ارائه مدلی برای پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی از منظر مودیان مالیاتی در استان سمنان

مرتضی ملکی مین باش رزگاه [۱]
مهری شهریاری [۲]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۱/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۷/۲۸

چکیده

هدف از این پژوهش، ارائه مدلی در جهت پذیرش اظهارنامه مالیات الکترونیکی از منظر مودیان مالیاتی می‌باشد. این مطالعه از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، کلیه واحدهای صنفی و صنعتی در استان سمنان می‌باشد که از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای دو مرحله‌ای تعداد ۴۰۰ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. فرضیه‌های پژوهش به کمک تحلیل مسیر در نرم‌افزار SMART PLS بررسی شدند. بر اساس یافته‌ها، فرهنگ ملی و اعتماد بر کیفیت پورتال و استفاده از سیستم تاثیر مستقیم و معناداری دارند. همچنین کیفیت پورتال بر سهولت استفاده ادراک شده و سودمندی ادراک شده و رضایت کاربر نیز تاثیر مستقیم و معناداری داشته و تاثیر مستقیم و معنادار سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی ادراک شده و رضایت کاربر بر تمایل به استفاده و نیز تاثیر مستقیم و معنادار تمایل به استفاده بر استفاده از سیستم تایید گردید. ولی تاثیر مستقیم و معنادار سهولت استفاده ادراک شده و سودمندی ادراک شده بر استفاده از سیستم تایید نشده است.

واژه‌های کلیدی: استفاده از سیستم، اعتماد، فرهنگ ملی، مالیات الکترونیکی

۱. استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، (نویسنده مسئول) mmaleki80@semnan.ac.ir
۲. کارشناس ارشد مدیریت MBA، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، mehri_shahriyari70@yahoo.com

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

۱- مقدمه

امروزه نقش نظام مالیاتی در تامین اهداف عمده اجتماعی- اقتصادی و بودجه‌ای دولت بر کسی پوشیده نیست. در واقع، مالیات‌ها به عنوان اساس درآمد و بودجه هر دولتی شناخته شده‌اند و به طور گسترده اثر محرکی بر اقتصاد داشته و در پیشرفت علمی و فنی کشور استفاده می‌شود (رومینا، بالاندینا و بانوا، ۲۰۱۵: ۱۵۶). اما شیوه جمع‌آوری آن باید به نحوی باشد که شهروندان، با صرف کمترین زمان و هزینه و به سهولت بتوانند مالیات خود را اظهار کرده و آن را پرداخت نمایند (اسکندری و اکبریان، ۱۳۹۰: ۲۲۱). دلیل این است که هزینه‌ها منابع در دسترس شهروندان را کاهش می‌دهد و بر رفتار داوطلبانه مودیان نیز تاثیرگذار است (ابراهیم، ۲۰۱۴: ۵۲۲).

دولت‌ها نیز همانند کسب و کارها خدمات خود را از طریق فناوری و اینترنت گسترش می‌دهند و موجب افزایش اثربخشی، بهره‌وری و سهولت بخصوص در سطح معاملات می‌شوند. (چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، ۲۰۱۵: ۲۵۱). انتظارات عمومی شهروندان، ارتقای بهره‌وری، کاهش هزینه‌های اداری، شفاف‌سازی، تامین رضایت مردم، ارائه خدمات مطلوب به شهروندان و افزایش سرعت ارائه خدمات، اهمیت برخورداری از نوآوری‌های فناوری اطلاعات را برای سازمان‌های دولتی بیشتر می‌کند (فانی و مصلح، ۱۳۸۶: ۱۶۰).

نمونه‌ای از خدمات دولت الکترونیک، فرایند مالیات الکترونیکی دولت با مشتری و دولت با کسب و کار است (چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، ۲۰۱۵: ۲۵۱). مالیات الکترونیکی موجب کاهش کاغذبازی‌ها در مقایسه با روش سنتی می‌گردد (فو، فارن و چاو، ۲۰۰۶: ۱۱۰). تکمیل اظهارنامه مالیاتی یکی از پیشرفته‌ترین و گسترده‌ترین خدماتی است که مورد استفاده قرار می‌گیرد (کونولی و بانیستر، ۲۰۰۸). 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 (مشکی، آسیابرکی و یعقوبیان، ۱۳۹۱: ۹۴). در حالت ایده‌ال، مودیان مالیاتی بدون حضور در واحد مالیاتی می‌توانند 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 (اسکندری و اکبریان، ۱۳۹۰: ۲۲۴).

سیستم مالیاتی الکترونیک با توسعه فناوری اطلاعات که سیستم مالیاتی را نیز تحت تاثیر قرار داده است، توجه زیادی را جلب کرده است. ظهور فناوری اطلاعات، امکان بهبود سیستم مالیات الکترونیک را برای مدیران مالیاتی از طریق ایجاد آگاهی در مورد ساختار مالیاتی که بیشتر مودیان اطلاعات محدودی

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

در آن زمینه داشتند، فراهم می‌آورد. درک مدیران مالیاتی از سیستم مالیات الکترونیکی به منظور بهبود سطح خدمات ارائه شده و تشویق شهروندان به استفاده از سیستم مالیات الکترونیکی، موجب افزایش تولید درآمد به دلیل راحتی، صرفه‌جویی در زمان، اثربخشی هزینه برای مدیران مالیاتی و مالیات‌دهندگان می‌شود (مصطفی و شیخ ابید، ۲۰۱۵: ۳).

شایان ذکر است که انگیزه مالیات‌دهندگان به تسلیم اظهارنامه مالیاتی به موقع و درست، بستگی به تمایل استفاده آنها از فناوری الکترونیکی دارد. بنابراین، برقراری ارتباط و ارائه پشتیبانی‌های درخواست‌شده توسط مقامات مالیاتی به صورت موثر، تمایل به همکاری مودیان را افزایش می‌دهد (عزیز و ایدریس، ۲۰۱۴: ۴۵۲). از آنجا که مودیان مالیاتی به عنوان یکی از ارکان اساسی اجرای نظام‌های مالیاتی مطرح می‌باشند، هر اقدامی که آگاهی و رضایت بیشتر این عاملان اقتصادی را در پی داشته باشد به اجرای کارآمدتر سیستم‌های مالیاتی کمک خواهد کرد. بی‌تردید بین کیفیت خدمات، رضایت مودیان و عملکرد سازمان امور مالیاتی ارتباط قوی و آشکاری حاکم است (عزیزی روشن، ۱۳۹۳).

حال این سئوال پیش می‌آید که با وجود مزایای مالیات الکترونیکی[1]، چرا شهروندان تمایلی به پذیرش روش الکترونیکی ندارند و چگونه دولت‌ها می‌توانند شهروندان را به استفاده از سیستم مالیات الکترونیکی تشویق کنند؟ عوامل متعددی به عنوان محدودکننده/ مشوق استفاده از سیستم پرداخت الکترونیکی شناخته شده‌اند که می‌توان طراحی سیستم (الدوانی، ۲۰۱۳؛ عزیز و ایدریس، ۲۰۱۴؛ ونکاتش، سایکس و ونکاترامن، ۲۰۱۴)، آگاهی و احساس شهروندان (سریواستاوا و تئو، ۲۰۰۹؛ ونکاتش، سایکس و ونکاترامن ، ۲۰۱۴)، زیرساخت‌های فنی، امنیت و حریم خصوصی و ایمنی (فو، فارن و چاو ، ۲۰۰۶؛ براتی و نمامیان، ۱۳۹۴)، فرهنگ ملی هر کشور (اسریت و کاراهانا، ۲۰۰۶؛ ارومبان و دیجانگ، ۲۰۰۶؛ الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی، ۲۰۱۵) را نام برد.

در این پژوهش به معرفی و تبیین عوامل موثر بر پذیرش مالیات الکترونیکی در میان شهروندان پرداخته می‌شود و سئوال اصلی پژوهش این است که اعتماد و فرهنگ ملی چه تاثیری بر پذیرش سیستم مالیات الکترونیکی دارند؟ ابتدا مبانی نظری و پیشینه پژوهش بررسی شده و سپس بر اساس مطالعات انجام شده مدل جامعی ارائه می‌گردد که نقش فرهنگ ملی و اعتماد را در پذیرش و استفاده از مالیات الکترونیکی با میانجی‌گری کیفیت پورتال، سهولت استفاده ادراک شده، رضایت کاربران، سودمندی ادراک شده، ریسک ادراک شده بررسی می‌کند.

