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

مهدی اسکندری[1]
رضا اکبریان[2]

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

چکیده

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

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

۱- کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات(گرایش تجارت الکترونیک)، دانشگاه شیراز
۲- عضوهیئت علمی(دانشیار) دانشگاه شیراز

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

۱- مقدمه

با توجه به اینکه سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران در دوران ابتدایی خود قرار دارد، به نظر می رسد با موانع و مشکلاتی روبرو است. در نتیجه مطالعه و تحقیق در زمینه بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران با توجه به اینکه تاکنون مطالعه خاصی در این جهت صورت نگرفته است، ضروری به نظر می رسد. نیاز به درک عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی برای مدیران، مقامات دولتی و نیز محققان اهمیت فراوان دارد. درکشورهای توسعه یافته، پذیرش فن‌آوری اطلاعات با موانعی از قبیل فقدان پشتیبانی مدیریت ارشد، کیفیت پایین سیستم-های اطلاعاتی طراحی شده و انگیزه‌های ناکافی کاربران روبرو است(کون و زماد[1] ,۱۹۸۷). درکشورهای در حال توسعه ، علاوه بر موانع ذکر شده ، مشکلاتی از قبیل کمبود زیرساخت های ملی(اوددرا و همکاران[2]، ۱۹۹۳)،کمبود منابع انسانی و سرمایه(گودمن و همکاران[3]، ۱۹۹۵)، و سیاست‌های نامناسب دولت (که باعث جلوگیری از انتقال فن‌آوری به این کشورها شده است) وجود دارد(گودمن و گرین[4] ، ۱۹۹۲). در حالی که استفاده‌های متنوعی از فن‌آوری اطلاعات صورت می‌گیرد، میزان استفاده از کامپیوتر در کشورهای در حال توسعه یکی از عوامل محدود کننده انتشار نوآوری(از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی) در این کشورها است(گودمن و گرین، 1992). درزمینه مالیات الکترونیکی در ایران نیز در سال ۱۳۸۹ اولین قدم درخصوص سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در بخش اشخاص حقوقی، مشاغل و وسایط نقلیه توسط سازمان امورمالیاتی کشور(وب سایت سازمان مالیاتی[5] ، ۱۳۸۹) برداشته شد که این سازمان زیر مجموعه ای از وزارت اقتصاد و دارایی و نهاد مسئول جمع‌آوری مالیات از طریق ادارات امورمالیاتی استان‌ها است.

۱-۱- تعریف مسئله[6]

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

1 - Kwon and Zmud
2 -Odedra et al.
3- Goodman et al.
4 -Goodman and Green
5 -Intamedia
6 -Problem Definition

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

۱-۲- اهداف پژوهش

اهداف اصلی این مطالعه عبارتند از :

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

۲- مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

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

در مقایسه با دیگر خدمات آنلاین ارائه شده توسط دولت، تکمیل اظهارنامه مالیاتی به صورت الکترونیکی یکی از پیشرفته‌ترین و گسترده‌ترین خدماتی است که استفاده می شود. در بخش دولتی با حرکت به سمت خدمات آنلاین، مقامات مالیاتی تمایل دارند تا در استفاده از فن‌آوری اطلاعات پیشرو باشند(کونولی و بانیستر[1]،۲۰۰۸). سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی[2] زیر مجموعه ای از مالیات الکترونیکی است و به اظهار و دریافت مالیات به صورت الکترونیکی دلالت دارد که اگر از آن به شیوه درستی استفاده شود موجب صرفه جویی قابل توجهی در زمان و هزینه دولت و مردم خواهد شد. این

1 -Connolly and Bannister

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

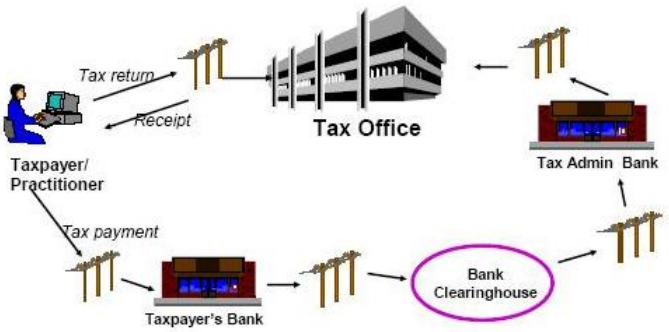
[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

صرفه جویی در هزینه در ایتالیا سالانه ۹۰ میلیون یورو، در سوئد ۲.۷میلیون یورو؛ ایالات متحده ۱۳۲میلیون دلار(۱۱۰میلیون یورو)، و کانادا ۱۲میلیون دلار (۸.۵ میلیون یورو) است(برگلمن و همکاران[1]،۲۰۰۵).

