

# بررسی و سنجش عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

(مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان کرمانشاه)

اکبر براتی<sup>۱</sup>

فرشید نمایان<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۹/۴ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۲/۲۰

## چکیده

یکی از مهمترین ارکان اصلاح نظام مالیاتی، استفاده از فناوری اطلاعات و مفهوم دولت الکترونیک است که چند سالی است در قالب مدل مالیات الکترونیکی مورد توجه قرار گرفته و حرکت‌هایی نیز در جهت کاربردی نمودن و ساماندهی نظام مالیات الکترونیک، تدوین گردیده است. پژوهش حاضر به بررسی و سنجش عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی می‌پردازد، و پس از شرح و تفسیر تحقیقات انجام شده در سایر کشورها، داده‌های جمع‌آوری شده از جامعه مورد مطالعه، در قالب آمار تحلیلی و به دو صورت توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. در ادامه روابط بین متغیرهای موجود در مدل مفهومی پژوهش بررسی شده و از طریق الگوهای آماری مناسب، فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار می‌گیرد. گذر از مراحل بالا مستلزم استفاده از روش‌های تحلیل آماری مناسب و اطمینان از دقت و صحت این استنباط‌ها است، که طی پژوهش با حساسیت بالایی، رعایت و بازنگری شده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که متغیرهای فنی و زیرساختی، تأثیرات اجتماعی، انتظار تلاش، مسائل قانونی، انتظار کارایی، دسترسی به اطلاعات و ریسک درک شده به ترتیب دارای ضریب اهمیت و تأثیر بیشتری در عوامل موثر بر پذیرش الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی می‌باشند.

**واژه‌های کلیدی:** اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی، نگرش مودیان مالیاتی، مباحث فنی - زیر ساختی

---

۱- کارشناس ارشد مدیریت، اداره کل امور مالیاتی استان کرمانشاه (نویسنده مسئول) a\_barati110@yahoo.com

۲- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمانشاه farshidnamamian@gmail.com

## ۱- مقدمه

وصول درست مالیات از دغدغه های اصلی هر دولتی می باشد. زیرا علاوه بر اینکه مالیات تأمین کننده منابع مالی دولت برای گردش امور و انجام وظایف آن و نهایتاً ارائه خدمات دولت به مردم می باشد، چگونگی وصول آن می تواند بر ایجاد احساس عدالت در بین اقشار مردم و همچنین هدایت فعالیت های اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی در جهت اهداف و برنامه های کلان توسعه کشور تأثیر جدی داشته باشد.

هر قدر نظام وصول مالیات از نظم، منطق، استحکام، جامعیت، سرعت و دقت بیشتری برخوردار باشد، تأمین منابع مالی دولت با سرعت و دقت بیشتری صورت گرفته و از طریق اطلاعات تولید شده از این نظام می توان تصمیمات دقیق تری برای هدایت آحاد جامعه در جهت حرکت به سمت اهداف توسعه کشور و توزیع بهینه منابع اتخاذ نمود. این امر همچنین می تواند در جهت ایجاد حس عدالت اجتماعی نیز مؤثر باشد (محمد جعفر زاده، ۱۳۸۸).

انقلاب اینترنتی تحولات قابل توجهی در مورد شیوه های ارائه خدمات نه تنها به مشتریان بلکه به شهروندان و کسب و کارها را به ارمغان آورده که در حال حاضر ارائه می شود. دولت ها در سراسر جهان، از سال ۱۹۹۰، پروژه ای ساده با هدف ارائه خدمات از طریق وسایل الکترونیکی به راه انداخته اند (تورس و همکاران، ۲۰۰۵). پدیده ای که اینترنت به ارمغان آورده است، اثر تحول در جامعه است. اینترنت فضای جدید رسانه ارتباطی را برای افراد و کسب و کارها فراهم و فرصت هایی را برای برقراری ارتباط و دریافت ارائه اطلاعات در یک روش کاملاً متفاوت بوجود آورده است. افزایش استفاده از اینترنت در ابتدا با توجه به منافع بخش خصوصی بود، اما دولت ها در سراسر جهان هم اکنون در حال تبدیل شدن به بخشی از این انقلاب هستند و تلاش های قابل توجهی را به خدمات و اطلاعات موجود خود در اینترنت معطوف داشته اند (کومار و ونود و همکاران، ۲۰۰۷).