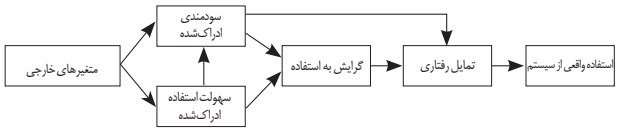
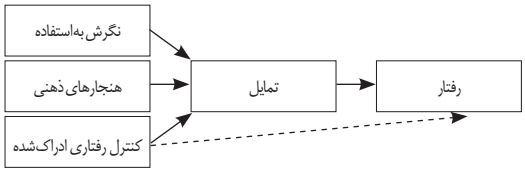
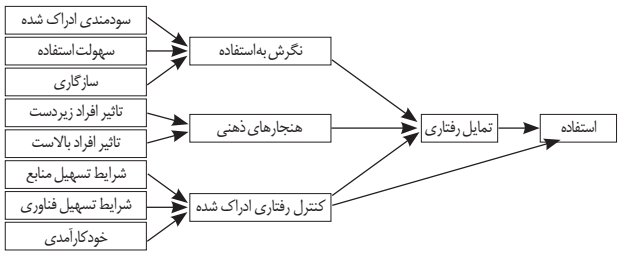
1. E-tax

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

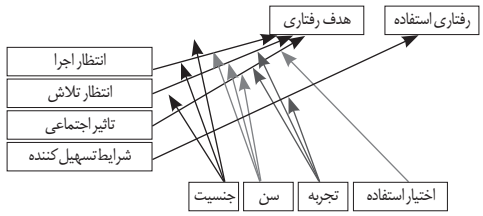
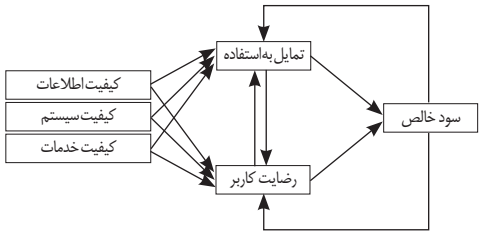
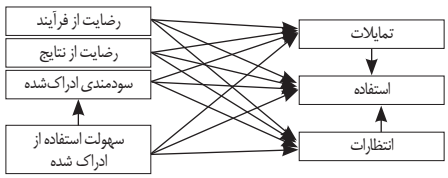
۲- مبانی نظری

پذیرش کاربران و رفتار استفاده آنها از فناوری از طریق چند مدل ارزیابی می‌شود. پذیرش فناوری وضعیت روحی و روانی فرد در استفاده از تکنولوژی به صورت داوطلبانه تعریف شده است (فو، فارن و چاو ، ۲۰۰۶: ۱۱۱). در جدول (۱) خلاصه‌ای از مدل‌های موجود در زمینه پذیرش فناوری اطلاعات آورده شده است.

جدول (۱)- خلاصه‌ای از مدل‌های پذیرش فناوری

نام	ارائه‌دهندگان مدل	مدل
نظریه عمل منطقی	فیشبین و آجزن (۱۹۷۵)	
مدل پذیرش فناوری	دیویس (۱۹۸۹)	
تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده	آجزن (۱۹۹۱)	
ترکیب مدل پذیرش فناوری و رفتار برنامه‌ریزی شده	تیلور و تاد (۱۹۹۵)	
مدل استفاده از کامپیوتر	تامپسون، هیگینس و هوول (۱۹۹۱)	

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری	ونکاتش و همکاران (۲۰۰۳)	
مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی	دلون و مک‌لین (۲۰۰۳)	
مدل توسعه یافته مدل پذیرش فناوری	فیاد و پیپر (۲۰۱۵)	

منبع: یافته‌های محقق

معرفی فناوری به عنوان یک پیش‌زمینه جدید، نیاز به ملاحظات مناسب تفاوت‌های فرهنگی مهم دارد (اسریت و کاراهانا، ۲۰۰۶). در برخی از کشورها تفاوت‌های فرهنگی می‌تواند به عنوان مانعی برای پذیرش تکنولوژی عمل کند، از این رو در نظر گرفتن تنظیمات فرهنگی این کشورها در تدوین استراتژی‌ها برای افزایش استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات ضروری به نظر می‌رسد (ارامبان و دیجانگ، ۲۰۰۶). هافستد (۱۹۹۷) فرهنگ ملی را برنامه‌ریزی جمعی ذهنی تعریف می‌کند که اعضا را در یک گروه انسانی از دیگر گروه‌ها متمایز می‌کند. فرهنگ ملی شامل پنج بعد به شرح زیر می‌باشد: (هافستد، ۱۹۹۷)

- اجتناب از عدم اطمینان: درجه‌ای است که افراد یک جامعه احساس می‌کنند که در موقعیت‌های مبهم مورد تهدید قرار می‌گیرند.
- فاصله قدرت: میزانی است که افراد، موسسات و سازمان‌های کم قدرت می‌پذیرند که قدرت به‌طور نابرابر توزیع شود.
- زنانگی/ مردانگی: درجه‌ای است که ارزش‌های سختی با نقش مردان و ارزش‌های لطیف با نقش زنان مرتبط است.
- فردگرایی/ جمع‌گرایی: درجه‌ای است که مردم یک جامعه به کارهای فردی/ گروهی تمایل دارند.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

- رویکرد بلندمدت/ کوتاه‌مدت: میزانی است که ارزش‌های افراد معطوف به آینده/ گذشته است.

درک فرهنگ، یک فعالیت حیاتی برای مدیران ارشد است زیرا بر توسعه استراتژیک، بهره‌وری و یادگیری در تمام سطوح مدیریت تاثیرگذار است (اسچیندر، ۲۰۰۲). مطالعات نشان می‌دهد که فرهنگ، عامل مهمی در موفقیت یا شکست در به‌کارگیری سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد (تواتی، ۲۰۰۸) و ارتباط مثبتی بین فرهنگ و سودمندی ادراک شده، سهولت استفاده، تمایل (الاسینا و موتولا، ۲۰۱۵؛ اکور، الشیر، میلر و دوایری، ۲۰۰۶، الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی، ۲۰۱۵) و پذیرش و استفاده از فناوری (تواتی، ۲۰۰۸؛ هو، الگانتی و هو، ۲۰۱۴؛ الاسینا و موتولا، ۲۰۱۵؛ اکور، الشیر، میلر و دوایری، ۲۰۰۶، اسریت و کاراهانا، ۲۰۰۶) وجود دارد.

اعتماد نیز یکی از عوامل مهم و تسهیل‌کننده در پذیرش و استفاده در دولت الکترونیک است. با توجه به عدم اطمینان محیط و پویایی محیط اینترنت، اعتماد به عنوان تعیین‌کننده تمایلات رفتاری تعریف شده است. اعتماد در محیط آنلاین به دلیل ریسک‌های مرتبط با آن مهم است (الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی، ۲۰۱۵: ۱۹۳). اگر شهروندان به فناوری اطلاعات به عنوان کانالی برای معاملاتشان اعتماد داشته باشند به خدمات الکترونیکی ارائه شده نیز اعتماد خواهند کرد (چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، ۲۰۱۵؛ سریواستاوا و تئو، ۲۰۰۹؛ بلانگر و کارتر، ۲۰۰۸؛ اسچاپ، کارتر و مک‌براید، ۲۰۱۰). از نظر روتر، اعتماد یعنی باور یک فرد به اینکه گفته‌ها و قول طرف دیگر، در یک رابطه می‌تواند قابل اتکا باشد (روتر، ۱۹۷۱). سطوح اعتماد شهروندان می‌تواند ارزیابی آنها را نسبت به کیفیت سیستم تحت تاثیر قرار دهد (بلداد، دیجانگ و استیهودر، ۲۰۱۱؛ تئو، سریواستاوا و جیانگ، ۲۰۰۸). طراحی وب‌سایت و ارائه خدمات برای نیل به موفقیت نیاز به ملاحظاتی دارد که مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی چگونگی ارزیابی موفقیت را تعیین می‌کند. بر اساس این مدل، کیفیت سیستم اطلاعاتی شامل سه بعد به شرح زیر می‌باشد: (دلون و مکلین، ۲۰۰۳)

- کیفیت اطلاعات: ستاده سیستم اطلاعاتی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.
- کیفیت سیستم: سیستم پردازش‌کننده اطلاعات را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.
- کیفیت خدمات: درجه‌ای است که خدمات ارائه شده، نیازهای مشتری را به بهترین نحو برآورده می‌کند.

نتایج مطالعات نشان می‌دهد که اعتماد بر کیفیت سیستم اطلاعاتی تاثیر مستقیم دارد (چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، ۲۰۱۵؛ بلداد، دیجانگ و استیهودر، ۲۰۱۱؛ تئو، سریواستاوا و جیانگ، ۲۰۰۸؛ خایان و راکتهام، ۲۰۱۱). همچنین امنیت و قابلیت اعتماد نقش مهمی در پذیرش و استفاده از فناوری اطلاعات دارد

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

(محمدی و امیری، ۱۳۹۲). اگر مودیان سیستم مالیات آنلاین را برای استفاده با پیچیدگی کم ادراک کنند احتمال بالایی وجود دارد که مورد قبول و استفاده کاربران بالقوه قرار گیرد (مصطفی و شیخ ابید، ۲۰۱۵: ۴).