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

از نظر(دنیس ادوارد[2]،۲۰۰۸) یک سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی به همراه سیستم پرداخت الکترونیکی مالیات باید به صورت زیر باشد:

شکل۱- یک سیستم ایده‌آل برای اظهار و پرداخت مالیات به صورت الکترونیکی



منبع: (دنیس ادوارد، ۲۰۰۸)

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

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

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

1-Burgelman et al.
2-Denise Edwards

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

۲-۲-۱- تحقیقات انجام شده در مالزی

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

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

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

۲-۲-۲ - تحقیقات انجام شده در امریکا

در امریکا که اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی برای اولین بار در جهان و درسال ۱۹۸۶ معرفی شد، بعد از ۲۱ سال اجرایی شدن آن یعنی در سال ۲۰۰۷، تنها ۵۲ درصد از مؤدیان مالیاتی امریکایی به روش الکترونیکی اظهارنامه خود را تکمیل و تسلیم نمودند. در مطالعاتی که در این زمینه انجام شد مشخص شد که عامل حریم خصوصی از جمله عواملی است که موجب شد پرداخت کنندگان مالیات در امریکا از سیستم اظهارنامه الکترونیکی کمتر استفاده نمایند(آنا ای.سی عظمی[1]،۲۰۰۹).

همچنین در تحقیقی که توسط(لودویک کریستین[2]،۲۰۰۹) در امریکا انجام شد، عامل‌های ریسک احساس شده، قضاوت خوش بینانه[3] ، انتظار تلاش(سهولت استفاده)، انتظار کارایی(سودمندی) و تأثیرات اجتماعی به عنوان عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در امریکا شناخته شدند. قضاوت خوش بینانه به معنی یک خطای سیستماتیک در دریافت جایگاه واقعی خود توسط افراد نسبت به میانگین‌های گروه است. یعنی در رویدادهای منفی، افراد تصور می‌کنند که این اتفاقات بد برای آنها کمتر از حد متوسط گروه اتفاق می‌افتد و در رویدادهای مثبت، تصور می‌کنند که این اتفاقات خوب بیشتر از حد متوسط گروه برای آنها پیش می‌آید.

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

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

1-Anna A.C Azmi
2-Ludwig Christian
3 -Optimism bias

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

سیستم اظهارنامه الکترونیکی در کشور امریکا تـأثیر دارنـد. البتـه عامـل‌هـای انتظـار کـارایی، تـأثیرات اجتماعی و ریسک احساس شده(تأثیر منفی)، بیشترین تأثیر را بر روی تمایـل بـه اسـتفاده از اظهارنامـه الکترونیکی در امریکا داشتند و در درجه دوم عامل قضاوت خوش بینانه بـر تمایـل بـه اسـتفاده از ایـن سیستم تأثیر داشت و در نهایت انتظار تلاش با شدت کمتری نسبت به سایر عامل‌ها بر تمایل به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی در این کشور تأثیر داشت. از نتایج جالب این تحقیق این بود که قضاوت خـوش بینانه تا حد زیادی اثر منفـی ریسـک مـادرزادی تـراکنش‌هـای اینترنتـی را کـاهش مـی داد(لودویـک کریستین[1]،۲۰۰۹).

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

دولت الکترونیکی در کشور قطر در سال ۲۰۰۰ راه اندازی شد. با تأسـیس سـازمان ictQATAR در سال ۲۰۰۴ در این کشور و مدیریت دولت الکترونیک توسط این سازمان، توسعه آن در سال‌هـای اخیـر سرعت بیشتری به خود گرفت. (الشفی و همکاران[2]،۲۰۰۹) طبق گزارش جهانی سـازمان ملـل در مـورد دولت الکترونیک در سال ۲۰۰۸، قطر توانست رتبه ۵۳ را از بین ۱۸۹ کشور جهان کسب نماید(گـزارش سازمان ملل[3]،۲۰۰۸).

(الشفی و همکاران،۲۰۰۹) برای بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سرویس‌های الکترونیکی دولت در قطر از عامل‌های انتظار تلاش، انتظار کارایی، تأثیرات اجتماعی و تسهیلات پشتیبانی کننده که همان عامـل های مدل UTAUT[4] است، استفاده کرد. همچنین تأثیر اطلاعات دموگرافیک از قبیل جنس، سـن و میزان تحصیلات را نیز بر پذیرش دولت الکترونیکی در قطر بررسی کرد.

