستگی ۰/۳۹۸ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ بر انتظار کارایی تاثیر مثبت و معنی دار دارد.

گام چهارم: آنالیز تاثیر عوامل پیش بینی شده بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی

در این مرحله طبق مدل پیشنهادی، تاثیر عوامل شرایط پشتیبانی کننده و تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی توسط رگرسیون خطی بررسی و نتایج در نگاره های (۹) و (۱۰) ارائه شده است.

نگاره (۹): ضریب تعیین در آنالیز رگرسیون متغیر وابسته پذیرش اظهارنامه الکترونیکی

مدل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد
۱	۰/۶۴۸ ^(a)	۰/۶۰۱	۰/۵۹۸	۰/۲۴۲

(a) متغیرهای مستقل: شرایط پشتیبانی کننده و تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی

متغیر وابسته پذیرش اظهارنامه الکترونیکی با ضریب تعیین ۰/۶۰۱ توسط عوامل پیش بینی شده تعریف می شود ($R^2=0/601$).

عامل شرایط پشتیبانی کننده با ضریب همبستگی استاندارد شده (Beta) $0/463$ و سطح معنی داری $0/000$ رابطه مثبت و معنی دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی؛ و عامل تمایل به استفاده، با ضریب همبستگی استاندارد شده (Beta) $0/412$ و سطح معنی داری $0/000$ رابطه مثبت و معنی دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

تگاره (۱۰): تحلیل رگرسیون متغیر وابسته پذیرش اظهارنامه الکترونیکی

سطح معنی داری (sig)	t	ضریب همبستگی استاندارد نشده	ضریب همبستگی استاندارد نشده		تمایل به استفاده (a)
		Beta	Std.Error	B	
** $0/000$	۱۱/۱۸	$0/463$	$0/018$	$0/342$	شرایط پشتیبانی کننده
** $0/000$	۱۰/۳۲	$0/412$	$0/018$	$0/241$	تمایل به استفاده

(a) متغیر وابسته: پذیرش اظهار نامه مالیاتی الکترونیکی

مدل ارزیابی شده پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

با توجه به آزمون کای دو و تحلیل رگرسیون مشخص شد که عوامل تمایل به استفاده و شرایط پشتیبانی کننده به طرز معنی داری پذیرش اظهارنامه الکترونیکی را تحت تاثیر قرار می دهند. در نتیجه فرضیه های چهارم و نهم تایید شدند. عوامل انتظار تلاش، انتظار کارایی و نقش اجتماعی نیز بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی تاثیر به سزایی دارند. در نتیجه فرضیه های اول، دوم و سوم نیز تایید شدند.

همچنین تحلیل رگرسیون نشان داد که عوامل مسائل قانونی تاثیر معنی داری بر انتظار تلاش ندارد. ولی بر روی انتظار کارایی تاثیر قابل توجهی دارد. در نتیجه فرضیه ششم تایید نشد و فرضیه پنجم تایید شد. همچنین بر اساس تحلیل رگرسیون عامل مباحث فنی-زیرساختی بر روی دو عامل انتظار تلاش و انتظار کارایی تاثیر ویژه ای دارند. در نتیجه فرضیه های هفتم و هشتم نیز تایید شدند.

نتیجه گیری و پیشنهادات

در بین عوامل موثر بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی، عامل انتظار تلاش یا همان سهولت استفاده، مهمترین تاثیر را در بین سایر عوامل داشت. این امر نشان می دهد که

سهولت استفاده از نرم افزار اظهارنامه الکترونیکی برای مردم ایران و به ویژه استان فارس از اهمیت بالایی برخوردار است. طبق مدل، عامل مباحث فنی-زیرساختی نیز تاثیر بسیار مهمی بر عامل انتظار تلاش دارد. یعنی، طراحی مناسب و کاربرپسند نرم افزار اظهارنامه الکترونیکی، سرعت مناسب اینترنت و سرور مرکزی سازمان مالیاتی، یکپارچگی بانک اطلاعاتی مرکزی سازمان مالیاتی و بانک اطلاعاتی محلی ادارات امور مالیاتی استان ها (که موجب محاسبه روی خط مالیات بر اساس سوابق مالیاتی سال گذشته می شود و پرداخت روی خط مالیات را امکانپذیر می سازد) بر سهولت و راحتی استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی تاثیر به سزایی دارد. ولی عامل مسائل قانونی (امضای الکترونیکی) تاثیر معنی داری بر پذیرش این خدمت الکترونیکی ندارد. همچنین عامل موثر بعدی نقش اجتماعی است. این امر نشان می دهد که مردم ایران و به ویژه استان فارس به نظرات افراد پیرامون خود به خصوص دوستان، همکاران و آشنایان در زمینه استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی اهمیت زیادی می دهند. در نتیجه تبلیغات مناسب و اطلاع رسانی کافی می تواند اثر این عامل را افزایش داده و موجب افزایش پذیرش این سیستم جدید شود.