سهولت استفاده درجه‌ای از اعتقاد فرد به این نکته است که استفاده از فناوری با حداقل تلاش ممکن انجام می‌شود (فیشبین و آجزن، ۱۹۷۵). سهولت استفاده ادراک شده، از دیدگاه کاربران در طول زمان تغییر می‌کند آنها زمانی که برای اولین بار از یک سیستم استفاده می‌کنند ممکن است آن را به دلیل نداشتن مهارت لازم پیچیده ارزیابی کنند و زمانی‌که بیشتر از آن استفاده کنند، استفاده از سیستم را آسان ارزیابی کنند (هاکبرث، گرور و یی، ۲۰۰۳). سهولت استفاده ادراک شده تمایلات و انتظارات را در کاربران برای استفاده از سیستم افزایش می‌دهند (نیکلاس، کاستیلو و بومن، ۲۰۰۸؛ فو، فارن و چاو، ۲۰۰۶؛ دیوتوت، ۲۰۱۵؛ وانگ، ۲۰۰۲). تاثیر سهولت استفاده ادراک شده در پذیرش فناوری جدید متفاوت بوده است، برخی پژوهش‌ها نشان از تاثیر مستقیم (فیاد و پیپر، ۲۰۱۵) و برخی نیز این تاثیر را رد کرده‌اند (محامدپور، مطمئن فعال وفسنقری، ۱۳۸۹).

سودمندی ادراک شده نیز توانایی پیش‌بینی پیامدهای طولانی مدت فعالیت‌های جاری است. به عبارتی سودمندی ادراک شده شناخت فرد از سودمندی رفتار حاضر او برای تحقق اهداف ارزشمند آینده است (فالت، اندرسن و لنز، ۲۰۰۴). تحقیقات نشان می‌دهد که متغیرهای کیفیت سیستم اطلاعاتی تاثیر مثبتی بر سهولت استفاده ادراک شده (مصطفی و شیخ ابید، ۲۰۱۵؛ دیویس، ۱۹۸۹) و سودمندی ادراک شده (چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، ۲۰۱۵؛ اوگاما، سانز، وانگ و چانگ، ۲۰۱۶؛ دیویس، ۱۹۸۹؛ دلون و مک‌لین، ۲۰۰۳) دارند. نتایج بدست آمده از تاثیر سودمندی ادراک شده بر تمایل به استفاده متفاوت می‌باشد. برخی از مطالعات تاثیر مستقیم (فیاد و پیپر، ۲۰۱۵؛ جنگچول و جون، ۲۰۱۴؛ اوگاما، سانز، وانگ و چانگ، ۲۰۱۶؛ فو، فارن و چاو، ۲۰۰۶؛ وانگ، ۲۰۰۲؛ نیکلاس، کاستیلو و بومن، ۲۰۰۸؛ هاشمیان، عیسایی، میکائیلی و طباطبایی، ۱۳۹۱) و برخی مطالعات نیز نشان‌دهنده عدم تاثیر بین این دو متغیر بوده است (دیوتوت، ۲۰۱۵). همچنین سودمندی ادراک شده، استفاده واقعی از سیستم را افزایش می‌دهد (فیاد و پیپر، ۲۰۱۵؛ هاشمیان، عیسایی، میکائیلی و طباطبایی، ۱۳۹۱).

هر چه استفاده از سیستم برای کاربر آسانتر باشد بهره بیشتری می‌تواند از سیستم داشته باشد و بهتر از آن استفاده کرده و آن را مفید ادراک کند (الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی، ۲۰۱۵؛ فو، فارن و چاو، ۲۰۰۶؛ چانگ، لی، هانگ و هوانگ، ۲۰۰۵). موفقیت یک سیستم اطلاعاتی بستگی به رضایت کاربران سیستم دارد (وانگ و لیائو، ۲۰۰۸؛ چانگ، لی، هانگ و هوانگ، ۲۰۰۵). رضایت کاربر نگرش احساسی کاربر

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

نهایی نسبت به برنامه خاص رایانه‌ای است (دال، هندریکسون و دنگ، ۱۹۹۸).

رضایت کاربران نهایی مهم‌ترین معیار در زمینه اثربخشی سیستم‌های اطلاعاتی است و از طریق بازخورد حاصل از رضایت کاربر نهایی می‌توان به بهبود کیفیت سیستم‌های اطلاعاتی پرداخت (الهی و نامداریان، ۲۰۱۱). هر چه کیفیت سیستم اطلاعاتی بالاتر باشد رضایت مشتری نیز افزایش می‌یابد (فو، فارن و چاو، ۲۰۰۶؛ شین، لی و لی، ۲۰۱۶؛ اوگاما، سانز، وانگ و چانگ، ۲۰۱۶؛ چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، ۲۰۱۵؛ دلون و مک‌لین، ۲۰۰۳). نتایج تحقیقات در تاثیر رضایت کاربران بر تمایل به استفاده متفاوت بوده است. برخی از تحقیقات تاثیر مستقیم (تئو، سریواستاوا و جیانگ، ۲۰۰۸؛ خایان و راکتهام، ۲۰۱۱) و برخی نیز هیچ رابطه‌ای بین این دو متغیر نیافتند (راکی و مریو، ۲۰۱۵). افزایش رضایت کاربر موجب افزایش استفاده از سیستم می‌گردد (شین، لی و لی، ۲۰۱۶؛ فیاد و پیپر، ۲۰۱۵). تمایل به استفاده، درک و شناسایی مزایا و منافع فناوری یا نوآوری جدید توسط کاربر است (الهی و نامداریان، ۲۰۱۱). تمایل به استفاده منجر به استفاده واقعی از سیستم به عبارت دیگر ارائه یک برنامه عملی برای استفاده و کاربست فناوری یا نوآوری پس از درک منافع (رنجبرکی و اسکندری، ۱۳۹۳: ۳۹۹) می‌گردد (دیوتوت، ۲۰۱۵، فیاد و پیپر، ۲۰۱۵).

۳- پیشینه پژوهش

پس از مطالعه ادبیات مرتبط با موضوع پژوهش، مطالعات پیشین بررسی شدند که نتیجهٔ بررسی‌ها به طور خلاصه در قالب ارائه مدل های پذیرش فناوری در جدول (۱) در بالا و جدول (۲) در زیر درج گردیده اند.

جدول (۲)- پیشینه مطالعات داخلی و خارجی

پژوهشگران	عنوان	نتایج
چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، (۲۰۱۵)	عوامل موثر بر تشکیل پرونده مالیاتی آنلاین با استفاده از مدل موفقیت و نظریه اعتماد	نتایج نشان داد که اعتماد به فناوری، اعتماد به دولت و تجربیات قبلی به طور مستقیم بر سه بعد کیفیت مدل موفقیت سیستم اطلاعات تاثیرگذار است. از این سه بعد، کیفیت اطلاعات به طور قابل توجهی بر رضایت و سودمندی ادراک شده تاثیرگذار است و به طور کلی نشان می‌دهد که سیستم فعلی در فیلیپین برخی از پتانسیل‌ها برای رضایت، سودمندی و مزایای حاصل از آن را دارد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)	ضرورت تاثیر نگرش شهروندان بر پذیرش او استفاده از دولت الکترونیک	با بررسی ۴۱۳ شهروند اردنی و با استفاده از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS، نتایج نشان داد که نگرش شهروندان به استفاده از خدمات دولت الکترونیک مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده پذیرش و استفاده از خدمات دولت الکترونیک است و نگرش شهروندان با ارزش ادراک شده و سهولت استفاده مشخص می‌شود و دولت‌ها نیاز به توجه بیشتری به نگرش شهروندان برای پذیرش و استفاده از خدمات دولت الکترونیک دارند.
ابراهیمی، ایمان‌خان و اسماعیلی (۱۳۹۴)	ارائه مدلی برای تبیین عوامل موثر بر تمایلات رفتاری کاربران وب‌سایت‌های خبرگزاری اینترنتی	فرضیه‌های پژوهش به کمک معادلات ساختاری و نرم‌افزار لیزرل بررسی شدند. بر اساس یافته‌ها، راحتی خدمات و محتوای وب‌سایت بر کیفیت خدمات وب اثر مثبت و معناداری نشان می‌دهد، اما ریسک ادراک شده بر کیفیت خدمات وب، رضایتمندی و تمایلات رفتاری، اثر منفی و معناداری دارد. همچنین اثر مثبت و معنادار کیفیت خدمات وب بر رضایتمندی، تمایلات رفتاری و رضایتمندی بر تمایلات رفتاری و مهارت‌های فردی کار با رایانه بر راحتی خدمات به تایید رسید.
اسچاپ، کارتر و مک براید (۲۰۱۰)	پذیرش فایل الکترونیکی: مطالعه‌ای از تمایلات مودیان در ایالات متحده	با استفاده از مدل معادلات ساختاری فرضیه‌ها آزمون شدند و نتایج نشان داد که انتظار عملکرد، تاثیرات اجتماعی، شرایط پشتیبانی و تعصب خوش‌بینانه تاثیر معناداری بر تمایل به استفاده دارند. اعتماد به اینترنت و اعتماد به سیستم فایل الکترونیکی تاثیر معناداری بر ریسک ادراک شده دارند.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