برای ارزیابی این مدل، وی پرسش‌نامه ای تنظیم کرد و به ۱۵۰۰ نفـر از شـهروندان قطـری در سـال ۲۰۰۸ ارسال کرد. تعداد ۱۲۵۰ پرسش‌نامه تکمیل و توسط وی دریافت شد که تعداد ۱۱۷۹ پرسش‌نامـه از آنها به درستی تکمیل شده و قابل استفاده در آنالیز مدل بود.

1- Ludwig Christian
2 -Al-Shafi et al.
3 -UN. World public sector report
4 -Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

۲-۳- بررسی فرآیند اظهارنامه الکترونیکی درایران

سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی درتیرماه ۱۳۸۹ برای اولین بار در ایران پیاده سازی شد. این فرآیند در شکل(۲) نشان داده شده است(احصاء شده از وب سایت سازمان امور مالیاتی ایران[1]،۱۳۸۹):

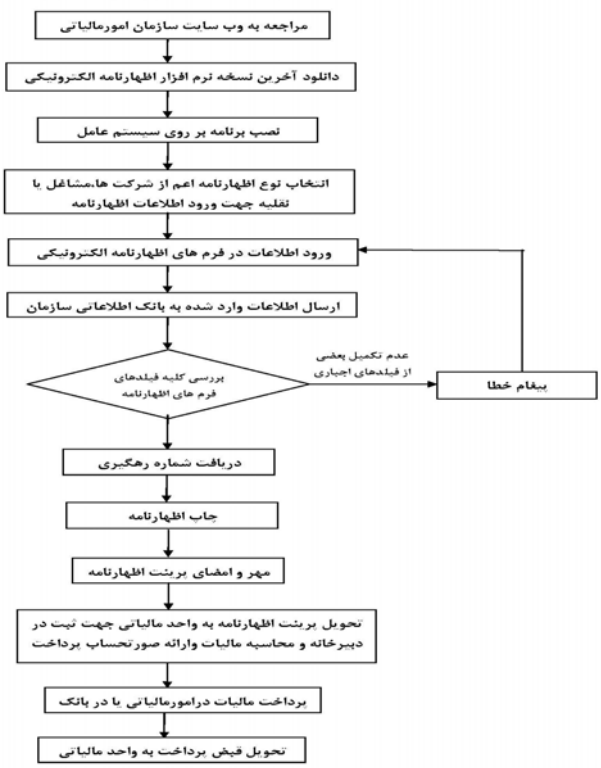
با بررسی فرآیند این سیستم، مهمترین عواملی که به نظر می‌رسد پذیرش این سیستم توسط پرداخت کنندگان مالیات را با موانعی مواجه کند، عبارتند از:

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

1-http://intamedia.ir

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

شکل۲- فرآیند اظهارنامه الکترونیکی درایران



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

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

- توانایی پایین سـرور مرکـزی سـازمان جهـت تخصـیص کـد رهگیـری بـه ویژه در سـاعات شلوغی(که نقش عامل مباحث فنی- زیرساختی و انتظار تلاش را پررنگ می‌نماید)؛
- عدم استفاده از انگیزاننده‌های لازم جهت استفاده از اظهارنامه الکترونیکـی(کـه نقـش عامـل انتظار کارایی را پر رنگ می نماید)؛
- عدم امکان استفاده از کد رهگیری برای دسترسی مجدد به اطلاعات اظهارنامه و ویرایش یـا پرینت آن.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

۲-۳-۱- نقش عامل مباحث فنی- زیرساختی

علاوه بر مشکلات مرتبط با سرور مرکزی، عدم یکپارچگی بانک اطلاعاتی و عدم استفاده از پرداخت الکترونیکی، مشکلات دیگری از جمله کیفیت و سرعت اینترنت(طبق گزارش موسسه نت ایندکس[1](۲۰۱۰)، با متوسط سرعت ۰/۴۸ مگابیت بر ثانیه در جایگاه ۱۶۷ جهان)، هزینه بالا (طبق گزارش موسسه اینسید[2] (۲۰۱۰) ایران با هزینه اشتراک ماهیانه اینترنت پرسرعت کابلی در رتبه ۱۰۴ جهان قرارگرفت) و درجه نفوذ کم اینترنت پرسرعت در ایران(طبق گزارش مؤسسه اینترنت ورد استتس[3] (۲۰۱۰) نرخ نفوذ اینترنت پرسرعت در ایران، ۰/۶٪ است) که گزارش اکونومونیست در خصوص عامل « زیرساخت فنی و ارتباطی» درسال ۲۰۱۰ نیز تایید کننده آن است(کسب امتیاز ۳/۲۰ از ۱۰)، نشان می‌دهند که مباحث فنی و زیرساختی بر سهولت استفاده و سودمندی و در نتیجه بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی در ایران تأثیر دارد. در نتیجه می‌توان عامل مباحث فنی و زیرساختی را به عنوان یک عامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی در ایران در نظر گرفت.