عامل موثر بعدی که بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی تاثیر مثبت معنی دار ولی جزئی دارد، عامل انتظار کارایی یا همان سودمندی است که البته تاثیر آن کمتر از بقیه عوامل است و این نشان می دهد که کاربران ایرانی برای استفاده از اظهارنامه الکترونیکی، احساس انگیزه و سودمندی زیادی نمی کنند که این نتیجه با واقعیت سازگار است. زیرا به جز قرعه کشی و دادن جایزه به افرادی که از این سیستم استفاده می کنند، سودمندی قابل توجهی از جمله کاهش مدت زمان استرداد مالیاتی و یا افزایش مهلت تسلیم اظهارنامه برای افرادی که از این سیستم استفاده می کنند دیده نمی شود. حتی صرفه جویی در زمان و هزینه که حداقل سودمندی ممکن در تراکنش های روی خط آ به حساب می آید به دلیل عدم استفاده از امضای الکترونیکی و پرداخت روی خط و حذف نشدن مراجعه حضوری در این سیستم دیده نمی شود. زیرا مؤدی ناچار است برای تحویل اظهارنامه چاپ شده به صورت حضوری به اداره امور مالیاتی مراجعه و برای پرداخت آن به بانک مراجعه نماید. این واقعیت با نتیجه حاصل از ارزیابی مدل سازگار است. زیرا عواملی همچون مباحث فنی-زیرساختی و امضای الکترونیکی، عامل انتظار کارایی را به طور قابل توجهی تحت تاثیر قرار می دهند.

پی نوشت ها

1. Unified theory of acceptance and use of technology
2. E-tax declaration ,e-declaration ,tax e-filing
3. Edwards,2008
4. usefulness
5. ease of use
6. perceived risk
7. trustworthiness
8. compatibility
9. Internet safety
10. Technology readiness
11. Self efficacy
12. Motivational model
13. Model of pc utilization
14. social cognitive theory
15. Performance Expectancy
16. Effort Expectancy
17. Social Influence
18. Facilitating Conditions
19. Asymmetric Digital Subscriber Line

منابع

- ۱- خاکس، غلامرضا.(۱۳۸۷). روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی، تهران، انتشارات بازتاب
- ۲- اسکندری، مهدی .(۱۳۹۰). طراحی و ارائه مدلی جهت پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی " ، پایان نامه کارشناسی ارشد تجارت الکترونیک .دانشگاه شیراز
- 3-Alexander McLeod, Sonja Pippin, Richard Mason.(2009). "Individual Taxpayer Intention to Use Tax Preparation Software: Examining Experience, Trust, and Perceived Risk", *Journal of Information Science and Technology*
- 4-Ajzen, I. (1991)."The theory of planned behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Process*,50, 179-211
- 5- Burgelman, J.C ,Centeno C, Van Bavel R.(2005). "A Prospective View of e-Government in the European Union", *The Electronic Journal of e-Government*, Volume 3 Issue 2, pp 59-66, available online at www.ejeg.com
- 6-Compeau, D. R., and Higgins, C. A.(1995). "Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test," *MIS Quarterly* (19:2), pp. 189-211
- 7-Connolly, R. and Bannister, F.(2008). "eTax Filing & Service Quality: The Case of the Revenue Online Service", *Proceedings of World Academy of*

Science, Engineering and Technology Volume 28 April 2008 issn 1307-6884

8-Denise Edwards.(2008). "E-Filing and EPayments – The Way Forward", Paper presented at *Caribbean Organization of Tax Administration (COTA) General Assembly Belize City*

9-Davis, F. D. (1989). "Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology". *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340

10- Fatimah, A. and M.L. Lai.(2008). "Embracing electronic tax filing: Survey evidence from members of Malaysian institute of taxation". *Proceeding of the International Accounting and Business Conference 2008: Globalizing Business and Financial Integrity Towards Economics*, Aug. 18-19, The Puteri Pacific, Johore Bahru

11-Fishbein, M., & Ajzen, I.(1975). "Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research. Reading", MA: Addison-Wesley

12. Iranian Taxation Official Web site.(2010)."Electronic innovation in Iranian taxation system",available online at <http://www.intamedia.ir/ShowNews.aspx?os=hj/YsDyubmk=&id=186>

14. Lai, M. L. (2006a). "Electronic Tax Filing System: Benefits and Barriers to Adoption of System. The Chartered Secretaries Malaysia", *Journal of the Malaysian Institute of Chartered Secretaries and Administrators*, July/August, 14-16

15. Lai, M. L., Choong Kwai Fatt. (2010)."Motivators, Barriers and Concerns in Adoption of Electronic Filing System: Survey Evidence from Malaysian Professional Accountants", *American Journal of Applied Sciences* 7 (4): 562-567

16. Lai, M. L., Sheikh Obid, S. N., & Mydin Meera, A. K.(2005). "Tax practitioners and electronic filing system: an empirical analysis", *Academy of Accounting and Financial Studies Journal* (a publication of Allied Academies, Inc. USA), 9(1), 93-107

17. Moore, G. & Benbasat, I.(1991). "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation", *Information Systems Research*, 2, 192–222

18. Norazah Mohd Suki, T. Ramayah 2010, "User Acceptance of the E-Government Services in Malaysia: Structural Equation Modelling Approach", *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management* Volume 5

19. Rogers, E.(1995). "Diffusion of innovations", New York: Free Press.

20. Shafi Al-Shafi, Vishanth Weerakkody.(2009). "factors affecting e-government adoption in the state of Qatar", *European and Mediterranean Conference on Information Systems* .

21. The Star. (2006). "Good response to e-filing", *The Star*, Section N, p.3.

22. The Star.(2009). "Amount of Malaysians Choosing e-filing up by 30%"., available online at <http://www.allvoices.com/news/3110620-malaysians-filing>

24. Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). "User acceptance of information technology: Toward a unified view", *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478

25. Yusniza Kamarulzaman and Anna A. Che Azmi .(2010). "Tax E-filing Adoption in Malaysia :A Conceptual Model", *Journal of EGovernment Studies and Best Practices*, Vol. 2010 (2010), Article ID 175966, 6 pages:<http://www.ibimapublishing.com/journal s/JEGSBP/jegsbp.html>.