تئو، سریواستاوا و جیانگ (۲۰۰۸)	اعتماد و موفقیت دولت الکترونیک	با استفاده از روش معادلات ساختاری و استفاده از نرم‌افزار PLS، تاثیر مستقیم و معنادار اعتماد به دولت بر اعتماد به وب‌سایت دولت الکترونیک تایید می‌شود، اما تاثیر اعتماد به فناوری بر اعتماد به وب سایت دولت الکترونیک رد شده است. تاثیر اعتماد به وب سایت بر کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات همچنین تاثیر کیفیت اطلاعات بر تمایل به استفاده، کیفیت سیستم و کیفیت خدمات بر رضایت کاربر نیز تایید شده است.
اکور، الشیر، میلر و دوایری (۲۰۰۶)	تحلیل مقدماتی از فرهنگ، سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی ادراک شده و پذیرش اینترنت در اردن	نتایج نشان می‌دهد که دو بعد فاصله قدرت و جمع گرایی بر تمایل مدیران به استفاده از اینترنت تاثیر گذار است و دو بعد دیگر تاثیر بر تمایل به استفاده ندارد. همچنین سهولت استفاده ادراک شده و سودمندی ادراک شده بر تمایل به استفاده تاثیر مستقیم دارد و نیز نقش میانجی در رابطه بین فرهنگ و تمایل به استفاده دارند.
فو، فارن و چاو (۲۰۰۶)	پذیرش سیستم مالیات الکترونیکی: مطالعه‌ای از تمایلات مودیان	نتایج نشان داد که مودیان تمایل دارند که بر سودمندی روش‌های مالیات الکترونیکی تمرکز کنند و جالب توجه است که اثرات سهولت ادراک شده، هنجارهای ذهنی و خودکارآمدی در تمایل رفتاری برای سیستم مالیات دستی و الکترونیکی متفاوت بوده است.
چانگ، لی، هانگ و هوانگ (۲۰۰۵)	مطالعه تجربی تاثیر سوابق کیفیتی بر پذیرش سیستم مالیات الکترونیکی توسط مودیان مالیاتی	یافته‌ها نشان می‌دهد که مدل پذیرش تکنولوژی یک مدل معتبر برای شرح پذیرش مودیان از سیستم مالیات الکترونیکی بوده، همچنین سودمندی ادراک شده تاثیر بیشتری از سهولت استفاده ادراک شده بر قصد استفاده از سیستم دارد. سودمندی ادراک شده تحت تاثیر مستقیم کیفیت سیستم اطلاعات، کیفیت اطلاعات و همچنین اعتبار ادراک شده دارد، کیفیت اطلاعات نیز تاثیر مستقیمی بر سهولت استفاده ادراک شده دارد.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

بهراد (۱۳۹۴)	بررسی عوامل موثر بر پذیرش مالیات الکترونیکی بر مبنای ادغام مدل تئوری پذیرش و تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده در اداره کل امور مالیاتی شهرستان شهرکرد	نتایج نشان داده است که بین درک از مفید بودن، نگرش مودیان، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده با قصد مودیان، درک از مفید بودن، اثربخشی رایانه خود، حمایت دولت و تکنولوژی با کنترل رفتاری درک شده، رابطه‌ای معنادار وجود دارد.
براتی و نمامیان (۱۳۹۴)	بررسی و سنجش عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان کرمانشاه	نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای فنی و زیرساختی، تاثیرات اجتماعی، انتظار تلاش، مسائل قانونی، انتظار کارایی، دسترسی به اطلاعات و ریسک درک شده به ترتیب دارای ضریب اهمیت و تاثیر بیشتری در عوامل موثر بر پذیرش الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی می‌باشند.
ملکی نجفدر، رسولی شمیرانی و روستا (۱۳۹۱)	بررسی تاثیر عوامل موثر بر پذیرش و کاربرد فناوری اطلاعات بر اساس مدل دیویس (مطالعه موردی مودیان اداره کل امور مالیاتی جنوب استان تهران)	نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که پذیرش خدمات مالیات الکترونیکی توسط مودیان مالیاتی با متغیرهای سهولت استفاده از خدمات اینترنتی، سودمند بودن استفاده از سیستم اینترنتی، دسترسی به امکانات تکنولوژیکی و ویژگیهای جمعیت‌شناختی مودیان رابطه مثبت و مستقیم و با ریسک استفاده از سیستم اینترنتی رابطه معکوس دارد.
اسکندری و اکبریان (۱۳۹۰)	بررسی عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان قزوین)	در این پژوهش عواملی همچون انتظار کارایی، انتظار تلاش، تاثیرات اجتماعی و شرایط پشتیبانی‌کننده به همراه عامل ریسک احساس شده بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی بررسی گردید.

منبع: یافته‌های محقق

٤- ارائه مدل مفهومی پژوهش

دولت‌ها برای رفع نیاز شهروندان و ارتقای سطح فناوری اطلاعات به ایجاد دولت الکترونیکی گرایش پیدا کرده‌اند که کشورهایی چون آمریکا، انگلستان، نیوزیلند و مالزی از پیشگامان این امر هستند. در کشور ما نیز طی سال‌های اخیر و با گسترش دسترسی مردم به اینترنت تمایل به عرضه خدمات الکترونیکی افزایش یافته است و یکی از بارزترین نشانه‌های دولت الکترونیک تعامل مودیان با نظام مالیاتی کشور است که

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

در این زمینه سازمان امور مالیاتی کشور تاکنون اقدامات بسیاری را انجام داده است (آرشیو اخبار سامانه عملیات الکترونیکی[1] ، ۱۳۹۳).

در راستای تحقق اهداف سند چشم‌انداز بیست ساله کشور، اهداف برنامه‌های توسعه‌ای پنج–ساله و در چارچوب طرح تحول اقتصادی دولت به عنوان مبنای اصلی تحقق عدالت به‌ویژه در حوزه مالیات، طرح جامع مالیاتی به‌عنوان برنامه محوری طرح تحول اقتصادی، برنامه‌ریزی و در حال اجرا می‌باشد. در سال ۱۳۸۳، سازمان امور مالیاتی کشور با بهره‌گیری از دانش و تخصص مجموعه‌ای از خبرگان و متخصصان درون سازمانی و برون سازمانی و همچنین شرکت‌های مشاوره‌ای داخلی و خارجی، طرح جامع مالیاتی را در قالب پنج مجموعه و ۳۲ پروژه تدوین نمود (اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان شرقی، ۱۳۹۵).

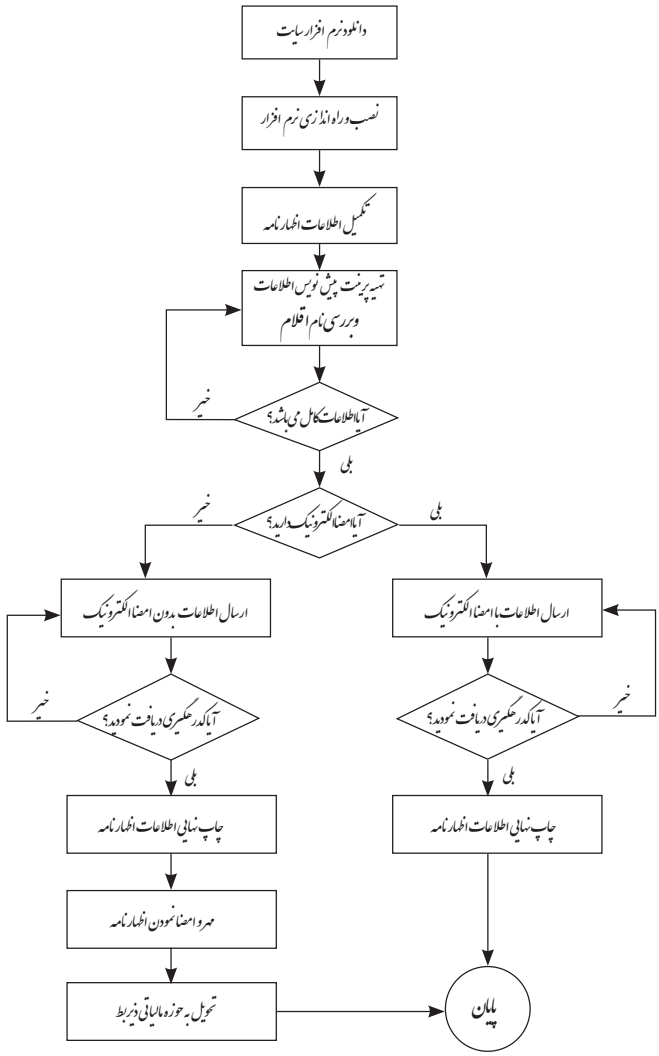
قبل از تهیه و اجرایی شدن طرح جامع مالیاتی، اطلاعات مربوط به فعالیت‌های اقتصادی یا از طریق اشخاص ثالث یا صاحبان منافع نظیر شهرداری‌ها، بانک‌ها، وزارت بازرگانی و سازمان‌های دولتی و یا به‌طور مستقیم و با تکیه بر روش‌های سنتی و بررسی اسناد حسابداری اشخاص حقیقی و حقوقی در اختیار سازمان امور مالیاتی قرار می‌گرفت. هر دو روش به دلیل پیچیدگی فرایندهای اقتصادی و عدم امکان شناسایی بسیاری از فعالان اقتصادی و طولانی بودن فرایند انتقال و پردازش اطلاعات، منجر به کاهش درآمدهای مالیاتی و فرار مالیاتی و فساد اداری می‌شود. اما طرح جامع مالیاتی از طرح‌های مهم و ملی است که می‌تواند منجر به بهبود روش‌های دریافت مالیات، رشد درآمدهای مالیاتی و جلوگیری از فرار مالیاتی و تامین سلامت اداری شود. استقرار نرم‌افزار یکپارچه مالیاتی با مکانیزه کردن اطلاعات مودیان، دریافت اظهارنامه، ارسال صورت معاملات فصلی، دسترسی مودیان به پرونده مالیاتی خود، برخورداری از امضای دیجیتال و تامین اطلاعات مورد نیاز سازمان امور مالیاتی به صورت الکترونیکی سبب شفافیت و ساده‌سازی فرایندهای مالیاتی می‌شود (آرشیو اخبار سامانه عملیات الکترونیکی، ۱۳۹۴).