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

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

۲-۳-۳- نقش عامل شرایط پشتیبانی کننده

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

1- Netindex
2-INSEAD
3 -InternetWorldStats

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

جدول۱- تعداد و درصد اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی و دستی دریافت شده در استان قزوین درسال ۱۳۸۹

انواع مؤدی مالیاتی		تعداد اظهارنامه دریافتی الکترونیکی	تعداد اظهارنامه دریافتی کاغذی طرح جدید (بارکددار)	تعداد اظهارنامه دریافتی کاغذی طرح قدیم	جمع	درصد اظهارنامه الکترونیکی	
اشخاص حقوقی		۲.۴۳۸	۳۷۱	۲۱	۲.۸۳۰	۸۶/۱۵	
اشخاص حقیقی	بند الف	۳۹	۰	۱.۰۲۱	۱.۰۶۰	۳/۶۸	٪۷.۳۳
	بند ب	۵۰۲	۰	۶۶۲۰	۷.۱۲۲	۷/۰۵	
	بند ج	۱.۶۴۸	۰	۲۵.۸۴۸	۲۷.۴۹۶	۵/۹۹	
	بند ج خودرو	۳.۲۲۴	۰	۴۰.۳۵۲	۴۳.۵۷۶	۷/۴۰	
جمع کل		۷.۸۵۱	۳۷۱	۷۳.۸۶۲	۸۲.۰۸۴	۹/۵۶	

منبع : اداره کل امورمالیاتی استان قزوین

اداره کل امور مالیاتی استان قزوین در مرکز استان به سه کافی نت بزرگ آموزش لازم برای تکمیل اظهارنامه به صورت الکترونیکی ، البته فقط برای افراد حقوقی یعنی همان شرکتها را داد. درهنگام مراجعه شرکتها به اداره کل امور مالیاتی، به آنها توصیه می‌شد که در صورت عدم توانایی در تکمیل اظهارنامه الکترونیکی می‌توانند به سه کافی نت مذکور مراجعه نمایند. نتیجه این تجربه در جدول (۱) نشان داده شده است. همانطور که در جدول(۱) مشخص است، از بین ۸۲۰۸۴ اظهارنامه دریافتی در استان قزوین، ۷۸۵۱ اظهارنامه به صورت الکترونیکی دریافت شده است که معادل ۹/۵۶ درصد از کل اظهارنامه‌های دریافتی است. در قسمت افراد حقوقی از بین ۲۸۳۰ شرکت استان قزوین، تعداد ۲۴۳۸ شرکت، اظهارنامه خود را به صورت الکترونیکی تکمیل نموده‌اند یعنی ۸۶/۱۵ ٪ از شرکتهای استان قزوین از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کرده اند. این در حالی است که در قسمت اشخاص حقیقی یعنی مشاغل(بندالف، بندب و بند ج) و وسایط نقلیه عمومی، تنها ۷/۳۳ ٪ اظهارنامه الکترونیکی خود را به صورت الکترونیکی پر کرده اند. نکته جالب‌تر اینکه تقریباً تمام این۷/۳۳٪ افراد حقیقی نیز متعلق به شهرستان تاکستان می‌باشند. در این شهرستان از ابتکار آموزش به کافی نت‌ها در وسعت وسیع‌تری

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

استفاده شده بود. به طوری که اداره امور مالیاتی این شهرستان کلیه کـافی نـت‌هـای شـهر تاکسـتان را دعوت کرده و نحوه تکمیل اظهارنامه الکترونیکی را هم در قسمت افراد حقـوقی یعنـی شـرکتها و هـم درقسمت افراد حقیقی یعنی مشاغل و خودرو به آنها آموزش داده بود.

از این تجربه و نتایج آن می‌توان استنباط کرد که نقش شرایط پشتیبانی کننده(تسهیل کننـده) کـه در اینجا کافی نت‌ها عهده دار این نقش بوده اند و درسال ۹۰ نیز منجر به قرارد با شرکت پست شد، تـأثیر زیادی بر توسعه و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی به خصوص در سال‌های اولیه پیـاده سـازی آن خواهـد داشت.