انتشار نوآوری فرایندی است که توسط یک نوآور یا اعضای یک سیستم اجتماعی به تصویب رسیده تعریف شده است. مفاهیم نوآوری و بار کلیدی در انتشار نوآوری است. نوآوری یک ایده یا عمل است که به عنوان محصولی جدید توسط فردی که آن را تصویب نموده، مطرح شده است (راجرز، ۱۹۹۵). پیدایش و فراگیر شدن سریع اینترنت که دسترسی به دانش و اطلاعات را بسیار سریعتر از پیش مقدر ساخته است نیز یک عامل مهم و اساسی به شمار می رود و کاربرد فناوری اطلاعات در این زمان بیش از پیش احساس می شود. معهداً فناوری اطلاعات در سازمانها و دستگاههای دولتی

نتوانسته است به جایگاه شایسته خود در جهت کاربرد اثربخش نائل آید. لذا به مزیت‌های استراتژیک آن که رهبری هزینه و تمایز است دست نیافته و از سوی دیگر انجام سنتی امور اداری موجب پیامدهای مورد توجهی است که از آن جمله طولانی بودن و زمانبر بودن جریان امور، بروز اشتباهات کارکنان، صرف هزینه‌های قابل ملاحظه ثبت و بایگانی اوراق و اسناد، نارضایتی ارباب رجوع و ... است (شوجی شیبا، ۱۳۸۷). شناسایی ظرفیتهای مالیاتی، ایجاد شبکه‌های اطلاعاتی درون سازمانی و برون سازمانی (در مورد مودیان مالیاتی) و نیز ارتقای کارایی جمع‌آوری مالیات کشور مستلزم به کارگیری فناوریهای نوین در زمینه پیاده‌سازی سیستم‌های الکترونیکی اخذ مالیات و مکانیزاسیون اداری می‌باشد (علیرضا ملکی نجفدر، ۱۳۹۰). بنابراین حرکت به سمت پیاده‌سازی و استقرار نظام مالیات الکترونیکی در هر جامعه به عنوان راهبردی کلان در نظام اقتصادی کشور نیازمند برخورداری از پیش‌زمینه‌ها و شناخت کافی و وافی از موانع و مشکلات پیش‌روی بوده و مستلزم رعایت ملاحظات پیچیده و حساسی می‌باشد که در این تحقیق سعی می‌شود عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی<sup>۱</sup> مورد بررسی و کنکاش قرار گیرد.

## ۲- بیان مسئله

در مقایسه با دیگر خدمات آنلاین ارائه شده توسط دولت، تکمیل اظهارنامه مالیاتی به صورت الکترونیکی یکی از پیشرفته‌ترین و گسترده‌ترین خدماتی است که مورد استفاده قرار می‌گیرد. در بخش دولتی با حرکت به سمت خدمات آنلاین، مقامات مالیاتی تمایل دارند تا در استفاده از فناوری اطلاعات پیشرو باشند (کانلی و بانستر، ۲۰۰۸). سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی زیر مجموعه‌ای از مالیات الکترونیکی است و به اظهار و دریافت مالیات به صورت الکترونیکی دلالت دارد که موجب صرفه‌جویی قابل توجهی در زمان و هزینه دولت و مردم خواهد شد. این صرفه‌جویی در هزینه، در ایتالیا سالانه ۹۰ میلیون یورو، در سوئد ۲/۷ میلیون یورو، در ایالات متحده آمریکا ۱۳۲ میلیون دلار (۱۱۰ میلیون یورو) و در کانادا ۱۲ میلیون دلار (۸/۵ میلیون یورو) می‌باشد (بورگلمن و همکاران، ۲۰۰۵). در حالت ایده‌آل، مؤدیان 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 (دنيس ادوارد، ۲۰۰۸).