فرایند تکمیل اظهارنامه الکترونیکی شامل ۷ مرحله پیش ثبت‌نام شماره اقتصادی و دریافت کد رهگیری، تایید اطلاعات پیش ثبت‌نام و دریافت پاکت‌نامه حاوی اطلاعات کاربری، ثبت‌نام شماره اقتصادی، تایید اطلاعات ثبت‌نام، دریافت و تکمیل اظهارنامه الکترونیک، ارسال اظهارنامه و دریافت کد رهگیری و دریافت و پرداخت قبوض پرداخت مالیات به صورت اینترنتی می‌باشد. فلوچارت تکمیل اظهارنامه مالیاتی در شکل ۱ نشان داده شده است (سامانه عملیات الکترونیکی مودیان مالیاتی[2]، ۱۳۹۵).

1. http://e3.tax.gov.ir/pages/action/newsarchive
2. http://e4.tax.gov.ir/Pages/action/show/4

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

شکل (۱)- مراحل تکمیل اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی



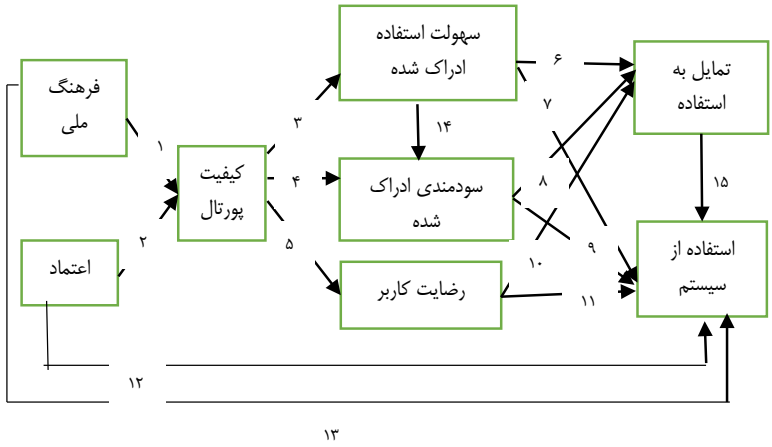
منبع: یافته‌های تحقق

با توجه به مطالعات پیشین، بیشتر مطالعات انجام گرفته بر اساس مدل‌های پذیرش فناوری و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری انجام گرفته است. در این پژوهش دو متغیر اعتماد و فرهنگ ملی به عنوان متغیرهای خارجی و ترکیبی از مدلهای موفقیت سیستم اطلاعاتی و مدل پذیرش فناوری استفاده

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

شده است و بر این اساس شکل (۲) مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد که بر اساس مبانی نظری و مطالعات پیشین ترسیم شده است.

شکل (۲)- مدل مفهومی پژوهش



منبع: یافته‌های تحقق

۵-روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر معادلات ساختاری است. در این پژوهش از روش پیمایشی استفاده می‌شود که اطلاعات به‌طور مستقیم از افراد مطرح می‌باشد. جامعه آماری پژوهش کلیه واحدهای صنفی و واحدهای صنعتی در استان سمنان می‌باشند، از آن جهت استان سمنان انتخاب شده است که با توجه به آمارها، نسبت سهم درآمد مالیاتی از تولید ناخالص داخلی استانها (سرلک، ۱۳۹۰) تقریبا در رده میانی قرار گرفته و بر اساس توسعه صنعتی نیز سمنان، استانی تقریبا نیمه صنعتی می‌باشد که به غیر از شهرهای بزرگ صنعتی و بندری با بقیه استانهای کشور مشابه می‌باشد. برای نمونه‌گیری نیز از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای دو مرحله‌ای استفاده شد. در این روش، دو گروه واحدهای صنفی (به تعداد ۲۴۲۱۹ مورد) و واحدهای صنعتی (به تعداد ۱۹۹۷ مورد) به عنوان دو طبقه در جامعه آماری در نظر گرفته شدند. در ادامه، به صورت تصادفی ساده و به تناسب تعداد جامعه آماری، از هر طبقه تعدادی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند تا به حداقل تعداد مدنظر برسد. از فهرست به دست آمده به صورت تصادفی ساده تعداد مشخصی از این واحدهای صنعتی و صنفی که از طریق فرمول کوکران تعداد حداقل ۳۷۹ مورد (حداقل تعداد پرسشنامه در واحد صنفی ۳۵۰ و در واحد صنعتی ۲۹) بود، انتخاب شد و تعداد ۴۰۰ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. متغیرهای پرسشنامه و تعداد گویه‌های آن در جدول ۳ نمایش داده شده است.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

جدول (۳)- متغیرها و تعداد گویه‌های پرسشنامه

متغیر	تعداد گویه	منبع
فرهنگ ملی	۱۵	الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)؛ اسریت و کاراهانا (۲۰۰۶)؛ اکور، الشیر، میلر و دوایری (۲۰۰۶)
اعتماد	۴	چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، (۲۰۱۵)؛ الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)؛ بلانگر و کارتر (۲۰۰۸)؛ اسچاپ، کارتر و مک‌براید (۲۰۱۰)؛ خایان و راکتهام (۲۰۱۱)
کیفیت پورتال	۱۳	چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، (۲۰۱۵)؛ چانگ، لی، هانگ و هوانگ (۲۰۰۵)؛ خایان و راکتهام (۲۰۱۱)
سودمندی ادراک شده	۳	الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)؛ وانگ (۲۰۰۲)؛ چانگ، لی، هانگ و هوانگ (۲۰۰۵)؛ اسریت و کاراهانا (۲۰۰۶)؛ اکور، الشیر، میلر و دوایری (۲۰۰۶)
سهولت استفاده ادراک شده	۳	الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)؛ وانگ (۲۰۰۲)؛ چانگ، لی، هانگ و هوانگ (۲۰۰۵)؛ اسریت و کاراهانا (۲۰۰۶)؛ اکور، الشیر، میلر و دوایری (۲۰۰۶)
رضایت کاربر	۳	چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین، (۲۰۱۵)؛ خایان و راکتهام (۲۰۱۱)
تمایل به استفاده	۴	الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)؛ وانگ (۲۰۰۲)؛ چانگ، لی، هانگ و هوانگ (۲۰۰۵)؛ اسریت و کاراهانا (۲۰۰۶)؛ اکور، الشیر، میلر و دوایری (۲۰۰۶)
استفاده	۲	دیوتوت (۲۰۱۵)؛ الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)؛ اسچاپ، کارتر و مک‌براید (۲۰۱۰)

منبع: یافته‌های تحقق

به منظور بررسی روایی ظاهری، پرسشنامه اولیه ای در اختیار جمعی از استادان و کارشناسان دانشگاهی قرار گرفته شد. پس از جمع‌آوری نظرهای اصلاحی خبرگان و اعمال آن‌ها پرسشنامه نهایی طراحی شد. روایی سازه نیز از طریق تحلیل عاملی تاییدی مورد بررسی قرار گرفت. برای تعیین روایی همگرا از (AVE)

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

استفاده شد که نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هرکدام از ابعاد سازه و گویه‌های مرتبط با آن است. برای تعیین پایایی ابزار گردآوری داده‌ها از آلفای کرونباخ و روش پایایی مرکب (CR) استفاده شد. همانطور که در جدول(۴) نشان داده شده است تمامی سازه های تحقیق از روایی و پایایی مناسب برخودارند.