۳- روش تحقیق

در این تحقیق برای یافتن عواملی که به نظر می‌رسند بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی تـأثیر دارنـد از تحقیقات و نظریه‌های پیشین ازجمله *نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری* وهمچنین مشـورت بـا متخصصان فناوری اطلاعات و کارشناسان مالیاتی امورمالیاتی استان قزوین استفاده شده اسـت و بـرای بررسی شدت و سطح معنی‌داری آن از پرسش‌نامه و آزمـون کـای- دو اسـتفاده شـده اسـت. همچنـین سؤالات پرسش‌نامه از طریق مشاهده فرآیند اظهارنامه الکترونیکی و تحقیقات پیشین در این زمینه تهیه و از طریق مصاحبه با کارشناسان مرتبط با اظهارنامه الکترونیکی، اصلاح شده است(خاکی ، ۱۳۷۸).

۳-۱- ابزار جمع‌آوری داده‌ها:

همانطور که در قسمت قبل گفته شد، ابزارجمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق پرسش‌نامه است کـه از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول مربوط به اطلاعات دموگرافیک مؤدیان از قبیل سـن، جـنس، میزان تحصیلات و میزان تجربه آنها در زمینه کامپیوتر و اینترنت است کـه از ۱۲ سـؤال تشـکیل شـده است. قسمت دوم مربوط به عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی است که از ۲۶ سؤال تشـکیل شده است. در این تحقیق برای اندازه‌گیری و امتیازدهی به سئوالات از طیف لیکـرت پـنج گزینـه‌ای بـه صورت جدول(۲) استفاده شده است(خاکی ، ۱۳۷۸).

جدول ۲- تعیین نمرات پرسش‌نامه

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

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

۳-۲- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

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

۳-۳- حجم نمونه و روش برآورد حجم نمونه

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

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

N = (حجم جامعه آماری)

S^2= ضریب خطا

d=(۱۳۷۲،سرایی) دقت احتمالی مطلوب

N=۸۲۰۸۴

d=۰/۵

در نتیجه :

$n = ۸۲۰۸۴ * (۱/۹۶)^۲*(۰/۵*۰/۵) / (۸۲۰۸۴*(۰/۵)^۲ + (۱/۹۶)^۲*۰/۵*۰/۵)$

n= ۳۸۲(حجم نمونه) نفر

در تحقیق حاضر حجم نمونه آماری پژوهش، شامل ۳۸۲ نفر است. به همین منظور، تعداد ۵۰۰ پرسش‌نامه در بازه زمانی ۲۰ الی۳۰ تیرماه سال ۱۳۹۰ و به صورت تصادفی در اختیار مؤدیان مالیاتی امور مالیاتی استان قزوین در هنگام مراجعه حضوری مؤدی جهت تحویل پرینت امضاء شده اظهارنامه قرار گرفت که به محض دریافت ۳۸۲ پرسش‌نامه کامل و بدون نقص، ارزیابی آن توسط نرم افزار SPSS آغاز شد. لازم به ذکر است از آنجا که افراد حقوقی تنها ۲٪ از مؤدیان مالیاتی استان قزوین را تشکیل می‌دادند، تنها ۲٪ از پرسش‌نامه‌ها(تعداد ۱۰ پرسش‌نامه) در بین افراد حقوقی به صورت تصادفی تقسیم شد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

۳-۴ - روایی[1] تحقیق

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

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

۳-۵- عوامل پیش بینی شده مؤثر بر پذیرش سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

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

۳-۶ - پایایی[2]