1. E-tax declaration, E- declaration, Tax E-filling

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 می شود که نه تنها مراجعه حضوری در آن حذف نشده است، بلکه وقت بیشتری برای انجام این فرآیند مورد نیاز است و مؤدی باید علاوه بر تکمیل اظهارنامه به صورت الکترونیکی، آنرا پرینت گرفته و امضا نموده و سپس آنرا به ممیز مالیاتی مربوطه در اداره امور مالیاتی منطقه خود جهت محاسبه مالیات و ثبت در دبیرخانه تحویل نماید. در نهایت مبلغ محاسبه شده مالیات را نیز باید به صورت دستی به بانک پرداخت نماید. این مشکلات باعث می شود که پذیرش این سرویس با موانعی روبرو شود (مهدی اسکندری، ۱۳۹۰). یکی از اهداف مالیات الکترونیکی ارتقاء عدالت مالیاتی است. همچنین هزینه اخذ مالیات نیز برای دولتها مهم می باشد و کاهش هزینه تمام شده دریافت مالیات، هدف دیگر مالیات الکترونیکی است. با توجه به مطالب بالا، در پژوهش حاضر سعی می شود عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در استان کرمانشاه مورد بررسی و سنجش قرار گرفته و با ارائه یک مدل پیشنهادی، تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته بررسی و راهکارهای سیاستی جهت افزایش پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی عنوان گردد.

### ۳- پیشینه پژوهش

پژوهش های متعددی در زمینه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی انجام شده است. بیان مختصر پیشینه تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور پیرامون موضوع تحقیق و نتایج آنها و مرور ادبیات و چارچوب نظری این تحقیقات می تواند ما را در رسیدن به اهداف پژوهش یاری نماید.

#### جدول (۱) - مروری بر تالیفات انجام گرفته در خصوص مالیات الکترونیکی

ردیف	عنوان کتاب	نویسنده/ناشر/مترجم
۱	Explaining the e-Government Usage Using Expectation Confirmation Model: The Case of Electronic Tax Filing in Malaysia	Thominathan Santhanamery, T. Ramayah /Springer,e-book/2014
۲	مالیات الکترونیکی	بشیری، میثم و شفیعی، سعید/ماهنامه دولت الکترونیکی، شماره ۱۵، دی ماه ۱۳۹۰

## جدول (۲) - مروری بر مقالات انجام گرفته در خصوص مالیات الکترونیکی

ردیف	عنوان مقاله	نویسنده / سال
۱	Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality approach	Parmita Saha, Atanu K. Nath, Esmail Salehi-Sangari/ 2012
۲	E-government application:an integrated online tax model on G2C adoption	Ramlah Hussein, Norshidah Mohamed,Abd Rahman Ahlan and Murni Mahmud/ 2010
۳	Developments in tax e-filing:practical views from the coalface	Andy Lymer, Ann Hansford, Katy Pilkington/ 2012
۴	Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan	Shih-wu Liang, Hsi-peng Lu/ 2012
۵	Electronic Tax Filing: The Impact of Reputation and Security on Adoption	Ludwig Christian Schaupp, Lemuria Carter, Jeff Hobbs/ 2010
۶	The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model	Anna Che Azmi,Ng Lee Bee/ 2010
۷	Trust Challenges and Issues of E-Government: E-Tax Prospective	Dinara Berdykhanova, Ali Deghantanha, Kumaresh Hariraj/ 2010
۸	Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study	Ching-Wen Chen/ 2010
۹	Continued Usage Intention of E-Filing System in Malaysia:The Role of Optimism Bias	T. Santhanamery, T. Ramayah/2012