جدول (٤)- نتایج پایایی، روایی و تحلیل عاملی تاییدی متغیرهای تحقیق

نام متغیر	ابعاد/ سئوالات	ضریب استاندارد	اعداد معناداری	CR	AVE	آلفای کرونباخ
فرهنگ ملی (سئوالات ۱ تا ۱۵)	اجتناب از عدم اطمینان	۰/۸۳	۱۳/۱۳	۰/۸۸	۰/۶۱	۰/۸۴
	فاصله قدرت	۰/۷۲	۶/۳۲			
	مردانگی/ زنانگی	۰/۷۲	۱۳/۱۹			
	رویکرد کوتاه/ بلندمدت	۰/۸۱	۱۴/۲۶			
	فردگرایی/ جمع‌گرایی	۰/۸۹	۱۵/۶۵			
اعتماد	سئوال ۱۶	۰/۷۶	۱۶/۲۹	۰/۸۸	۰/۶۵	۰/۸۲
	سئوال ۱۷	۰/۸۲	۱۸/۰۶			
	سئوال ۱۸	۰/۷۶	۱۵/۳۲			
	سئوال ۱۹	۰/۸۲	۱۲/۸۳			
کیفیت پورتال (سئوالات ۲۰ تا ۳۲)	کیفیت اطلاعات	۰/۷۶	۸/۷۶	۰/۸۴	۰/۶۳	۰/۷۱
	کیفیت سیستم	۰/۹۲	۱۲/۲۲			
	کیفیت خدمات	۰/۶۵	۹/۶۲			
سودمندی ادراک شده	سئوال۳۳	۰/۶۹	۱۴/۶۳	۰/۸۵	۰/۶۵	۰/۷۳
	سئوال۳۴	۰/۶۴	۱۳/۱۷			
	سئوال۳۵	۰/۷۵	۱۶/۲۴			

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

سهولت استفاده ادراک شده	سئوال ۳۶	۰/۷۴	۱۶/۵۹	۰/۸۹	۰/۷۳	۰/۸۲
	سئوال ۳۷	۰/۷۸	۱۷/۹۱			
	سئوال ۳۸	۰/۷۵	۱۹/۱۱			
رضایت کاربر	سئوال ۳۹	۰/۷۳	۱۶/۴۹	۰/۸۶	۰/۶۸	۰/۷۷
	سئوال ۴۰	۰/۷۶	۱۷/۴۱			
	سئوال ۴۱	۰/۶۹	۱۵/۴۳			
تمایل به استفاده	سئوال ۴۲	۰/۵۵	۱۲/۰۳	۰/۸۱	۰/۵۴	۰/۷۱
	سئوال ۴۳	۰/۸۹	۲۲/۵۲			
	سئوال۴۴	۰/۳۳	۶/۹۳			
	سئوال ۴۵	۰/۶۰	۱۳/۳۵			
استفاده	سئوال ۴۶	۰/۶۵	۱۴/۲۶	۰/۸۷	۰/۷۷	۰/۷۱
	سئوال ۴۷	۰/۸۷	۲۱/۰۶			
مقدار قابل قبول آلفای کرونباخ: ۰/۷ تا ۰/۹ (کرونباخ، ۱۹۷۰)			آلفای کرونباخ کل:۰/۹۴			
مقدار قابل قبول AVE: ۰/۵ (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱)			مقدار قابل قبول CR: ۰/۶			

منبع: یافته‌های تحقق

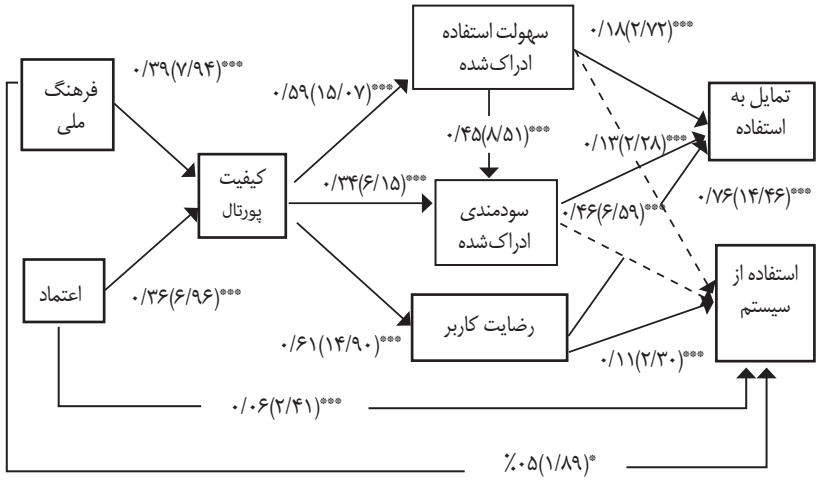
نخست در قالب آمار توصیفی به بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری پرداخته شد که تحلیل توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد که ۵۹ درصد افراد پاسخگو مرد بوده و نیز ۵۳ درصد افراد پاسخگو دارای مدرک تحصیلی لیسانس می‌باشند. سپس با استفاده از تکنیک معادلات ساختاریافته و نرم‌افزار SMART PLS به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد.

ضرایب مسیر از لحاظ بزرگی، علامت و معناداری مورد بررسی قرار می‌گیرند. ضرایب مسیر مثبت نشان‌دهنده روابط مستقیم بین متغیرهای درونزا و برونزا می‌باشد. در مقابل ضرایب مسیر منفی نشان‌دهنده رابطه معکوس بین متغیرهای پنهان درونزا و برونزا می‌باشد. کوهن برای اندازه اثر (ضرایب مسیر) به ترتیب سه مقدار ۰/۰۲،

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

۰/۱۵ و ۰/۳۵ را برای میزان اثر ضعیف، متوسط و قوی بیان نمود. معناداری ضرایب مسیر مکمل بزرگی و جهت علامت ضریب بتای مدل می‌باشد. در سطح معناداری ۹۰ درصد، ۹۵ درصد و ۹۹ درصد این مقدار به ترتیب با حداقل آماره t، ۱/۶۴، ۱/۹۶، ۲/۵۸ مقایسه می‌شود (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳).

شکل (۳)- نتیجه معادلات ساختاری در حالت استاندارد و اعداد معناداری



***: سطح معناداری ۹۹٪ *: سطح معناداری ۹۰٪

⟶ : تایید فرضیه ⇢ : رد فرضیه

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

جدول ۵ - نتایج آزمون فرضیه‌ها

مسیر	ضریب مسیر	عدد معناداری	نتیجه	مقایسه نتایج با تحقیقات پیشین
فرهنگ ملی-کیفیت پورتال	۰/۳۹	۷/۹۴	تایید	تواتی (۲۰۰۸)
اعتماد - کیفیت پورتال	۰/۳۶	۶/۹۶	تایید	چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین (۲۰۱۵)؛ بلداد، دیجانگ و استیهودر (۲۰۱۱)؛ تئو، سریواستاوا و جیانگ (۲۰۰۸)؛ خایان و راکتهام (۲۰۱۱)
کیفیت - پورتال سهولت استفاده ادراک شده	۰/۵۹	۱۵/۰۷	تایید	مصطفی و شیخ ابید (۲۰۱۵)؛ دیویس (۱۹۸۹)
کیفیت پورتال - سودمندی ادراک شده	۰/۲۴	۶/۱۵	تایید	چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین (۲۰۱۵)؛ اوگاما، سانز، وانگ و چانگ (۲۰۱۶)؛ دیویس (۱۹۸۹)؛ دلون و مک‌لین (۲۰۰۳)
کیفیت پورتال- رضایت کاربر	۰/۶۱	۱۴/۹۰	تایید	فو، فارن و چاو (۲۰۰۶)؛ شین، لی و لی (۲۰۱۶)؛ اوگاما، سانز، وانگ و چانگ (۲۰۱۶)؛ چن، جابیلدادو، کاپیسترانو و ین (۲۰۱۵)؛ دلون و مک‌لین (۲۰۰۳)؛ ابراهیمی، ایمان‌خان و اسماعیلی (۱۳۹۴)
سهولت استفاده ادراک شده - تمایل به استفاده	۰/۱۸	۲/۷۲	تایید	نیکلاس، کاستیلو و بومن (۲۰۰۸)؛ فو، فارن و چاو (۲۰۰۶)؛ دیوتوت (۲۰۱۵)؛ وانگ (۲۰۰۲)

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

سهولت استفاده ادراک شده – استفاده	-۰/۰۳۵	۰/۹۴	رد	محامدپور، مطمئن فعال وفسنقری (۱۳۸۹)
سودمندی ادراک شده – تمایل به استفاده	۰/۱۲	۲/۲۸	تایید	فیاد و پیپر (۲۰۱۵)؛ جنگچول و جون (۲۰۱۴)؛ اوگاما، سانز، وانگ و چانگ (۲۰۱۶)؛ فو، فارن و چاو (۲۰۰۶)؛ وانگ (۲۰۰۲)؛ نیکلاس، کاستیلو و بومن (۲۰۰۸)؛ هاشمیان، عیسایی، میکائیلی و طباطبایی (۱۳۹۱)
سودمندی ادراک شده – استفاده از سیستم	۰/۰۵۵	۱/۴۸	رد	الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

رضایت کاربر – تمایل به استفاده	۰/۴۶	۶/۵۹	تایید	تئو، سریواستاوا و جیانگ (۲۰۰۸)؛ خایان و راکتهام (۲۰۱۱)
رضایت کاربر – استفاده از سیستم	۰/۱۱	۲/۳۰	تایید	شین، لی و لی (۲۰۱۶)؛ فیاد و پیپر (۲۰۱۵)
فرهنگ ملی – استفاده از سیستم	۰/۰۵	۱/۸۹	تایید	تواتی (۲۰۰۸)؛ هو، الگانتی و هو (۲۰۱۴)؛ الاسینا و موتولا (۲۰۱۵)؛ اکور، الشیر، میلر و دوایری (۲۰۰۶)، اسریت و کاراهانا (۲۰۰۶)
اعتماد – استفاده از سیستم	۰/۰۶	۲/۴۱	تایید	محمدی و امیری (۱۳۹۲)
سهولت استفاده ادراک شده – سودمندی ادراک شده	۰/۴۵	۸/۵۱	تایید	الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵)؛ فو و همکاران (۲۰۰۶)؛ چانگ، لی، هانگ و هوانگ (۲۰۰۵)
تمایل به استفاده – استفاده از سیستم	۰/۷۶	۱۴/۴۶	تایید	دیوتوت (۲۰۱۵)، فیاد و پیپر (۲۰۱۵)

منبع: یافته‌های تحقق

در جدول ۶ شاخص‌های برازش مدل و معیار مقبولیت هر شاخص آورده شده است.