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

1 -Validity
2 -Reliability

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

جدول۳- عوامل پیش بینی شده مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

عامل‌ها	تعریف	منبع
انتظارتلاش	انتظارتلاش به عنوان درجه‌ای از سهولت مرتبط با استفاده ازسیستم(اظهارنامه الکترونیکی) تعریف می‌شود.	راگرز[1](۲۰۰۳)، ونکاتش[2](۲۰۰۳)
انتظار کارایی	انتظار کارایی به عنوان درجه‌ای است که یک فرد معتقد است استفاده از یک سیستم (اظهارنامه الکترونیکی) برای وی سودمند خواهد بود.	ونکاتش و دیویس[3](۲۰۰۰) ، ونکاتش (۲۰۰۳.)
تأثیرات اجتماعی	به عنوان درجه‌ای است که یک فرد تصورمی‌کند افراد مهم پیرامون وی معتقد هستند که او باید از سیستم جدید استفاده نماید.	الاودهی و موریس[4](۲۰۰۸)، ونکاتش (۲۰۰۳)
شرایط پشتیبانی کننده	شرایط پشتیبانی کننده به عنوان درجه‌ای تعریف می‌شود که فرد معتقد است زیرساخت‌های فنی و سازمانی برای پشتیبانی سیستم به هنگام استفاده وجود دارد.	الاودهی و موریس (۲۰۰۸)، ونکاتش (۲۰۰۳)
ریسک احساس شده	اعتقاد به اینکه پتانسیل از دست رفتن اطلاعات هنگام کار با سیستم‌های اطلاعاتی وجود دارد. امنیت و حریم خصوصی نیز جزء این عامل محسوب می‌شوند.	وانگ[5] (۲۰۰۳)
مسائل قانونی (امضاء دیجیتال)	حمایت قانونی از اظهارنامه الکترونیکی به وسیله تصویب قوانین مرتبط با سرویس‌های الکترونیکی مثل تصویب و بکارگیری کامل امضای دیجیتال.	نویسنده
مباحث فنی- زیرساختی	زیرساخت‌های فنی از جمله قدرت کامپیوتر سرور مرکزی، سرعت و کیفیت اینترنت، پشتیبانی از پرداخت الکترونیکی، یکپارچه بودن بانک اطلاعاتی سازمان امورمالیاتی کشور و بانک محلی استانها و...	نویسنده
پذیرش	همان استفاده واقعی از فناوری جدید (اظهارنامه الکترونیکی) است.	ونکاتش (۲۰۰۳، ۲۰۰۰)

۳-۷- فرضیه‌های تحقیق

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

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

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

جدول۴- فرضیه های استخراج شده از عوامل پیش بینی شده

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

۳-۸ - محدوده و قلمرو پژوهش

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

۳-۹- روشهای تجزیه و تحلیل آماری پژوهش

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

در این بررسی برای آزمودن فرضیات تحقیق و یافتن شدت رابطه بین عوامل مختلف و سطح معنی‌داری آنها از آزمون کای دو و ضریب همبستگی پیرسون در نرم‌افزار آماری (SPSS) استفاده شده است. کلیه نتایج آماری در سطح اطمینان ۹۵٪ (α=۰/۰۵) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

۳-۱۰- توصیف داده‌های دموگرافیک

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

۳-۱۱- دلیل اصلی استفاده از اظهارنامه الکترونیکی

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

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

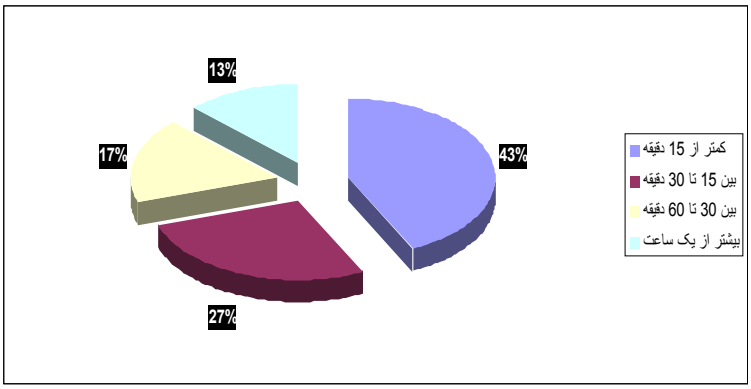


[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

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

نمودار ۲- مدت زمان صرف شده جهت تکمیل اظهارنامه الکترونیکی



۳-۱۳- ضریب همبستگی بین عامل‌های مختلف پیش بینی شده و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی

در این مرحله عوامل مختلف پیشنهادی که به نظر می‌رسید در مدل تأثیر داشته باشند، از طریق آزمون کای دو[1] و ضریب همبستگی پیرسون[2] تست شده و شدت رابطه و سطح معنی‌داری عوامل مختلف با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی به دست می‌آید. نتایج این آزمون در جدول(۵) نشان داده شده است.

1- Chi-square
2 -Pearson Correlation

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

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

** همبستگی در سطح ۰.۰۱ معنی‌دار است.

* همبستگی در سطح ۰.۰۵ معنی‌دار است.

با توجه به جدول (۵) همبستگی یا شدت رابطه بین عامل انتظار تلاش و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی **۰/۸۲۴ است. همچنین سطح معنی‌داری آن ۰.۰۰۰ می‌باشدکه کمتر از p=۰/۰۵ و p=۰/۰۱ است. در نتیجه عامل انتظار تلاش یا سهولت استفاده رابطه مستقیم و معنی‌دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

همچنین همبستگی یا شدت رابطه بین عامل مسائل قانونی و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی **۰/۸۲۰ است. همچنین سطح معنی‌داری آن ۰.۰۰۰ می‌باشدکه کمتر از p=۰/۰۵ و p=۰/۰۱ است. در نتیجه عامل مسائل قانونی رابطه مثبت و معنی دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

با توجه به جدول (۵)، همبستگی یا شدت رابطه بین عامل شرایط پشتیبانی کننده و پذیرش آن **۰/۷۰۲ است. همچنین سطح معنی‌داری آن ۰.۰۰۰ می باشد که کمتر از p=۰/۰۵ و p=۰/۰۱ است. در نتیجه عامل شرایط پشتیبانی کننده رابطه مستقیم و معنی‌دار با استفاده عملی از اظهارنامه الکترونیکی یا همان پذیرش آن دارد.