## جدول (۳) - مروری بر تحقیقات انجام گرفته در خصوص مالیات الکترونیکی

ردیف	عنوان تحقیق	نویسنده/اسناد راهنما/استاد مشاور/ارثسته تحصیلی/محل تحصیل / سال
۱	بررسی تاثیر عوامل موثر پذیرش و کاربرد فناوری اطلاعات در ارائه خدمات مالیاتی الکترونیکی توسط مودیان مالیاتی بر اساس مدل دیویس	ملکی ، علیرضا/ حمدی، کریم/ رادفر، رضا/ مدیریت صنعتی/ دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات/ ۱۳۹۱
۲	طراحی و ارائه مدلی جهت پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی (مطالعه موردی: اداره کل امور مالیاتی استان قزوین)	اسکندری، مهدی/ اکبریان، رضا/ کشتگری، منیژه و جعفری، شهرام/ تجارت الکترونیک/ دانشگاه شیراز/ ۱۳۹۰
۳	شناسایی عوامل بازدارنده کاربرد موثر فناوری اطلاعات از دیدگاه کارکنان امور مالیاتی شهر تهران	روحانی، آرش/ صرافی زاده قزوینی، اصغر/ خون سیاوش، محسن/ مدیریت دولتی/ دانشگاه آزاد واحد قزوین/ ۱۳۸۹
۴	شناسایی عوامل موثر بر پذیرش سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه های مالیاتی با استفاده از تئوری رفتار برنامه ریزی شده	شیدایی، شاهرخ/ مهدوی، غلامحسین/ حسابداری/ دانشگاه شیراز/ ۱۳۹۲

## ۴- اهداف پژوهش

اهداف اصلی این پژوهش عبارتند از:

- بررسی شاخصهای پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
- شناسایی سازه های تاثیر گذار بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
- اندازه گیری سازه های تاثیر گذار بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
- رتبه بندی سازه های تاثیر گذار بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
- طراحی مدل بهینه پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

## ۵- روش شناسی پژوهش

## ۵-۱- ارائه چارچوب مفهومی، تعاریف و دیدگاهها

در کشورهای توسعه یافته، پذیرش فناوری اطلاعات با موانعی از قبیل فقدان پشتیبانی مدیریت ارزش، کیفیت پایین سیستمهای اطلاعاتی طراحی شده و انگیزه های ناکافی کاربران روبرو است (کون و زما، ۱۹۸۷). در کشورهای در حال توسعه، علاوه بر موانع ذکر شده، مشکلاتی از قبیل کمبود زیرساختهای ملی (اوددرا و همکاران، ۱۹۹۳)، کمبود منابع انسانی و سرمایه (گودمن و

همکاران، ۱۹۹۵) و سیاستهای نامناسب دولت که باعث جلوگیری از انتقال فناوری به این کشورها شده است، وجود دارد (گودمن و گرین، ۱۹۹۲). در حالی که استفاده های متنوعی از فناوری اطلاعات صورت می گیرد، میزان استفاده از رایانه در کشورهای در حال توسعه یکی از عوامل محدود کننده انتشار نوآوری (از جمله اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی) در این کشورهاست (گودمن و گرین، ۱۹۹۲). نظام مالیاتی یک چاه نفتی است که پایانی ندارد؛ چون از خود جامعه بیرون می آید و در آن خرج می شود. شما نمی توانید کشوری را پیدا کنید مرفه و پیشرفته باشد، اما نظام مالیاتی درستی نداشته باشد. از طرف دیگر، نمی توان کشور فقیری را پیدا کنید که نظام مالیاتی خوبی داشته باشد. این نشان می دهد نظام مالیاتی مکانیزه و منسجم، کشور را غنی و پیشرفته می کند.

اظهارنامه الکترونیکی برای اولین بار در سال ۱۹۸۶ در کشور آمریکا معرفی شد. کنگره ایالات متحده در سال ۱۹۹۸ رسالتی را تدوین کرد که تا سال ۲۰۰۷ باید ۸۰٪ از اظهارنامه های مالیاتی به صورت الکترونیکی تکمیل و ارسال شوند. این در حالی است که بر خلاف این پیش بینی در سال ۲۰۰۷ تنها ۵۷٪ از افراد حقیقی از اظهارنامه الکترونیکی استفاده کردند. همین امر باعث شد که سرویس مالیاتی آمریکا<sup>۱</sup> و محققین این کشور به بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در این کشور بپردازند (لودویک کریستین و همکاران، ۲۰۱۰).