جدول (٦)- جدول برازش مدل

متغیرها	CV- Redundancy	R^2	نتیجه برازش
کیفیت پورتال	۰/۳۱	۰/۴۹	مطلوب
سهولت استفاده ادراک شده	۰/۲۵	۰/۳۵	مطلوب
سودمندی ادراک شده	۰/۳۲	۰/۵۰	مطلوب

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

رضایت کاربر	۰/۲۵	۰/۳۷	مطلوب
تمایل به استفاده	۰/۲۷	۰/۵۹	مطلوب
استفاده واقعی	۰/۶۳	۰/۸۲	مطلوب
میزان شاخص GOF: ۰/۵۷			
مقادیر قابل قبول GOF: ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به ترتیب مقادیر ضعیف، متوسط و قوی هستند.			
مقادیر قابل قبول CV– Redundancy: مقادیر بالای صفر			
مقادیر قابل قبول R^2: ۰/۶۷ ، ۰/۳۳ و ۰/۱۹ به ترتیب مقادیر قابل‌توجه، متوسط و ضعیف هستند.			

منبع: یافته‌های محقق

٦- نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که فرهنگ ملی بر کیفیت پورتال تاثیر مستقیم و معنادار داشته و بین فرهنگ ملی و استفاده از سیستم، تاثیر مستقیم و ضعیفی وجود دارد. همانطور که الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵) نیز پیشنهاد داده‌اند می‌توان به سازمان توصیه کرد که با درنظر گرفتن فرهنگ کشور، آموزش‌های لازم مانند طراحی محیط آزمایشی، بروشورها و ... در جهت تکمیل اظهارنامه مالیات الکترونیکی آمادگی لازم را به منظور پذیرش و استفاده از سیستم جدید در مودیان ایجاد نماید.

نتایج نشان‌دهنده این است که اعتماد یکی از عوامل مهم و موثر در استفاده و پذیرش سیستم مالیات الکترونیکی بوده و بر کیفیت پورتال نیز تاثیر مستقیم و معنادار دارد. بنابراین به سازمانهای دولتی پیشنهاد می‌گردد که با پاسخگویی درست و کاهش خطاها در انجام عملیات، اعتماد مودیان را جلب کرده تا مودیان به خدمات ارائه شدهٔ سازمان نیز اعتماد کنند. همچنین مشابه پیشنهاد ارائه شده توسط ابراهیمی، ایمان‌خان و اسماعیلی (۱۳۹۴) توصیه می‌شود که در سیستم تکمیل اظهارنامه الکترونیکی، تدابیر امنیتی کافی را فراهم آورند که مودیان سیستم را قابل اعتماد ارزیابی کرده تا به‌راحتی بتوانند اطلاعات محرمانه و کارتهای اعتباریشان را برای پرداخت الکترونیکی و انجام تراکنش وارد سیستم نمایند.

یافته‌ها بیانگر تاثیر مستقیم و معنادار کیفیت پورتال بر سهولت استفاده ادراک شده می‌باشد. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد که در سیستم مالیاتی الکترونیکی اطلاعات دقیق، به روز، فرم‌های ضروری و امکان جستجو قرار گیرد تا مودیان آنچه را که نیاز دارند به راحتی از سیستم دریافت نمایند. همچنین کیفیت پورتال تاثیر مستقیم و معناداری بر سودمندی ادراک شده دارد. می‌توان در طراحی سیستم به مواردی چون

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

وجود اطلاعات دقیق، به روز، شفاف و سریع در پاسخگویی به مودیان توجه نمود تا سیستم از نظر مودیان مفید ارزیابی گردد.

با توجه به اینکه کیفیت پورتال تاثیر مستقیم و معناداری بر رضایت کاربران داشته، می‌توان پیشنهاد نمود که در طراحی سیستم نیازهای مودیان شناسایی و برآورده گردد و از مودیان بازخورد گرفته و نظرات تحلیل گردد و اشکالات سیستم اصلاح گردد. بر اساس یافته‌ها، سهولت استفاده ادراک شده، سودمندی ادراک شده و رضایت کاربر بر تمایل به استفاده تاثیر مستقیم و معنادار داشته و در راستای این یافته‌ها می‌توان پیشنهاد کرد که با ارائه آموزش‌های لازم و دریافت بازخورد از مودیان، باور و ادراک مودیان از سیستم را بهبود داده تا مودیان تمایل بیشتری به استفاده از سیستم مالیات الکترونیکی داشته باشند.

طبق نتایج تاثیر مستقیم و معنادار سهولت استفاده ادراک شده و سودمندی ادراک شده بر استفاده از سیستم رد شده است. به نظر می‌رسد دلیل این باشد که مودیان با وجود سهولت در استفاده و مفید بودن سیستم، نگرانی‌هایی در جهت اشتباه در ورود اطلاعات یا خطا در انجام تراکنش و پرداخت الکترونیکی این‌کار را شخصا انجام نداده و به افراد با تجربه می‌سپارند. با افزایش رضایت کاربر استفاده از سیستم نیز افزایش می‌یابد. به مدیران سازمان توصیه می‌گردد که نظرات مودیان همواره در نظر گرفته شده و اصلاحات لازم صورت گیرد و سیستم بر اساس نیاز مشتری شخصی‌سازی گردد. در این صورت فرد انگیزه بیشتری برای استفاده از سیستم دارند و مهارت‌ها و تخصص لازم در استفاده از سیستم را فرا می‌گیرد. با توجه به اینکه سهولت در استفاده بخشی از سودمندی یک سیستم بوده، هر چه استفاده از سیستم آسانتر باشد، سیستم نیز مفید ارزیابی می‌گردد. در راستای این فرضیه همانطور که الحجران، الدبی، چاتفیلد و میگدادی (۲۰۱۵) نیز پیشنهاد داده‌اند می‌توان گفت که نحوه استفاده از سیستم از طریق فایل‌های آموزشی، بروشورها و در صورت لزوم افراد خبره در استفاده از سیستم، برای مودیان تشریح گردد. در نهایت، تمایل به استفاده تاثیر مستقیم و معناداری بر استفاده از سیستم دارد. می‌توان توصیه نمود که سازمان مالیاتی با آموزش کارکنان در جهت بهبود ادراکات مودیان و ترویج و تشویق آنان، انگیزه و تمایل به استفاده از سیستم را در مودیان فراهم آورند.

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

فهرست منابع

۱. ابراهیمی، ابوالقاسم؛ ایمان‌خان، نیلوفر و اسماعیلی، عبدالرضا (۱۳۹۴). ارائهٔ مدلی برای تبیین عوامل موثر بر تمایلات رفتاری کاربران وب‌سایت‌های خبرگزاری اینترنتی (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه سمنان)، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۷، شماره ۳، صص ۴۷۳-۴۹۲.

۲. اسکندری، مهدی و اکبریان، رضا (۱۳۹۰). بررسی عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان قزوین)، پژوهشنامه مالیات، شماره یازدهم، ۲۲۱-۲۴۴.

۳. الهی، شعبان و نامداریان، لیلا (۱۳۸۹). ارائه مدلی برای رضایت کاربران نهایی سیستم‌های اطلاعاتی با رویکرد عدالت محوری، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۲، شماره ۵، صص ۳-۱۸.

۴. براتی، اکبر و نمامیان، فرشید (۱۳۹۴). بررسی و سنجش عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان کرمانشاه)، پژوهشنامه مالیات، شماره ۲۵، ۹۱-۱۲۲.

۵. بهراد، آرمان (۱۳۹۴). بررسی عوامل موثر بر پذیرش مالیات الکترونیکی بر مبنای ادغام مدل تئوری پذیرش و تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده در اداره کل امور مالیاتی شهرستان شهرکرد، پژوهشنامه مالیات، شماره ۲۷، صص ۱۶۷-۱۹۳.

۶. رنجبرکی، علی و اسکندریان، غلامرضا (۱۳۹۳). عوامل موثر بر توسعه کاربرد تجارت الکترونیک در شرکت‌های نساجی و تولید پوشاک استان اصفهان، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۶، شماره ۳، صص ۳۹۵-۴۱۸.

۷. سرلک، احمد (۱۳۹۰). برآورد ظرفیت مالیاتی استانهای کشور، فصلنامه اقتصاد کاربردی، سال دوم، شماره پنجم، صص ۱۲۳-۱۴۰.

۸. عزیزی روشن، مسعود (۱۳۹۳). بررسی تاثیر استفاده از خدمات الکترونیکی بر رضایت مودیان مالیاتی، مجله اقتصادی، شماره‌های ۹ و ۱۰، ۳۱-۴۰.

۹. فانی، علی‌اصغر و مصلح، عبدالمجید (۱۳۸۶). عوامل مدیریتی و ساختاری موثر بر کاربری فناوری اطلاعات در سازمانهای دولتی: استان بوشهر، فصلنامه مدرس علوم انسانی، سال ۱۱، شماره ۳، صص ۱۵۷-۱۸۲.