همچنین همبستگی یا شدت رابطه بین عامل انتظار کارایی و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی **۰/۶۹۷ است. همچنین سطح معنی‌داری آن ۰.۰۰۰ می باشد که کمتر از p=۰/۰۵ و p=۰/۰۱ است. یعنی

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

بر اساس جدول (۵) همبستگی یا شدت رابطه بین عامل تأثیرات اجتماعی و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی **۰/۵۸۶ است. همچنین سطح معنی‌داری آن ۰.۰۰۰ می باشد که کمتر از p=۰/۰۵ و p=۰/۰۱ است. در نتیجه عامل تأثیرات اجتماعی رابطه مثبت و معنی‌دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

همچنین همبستگی یا شدت رابطه بین عامل امضاء دیجیتال و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی **۰/۵۶۷ است. سطح معنی داری آن نیز ۰.۰۰۰ می باشد که کمتر از p=۰/۰۵ و p=۰/۰۱ است. در نتیجه عامل مسائل قانونی رابطه مثبت و معنی‌دار با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی دارد.

در نهایت با توجه به جدول (۵) همبستگی یا شدت رابطه بین عامل ریسک احساس شده و پذیرش اظهارنامه الکترونیکی ۰/۰۳۵- است. همچنین سطح معنی‌داری آن ۰/۴۸۹ می باشد که بیشتر از p=۰/۰۵ و p=۰/۰۱ است. در نتیجه عامل ریسک احساس شده رابطه منفی معنی‌داری با پذیرش اظهارنامه الکترونیکی ندارد. در نتیجه این عامل از مدل حذف می‌شود.

۴ – جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

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

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

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

با توجه به آزمون کای دو و ضریب همبستگی پیرسون سطح بین عوامل، مشخص شد که عامل ریسک احساس شده تأثیر معنی‌داری بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی ندارد. در نتیجه فرضیه H4 رد می‌شود. همچنین مشخص شد عامل‌های شرایط پشتیبانی کننده، انتظار تلاش، تأثیرات اجتماعی، انتظار کارایی و همچنین عوامل مباحث فنی- زیرساختی و مسائل قانونی(امضاء دیجیتال) به طور معنی‌داری پذیرش اظهارنامه الکترونیکی را تحت تاثیر قرار می‌دهند. در نتیجه فرضیه های H1 و H2 و H3 وH5 و H6وH7 پذیرفته می‌شوند.البته انتظار تلاش یا سهولت استفاده مهمترین عامل و مباحث فنی- زیرساختی و شرایط پشتیبانی کننده عوامل مهم بعدی در پذیرش اظهارنامه مالیاتی در ایران هستند. این در حالی است که در کشورهای توسعه یافته از جمله امریکاکه از نظر امکانات فنی و زیرساختی و تکنولوژی در سطح بالایی قرار دارند، ریسک ناشی از شکستن حریم خصوصی، مهمترین عامل مؤثر بر روی پذیرش یا عدم پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی است.

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

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

فهرست منابع

۱- خاکی ، غلامرضا (۱۳۷۸)، *روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی* . انتشارات درایت.

۲- دوانی، غلامحسین(۱۳۸۱)، *مجموعه قوانین مالیاتهای مستقیم*. انتشارات کیومرث.

۳- سرایی، حسن(۱۳۷۲)، *مقدمه ای بر نمونه گیری در تحقیق* . انتشارات سمت.

4- AlAwadhi, S., and Morris, A(2008), "The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait, "Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences.

5- Al-Shafi,A. , Weerakkody,V. (2009),"factors affecting e-government adoption in the state of Qatar", European and Mediterranean Conference on Information Systems 2010.

6- Anna A.C Azmi and Yusniza Kamarulzaman (2009), Adoption of tax e-filing: A conceptual paper, African Journal of Business Management Vol. 4(5), pp. 599-603, May 2010Booze Allen Hamilton consulting report on world-wide best practice in e-government, 2005, commissioned by the UK Cabinet Office.