یکی از بینش های منطقی نیاز به در نظر گرفتن عوامل اجتماعی و انسانی و دیدگاه شهروندان به هنگام ارزیابی موفقیت سطح استفاده از سیستم دولت الکترونیکی است که شامل شیوه زندگی و وضعیت شهروندان می باشد و در نتیجه دولت باید ارتقاء استاندارد زندگی شهروندان و به علاوه زیرساخت پوشش دهی و قابلیت دسترسی به اینترنت در کشور را مد نظر قرار دهد (راملاه حسین و همکاران، ۲۰۱۰). توسعه فرآیندهای سیستم اظهارنامه الکترونیکی که سهولت استفاده پیش بینی شده، و سودمندی را گسترش و افزایش ریسک اظهارنامه الکترونیکی را برای مالیات دهندگان کاهش می دهد، برای افزایش کاربرد این سیستم ضروری هستند (آنا سی ازمی و نگ لی بی، ۲۰۱۰).

دولت های سراسر جهان تلاش های قابل توجهی ارائه داده اند تا خدمات و اطلاعات موجود خود را از طریق اینترنت در دسترس عموم مردم قرار دهند (دینارا بردیخانوا و همکاران، ۲۰۱۰). با کمک های مناسب، سیستم اظهارنامه الکترونیکی و مراکز خدمات، افراد به تدریج به این سیستم عادت کرده و رضایت قابل قبولی حاصل می شود (چینگ ون چن، ۲۰۱۰). مقامات مالیاتی می توانند از

نتایج به منظور حفظ کاربران فعلی استفاده کنند و در کنار آن می‌توانند برای خلق کاربران جدید از آنها بهره بگیرند (پارمیتا ساها و همکاران، ۲۰۱۲). بنابراین به طور خاص، امکان سنجی و استفاده از تکنولوژی به عنوان مدل مناسبی برای استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی توصیه می‌گردد (اندی لیمر و همکاران، ۲۰۱۲). با این حال، هنجارهای اجتماعی و ویژگی‌های پیش‌بینی شده مزیت نسبی، سازگاری، و پیچیدگی اثر چشمگیری بر نیت پذیرش کاربران فعلی به جا می‌گذارند (شیه ویو لیانگ و هسی پنگ لیو، ۲۰۱۲).

پیاده سازی سیستم اظهارنامه الکترونیکی تنها در صورتی یک موفقیت بزرگ قلمداد می‌شود که کاربران از کاربرد اولیه فراتر رفته و به استفاده طولانی مدت ادامه دهند (تی سانتامری و تی رامایاه، ۲۰۱۲). به منظور پشتیبانی از پذیرش خدمات دولت الکترونیک، توسعه و بهبود راهنمایی‌های موثر استفاده کنندگان و ارتقاء مستمر امنیت، جهت ترویج خدمات الکترونیکی ضروری می‌باشد (شیدایی و همکاران، ۱۳۹۲). بنابراین بررسی عوامل موثر بر روی اثرات فناوری اطلاعات، جهت حذف یا کاهش آثار منفی و تقویت آثار مثبت حائز اهمیت می‌باشد. در این راستا عوامل گوناگون فرهنگی، اجتماعی، روانشناختی، خط مشی گذاری، اقتصادی، مدیریتی و آموزشی به طور پیدا و پنهان وجود دارند که می‌توانند نقش بازدارنده ای ایفاء نمایند (روحانی و همکاران، ۱۳۸۸).

از آنجا که نظام مالیات الکترونیکی یکی از مهمترین و راهبردی ترین پروژه‌هایی است که اجرای آن آثار و نتایج بسیار مطلوبی بر تمام شاخصهای جامعه دارد، لذا این انتظار وجود دارد که تمامی ارکان وابسته و مرتبط با آن سعی در ایفای نقشی مفید و سازنده در جهت خدمت رسانی و ایجاد زمینه ای مساعد برای اجرای هرچه بهتر این پروژه داشته باشند.