۱۰. محامدپور، مریم؛ مطمئن فعال، زهره و فسنقری، مهدی (۱۳۸۹). بررسی عوامل موثر بر پذیرش خدمات

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

همراه با استفاده از روش تحلیل مسیر، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۲، شماره ۵، صص ۱۱۱-۱۲۸.
۱۱. محسنین، شهریار و اسفیدانی، محمدرحیم (۱۳۹۳). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار Smart-PLS، کتاب مهربان نشر، تهران.
۱۲. محمدی، علی و امیری، یاسر (۱۳۹۲). شناسایی و تبیین عوامل موثر بر پذیرش نوآوری فناوری اطلاعات در سازمان‌های دولتی با رویکرد مدل‌یابی معادلات ساختاری، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۵، شماره ۴، صص۱۹۵-۲۱۸.
۱۳. مشکی، مهدی؛ مریمی یعقوبیان، مرتضی و همتی آسیابرکی، مهدی (۱۳۹۱). ارائه یک مدل ساختاری جهت اخذ مالیات الکترونیکی، پژوهش‌های تجربی حسابداری، سال دوم، شماره ۵، ۹۳-۱۱۲.
۱۴. ملکی نجفدر، علیرضا؛ رسولی شمیرانی، رضا و روستا، محمود (۱۳۹۱). بررسی تاثیر عوامل موثر بر پذیرش و کاربرد فناوری اطلاعات براساس مدل دیویس (مطالعه موردی مودیان اداره کل امور مالیاتی جنوب استان تهران)، پژوهشنامه مالیات، شماره ۱۴، صص ۱۳۵-۱۶۷.
۱۵. هاشمیان، مژده؛ عیسایی، محمدتقی؛ میکائیلی، فتاح و طباطبایی، محسن (۱۳۹۱). عوامل موثر بر پذیرش ابزارهای بانکداری الکترونیک از سوی مشتریان (پیمایشی درباره بانک سامان)، مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۴، شماره ۱۱، صص ۱۵۵-۱۷۴.
16. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organ behavior and human decision processes, 50: 179-211.
17. Akour, I., Alshare, K., Miller, D., & Dwairi, M. (2006). An exploratory analysis of culture, perceived ease of use, perceived usefulness, and internet acceptance: The case of Jordan. Journal of Internet Commerce, 5(3): 83–108.
18. Aladwani, A. M (2013). A cross-cultural comparison of Kuwaiti and British citizens' view of e-government interface quality, Government Information Quarterly, 30: 74-86
19. Al-Hujran, O., Al-Debei, M.M., Chatfield, A. & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use, Computers in Human Behavior, 53:189-203
20. Aziz, S.A. & Idris, K.M. (2014). Does design matter in tax e-filing acceptance,

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

Social and Behavioral Sciences, 164: 451-457.

21. Beldad, A., De Jong, M., & Steehouder, M. (2011). I trust not therefore it must be risky: Determinants of the perceived risks of disclosing personal data for e-government transactions. Computers in Human Behavior, 27(6): 2233–2242.
22. Blanger, F. & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption, Journal of Strategic Information System, 17: 165-176.
23. Chang, I. C., Li, Y.C., Hung, W.F. & Hwang, H.G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on taxpayers' acceptance of internet tax filing systems, Government Information Quarterly, 22: 389-410.
24. Chen, J.V., Jubilado, R., Capistrano, E. & Yen, D. (2015). Factors affecting online tax filing- an application of the IS Success model and trust theory, Computers in Human Behavior, 43: 251-262.
25. Connolly, R. & Bannister, F. (2008). E-tax filing & service quality: the case of the revenue online service, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic and management Engineering, 2(2): 56-60.
26. Cronbach, L. (1970). Essentials of psychology testing. New York: Harper & Row.
27. Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3): 319–340.
28. Delone, W. H. & Mclean, E.R. (2003). The Delone and Mclean Model of information system success: A ten- year update, Journal of Management Information Systems, 19(4): 9-30
29. Doll, W.J., Hendrickson, A., Deng, X., (1998). Using Davis's perceived usefulness and ease-of-use instruments for decision making: a confirmatory and multigroup invariance analysis. Decis. Sci. 29: 839–869.
30. Dutot, V. (2015). Factors influencing Near Field Communication (NFC) adoption: an extended TAM approach, Journal of High Technology Management

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

Research, 26(1):45-57.

31. Erumban, A. A., & De Jong, S. B. (2006). Cross-country differences in ICT adoption: A consequence of culture? Journal of World Business, 41(4): 302–314.

32. Fayad, R. & Paper, D. (2015). The technology acceptance model E- commerce extension: a conceptual framework, Procedia Economics and Finance, 26: 1000-1006.

33. Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research. reading, MA: Addison-Wesley.

34. Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research, 18(1): 39–50.

35. Fu, J.R., Farn, C. K. & Chao, W.P. (2006). Acceptance of electronic tax filing: a study of taxpayer intentions, Information & Management, 43: 109-126.

36. Hackbarth, G., Grover, V. & Yi, M.Y. (2003). Computer playfulness and anxiety: positive and negative mediators of the system experience effect on perceived ease of use, Information & Management, 40: 221-232.

37. Hofstede, G. (1997). Cultures and organizations: Software of the mind. New York: Mc Graw-Hill.

38. Hu, P. J., Al-Gahtani, S. S., & Hu, H. (2014). Arabian workers' acceptance of computer technology: A model of comparison perspective. Journal of Global Information Management (JGIM), 22(2): 1–22.

39. Ibrahim, I (2014). The compliance time costs of Malaysian personal income tax system: E- filers vs. manual filers, Social and Behavioral Sciences, 164: 522-527.

40. Jongchul. O. & Joan, Y. S. (2014). Validation of haptic enabling technology acceptance model (HE-TAM): integration of IDT and TAM, Telematics and

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

Informatics, 31(4):585-596.

41. Khayun, V. & Ractham, P. (2011). Measuring e-Excise tax success factors: applying the Delone and McLean information systems success model, Proceedings of the 44th Hawaii International Conference on System Sciences.

42. Mustapha, B. & Sheikh Obid, B. (2015). Tax service quality: the mediating effect of perceived ease of use of the online tax system, Social and Behavioral Sciences, 172: 2-9.

43. Nicolas, C.L., Castillo, F. & Bouwman, H. (2008). An assessment of advanced mobile services acceptance: contributions from TAM and diffusion theory models, Information & Management, 45: 359-364

44. Oghuma, A. P., Saenz, C. F., Wang. S. F. & Chang, Y. (2016). An expectatio-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging, Telematics and Informatics,33: 34-47

45. Olasina, G. & Mutula (2015). The influence of national culture on the performance expectancy of e-parliament adoption, Behavior and Information Technology, 34(5):492-505

46. Phalet, K., Andriessen, I., & Lens, W. (2004). How future goals enhance motivation and learning in multicultural classrooms. Educational Psychology Review, 16(1): 59–89.

47. Rocky, H & Meriouh, Y. (2015). Evaluation by users of an industrials information system (XPSS) based on the Delone and McLean model for IS success, Procedia Economics and Finance, 26:903-913

48. Rotter, L.B. (1971). Generalized expectations for interpersonal trust. American Psychologist, 26 (5): 443–452.

49. Rumina, U.A., Balandina, A.S. & Bannova, K.A. (2015). Evaluating the effectiveness of tax incentives in order to create a modern tax mechanism innovation development, Social and Behavioral Sciences, 166: 156-160

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

50. Schaupp, L. C., Carter, L. & McBride, M.E. (2010). E-file adoption: A study of U.S. taxpayers intentions, Computers in Human Behavior, 26: 636-644

51. Schneider, W. E. (2002). Merger or Acquisition Failing? The Solution Lies in Your Strategic Focus: Corporate Development Group.

52. Shin, B., Lee, S. & Lee, H. (2016). Examining an extended duality perspective regarding success conditions of IT service, International Journal of Information Management, 36: 226-239.

53. Srite, M., & Karahanna, E. (2006). The role of espoused national cultural values in technology acceptance. MIS Quarterly: 679–704.

54. Srivastava, S. C. & Teo, T.S.H. (2009). Citizen trust development for e-government adoption and usage: insights from young adults in Singapore, Communications of the Association for Information Systems. 25(31): 359-378.

55. Taylor, S., & Todd, P. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. Information Systems Research, 6(2): 144–176.

56. Teo, T., Srivastava, S. & Jiang, L. (2008). Trust and Electronic Government Success: an empirical study, Journal of Management Information Systems, 25(3): 99-132.

57. Thompson, R., Higgins, C., & Howell, M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. MIS Quarterly, 15(1): 125–143.

58. Twati, J. (2008). The influence of societal culture on the adoption of information systems: the case of Libya, Communications of the IIMA, 8(1): 1-12.

59. Venkatesh, V., Sykes, T. A. & Venkatraman, S. (2014). Understanding e- government portal use in rural India: role of demographic and personality characteristics, Information System Journal, 24: 249-269.

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

61. Wang, Y. (2002). The adoption of electronic tax filing systems: an empirical

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]

study, Government Information Quarterly, 20: 333-352.

62. Wang, Y-S., & Liao, Y-W. (2008). Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information system success. Government Information Quarterly, 25(4): 717–733

[Downloaded from taxjournal.ir on 2026-11-09]