7- Burgelman, J.C ,Centeno C, Van Bavel R.(2005), A Prospective View of e-Government in the European Union, The Electronic Journal of e-Government, Volume 3 Issue 2, pp 59-66, available online at www.ejeg.com.

8- Connolly, R. and Bannister, F.(2008), e-Tax Filing & Service Quality: The Case of the Revenue Online Service, Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology Volume 28 April 2008 issn 1307-6884

9- Denise Edwards (2008), E-Filing and E-Payments – The Way Forward, Paper presented at Caribbean Organization of Tax Administration (COTA) General Assembly Belize City, July 2008

10- Fatimah, A. and M.L. Lai(2008), Embracing electronic tax filing: Survey evidence from members of Malaysian institute of taxation. Proceeding of the International Accounting and Business Conference

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

2008: Globalizing Business and Financial Integrity Towards Economics, Aug. 18-19, The Puteri Pacific, Johore Bahru.
11- Goodman S.E ,Danowitz, A., Y. Nassef(1995), "Cyberspace across the Sahara:Computing in North Africa." Communications of the ACM, Vol.38, No.12, pp. 23-28.
12- Goodman, S.E and Green, J.D(1992),” Computing in the Middle East”, Communication of ACM, Vol.35,No. 8,pp.21-25
13- http://www.internetworldstats.com/stats5.htm
14- http://www.netindex.com/download/allcountries/
15- INSEAD**,** World Economic Forum 2010, The Global Information Technology Report 2010–011. www3.weforum.org/docs /WEF _GITR _Report_2011.pdf
16- Iranian Taxation Offical Web site (2010), Electronic innovation in Iranian taxation systemhttp://www.intamedia.ir/ShowNews.aspx?os=hj/YsDyubmk=&id=186
17- Kwon, T. H. and Zmud, R. W.(1987), Unifying the fragmented models of information systems implementation. In Critical Issues in Information Systems Research (Eds,Boland, R. J. and Hirschheim, R. A.) Wiley, Chichester, pp. 227-252.
18- Lai, M. L. (2006a). Electronic Tax Filing System: Benefits and Barriers to Adoption of System. The Chartered Secretaries Malaysia (Journal of the Malaysian Institute of Chartered Secretaries and Administrators), July/August, 14-16.
19- Lai, M. L, Choong Kwai Fatt,(2010), Motivators, Barriers and Concerns in Adoption of Electronic Filing System:Survey Evidence from Malaysian Professional Accountants, American Journal of Applied Sciences 7 (4): 562-567, 2010
20- Lai, M. L., Sheikh Obid, S. N., & Mydin Meera, A. K.(2005), Tax practitioners and electronic filing system: an empirical analysis. Academy of Accounting and Financial Studies Journal (a publication of Allied Academies, Inc. USA), 9(1), 93-107

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]

21- Ludwig Christian Schaupp,Lemuria D. Carter(2009), Antecedents to e-File Adoption: The U.S. Citizen's Perspective, eJournal of Tax Research (2009) vol. 7, no. 2, pp. 158-170

22- Odedra,M., Bennett, M. , Goodman, S. , and Lawrie, M. (1993) "Sub-Saharan Africa: a Technological Desert", Communications of the ACM, Vol. 36, No. 2, pp. 25-29.

23- Rogers, E. Diffusion of Innovations, Free Press, New York, 2003.

24- The Star. (2006, 27 April, 2006). Good response to e-filing. The Star, Section N, p.3

25- The Star, (2009). Amount of Malaysians Choosing efiling up by 30%.http://www.allvoices.com/news/3110620-malaysians-filing

26- UN. World public sector report(2008), UN E-Government survey, From E-Government To Connected Governance. New York.

27- Venkatesh, V., and Morris, M. G. "Why Don't Men Ever Stop to Ask For Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior," MIS Quarterly (24:1), 2000, pp. 115-139.

28- Venkatesh, V. "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Perceived Behavioral Control, Computer Anxiety and Enjoyment into the Technology Acceptance Model," Information Systems Research (11:4), 2000, pp. 342-365.

29- Wang, Y.S., Wang, Y.M., Lin, H.H., & Tang, T.I.(2003), Determinants of user acceptance of internet banking: an empirical study. International Journal of Service Industry Management, 14(5), 501- 519.

30- Yusniza Kamarulzaman and Anna A. Che Azmi (2010), Tax E-filing Adoption in Malaysia :A Conceptual Model, Journal of E-Government Studies and Best Practices, Vol. 2010 (2010), Article ID 175966, 6. pages:http://www.ibimapublishing.com/ journals /JEGSBP /jegsbp.html

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-08]