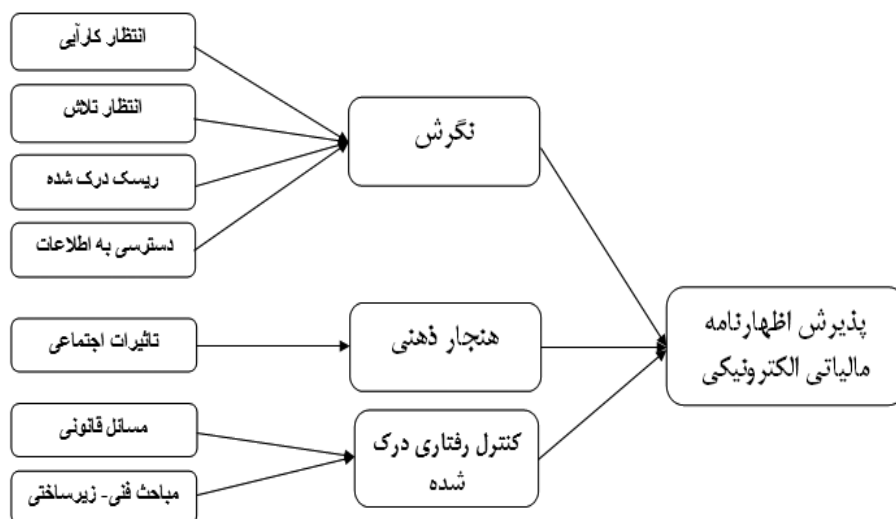


جدول (۴) - عوامل پیش بینی شده موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی

منبع	تعریف	عامل
Venkatesh et al/2003	انتظارتلاش به عنوان درجه ای از سهولت مرتبط با استفاده از سیستم الکترونیکی تعریف می شود.	انتظارتلاش
Venkatesh et al/2003	انتظار کارایی به عنوان درجه ای است که یک فرد معتقد است استفاده از یک سیستم (مالیات الکترونیکی) برای رسیدن به مزایایی در کارایی شغلی، به وی کمک خواهد کرد.	انتظار کارایی
Wang/2003	اعتقاد به اینکه پتانسیل از دست رفتن اطلاعات هنگام کار با سیستم های اطلاعاتی وجود دارد. امنیت و حریم خصوصی جزء این عامل محسوب می شوند.	ریسک احساس شده
Venkatesh et al/2003	به عنوان درجه ای است که یک فرد تصویری کند افراد مهم پیرامون وی معتقد هستند که او باید از سیستم جدید استفاده نماید.	تأثیرات اجتماعی
مهدی اسکندری ۱۳۹۰/	حمایت قانونی از نظام مالیات الکترونیکی به وسیله تصویب قوانین مرتبط با خدمات الکترونیکی مثل تصویب و به کارگیری قانون امضای دیجیتال می باشد.	مسائل قانونی
مهدی اسکندری ۱۳۹۰/	زیرساختهای فنی شامل قدرت رایانه سرور مرکزی، سرعت و کیفیت اینترنت، پشتیبانی از پرداخت الکترونیکی، یکپارچه بودن بانک اطلاعاتی سازمان امور مالیاتی کشور و بانک محلی استانها و... می باشد.	مباحث فنی و زیرساختی
فیشین و آجزن ۱۹۷۵/	احساس مثبت یا منفی درباره انجام رفتار هدف. نگرش فردی نسبت به رفتار، حاصل ضرب باورهای نگرشی در ارزیابی آن پیامدها است.	نگرش
ماتیوسن ۱۹۹۱/	به فشار اجتماعی درک شده بوسیله فرد برای انجام دادن یا انجام ندادن رفتار هدف، اشاره دارد. افراد اغلب بر اساس ادراکشان از آنچه دیگران فکر می کنند باید کاری انجام دهند، رفتار می کنند و نیت آنها برای پذیرش رفتار به طور بالقوه، متأثر از افرادی است که با آنها ارتباطات نزدیکی دارند.	هنجار ذهنی
آجزن/۱۹۹۱	سهولت یا دشواری درک شده برای انجام یک رفتار است.	کنترل رفتاری درک شده
دنیای اقتصاد/۱۳۸۹	تدوین قوانین مناسب و بازنگری در مقررات مالیاتی موجود و به هنگام کردن قوانین مرتبط.	بستر حقوقی
علیرضا ملکی/۱۳۹۱	شامل تجهیزات رایانه ای، سخت افزاری و نرم افزاری و شبکه اینترنت و عوامل مرتبط می باشد.	تسهیلات تکنولوژی
علیرضا ملکی/۱۳۹۱	شامل سطح تسهیلات، سن، جنس، تجربه کاری با رایانه و اینترنت، داشتن رایانه در منزل و محل کار و متصل بودن به اینترنت می شود.	ویژگیهای جمعیت شناختی

در این تحقیق که تحقیقی اکتشافی - کاربردی است، برای بررسی شاخصهای پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی، از تحقیقات و نظریه های پیشین از جمله نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری<sup>۱</sup> (TAM) و تئوری رفتار برنامه ریزی شده<sup>۲</sup> (TPB) و تئوری عمل مستدل<sup>۳</sup> (TRA) و همچنین تبادل نظر و مصاحبه عمقی با خبرگان فناوری اطلاعات و کارشناسان خبره مالیاتی، اداره کل امور مالیاتی استان کرمانشاه استفاده شده است.

شکل (۱) - مدل مفهومی پژوهش

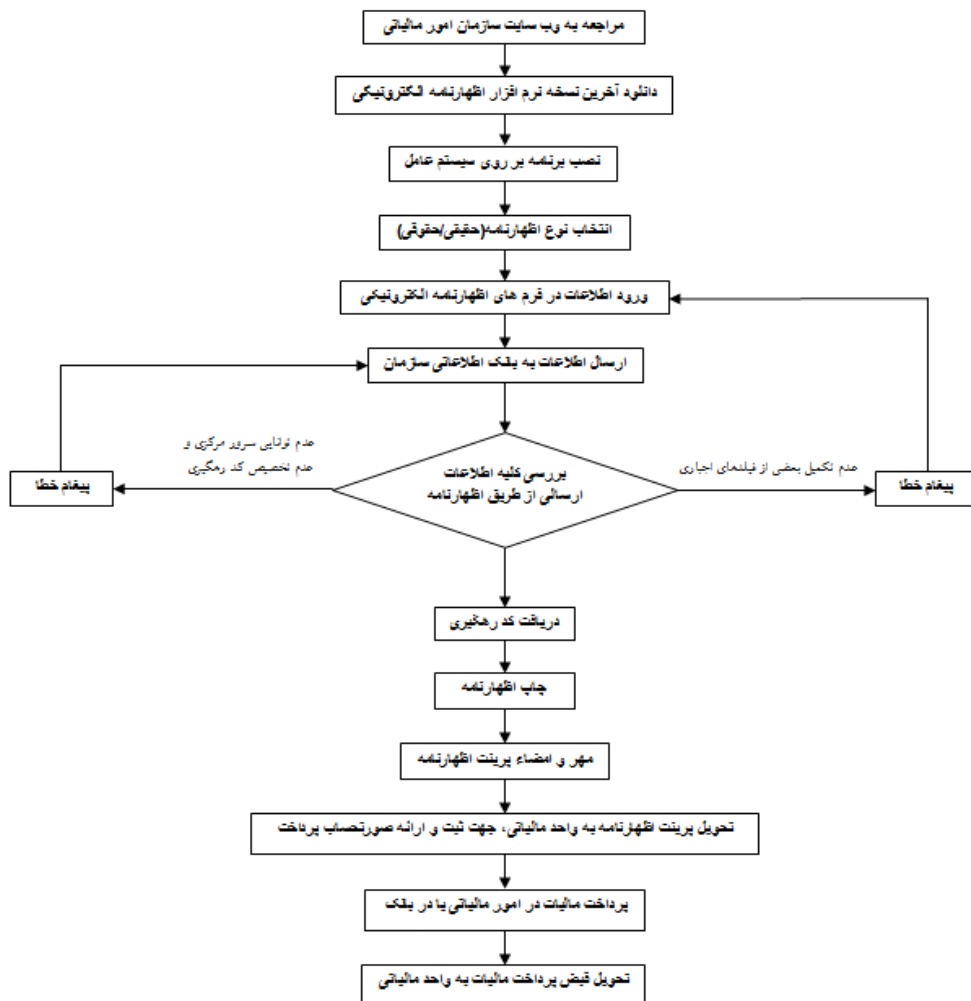


#### ۵-۱-۱- فرآیند اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران

سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در تیرماه ۱۳۸۹ برای اولین بار در ایران پیاده سازی شد. این فرآیند در شکل (۲) نشان داده شده است (وب سایت سازمان امور مالیاتی ایران، ۱۳۹۲). شایان ذکر است که شرط ارسال اظهارنامه الکترونیکی برای مودیان حقیقی و حقوقی درج کد رهگیری پیش ثبت نام شماره اقتصادی می باشد.

1. Technology Acceptance Model
2. Theory of Planned Behaviour
3. Theory of Rational Actions

شکل(۲)- فرآیند تکمیل و ارائه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران



با بررسی فرآیند این سیستم، مهمترین شاخص‌هایی که پذیرش تکمیل اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی توسط مودیان مالیاتی را با مشکلاتی مواجه کرده است، عبارتند از:

- حذف نشدن مراجعه حضوری به اداره امور مالیاتی. البته با گسترش استفاده از امضاء دیجیتال، این مشکل روز به روز کم رنگ تر می شود. به عنوان مثال باستناد سایت سازمان امور مالیاتی ایران و به نقل از رئیس کل سازمان امور مالیاتی کشور، در تیر ماه سال ۱۳۹۲، دوازده هزار مودی با امضاء دیجیتال مبادرت به ارسال اظهارنامه الکترونیکی نموده اند.

• حذف نشدن مراجعه حضوری به بانک که دلیل اصلی آن عدم استفاده از سیستم پرداخت الکترونیکی می باشد.

لازم به توضیح است که رئیس کل سازمان امور مالیاتی کشور در ادامه اعلام تعداد استفاده کنندگان از امضاء دیجیتال، آورده اند که مودیان مالیاتی که با امضاء دیجیتال اقدام به ارسال اظهارنامه الکترونیکی می نمایند، می توانند مالیات خود را نیز به صورت الکترونیکی پرداخت نمایند که البته در حال حاضر این امکان صرفاً برای اشخاص حقوقی فراهم شده است.

• توانایی پایین سرور مرکزی سازمان به ویژه در ساعات شلوغ و پر ازدحام.

• عدم امکان استفاده از کد رهگیری برای دسترسی مجدد به اطلاعات اظهارنامه و ویرایش یا پرینت آن.

لازم به ذکر است که این پژوهش در نیمه دوم سال ۱۳۹۲ انجام گرفته و برخی از فرآیندهای ارائه اظهارنامه الکترونیکی در تیر ماه سال ۱۳۹۳ بهبود یافته است. به عنوان مثال فرآیند تحویل نسخه کاغذی اظهارنامه به اداره امور مالیاتی توسط مودیان به طور کامل حذف گردید. لکن در مرحله پرداخت مالیات همراه اظهارنامه، مشکل عدم مراجعه مودیان به بانک و اداره امور مالیاتی همچنان ادامه دارد و فرآیند تکمیل امضاء دیجیتال نیز به طور کامل اجرایی نشده است.

#### ۲-۵- ابزار گردآوری داده‌ها

۱- روش جمع آوری داده های پژوهش :

الف - کتابخانه ای: جهت تدوین ادبیات بخشهای نظری مخصوصاً قسمتهای مربوط به پیشینه و مبانی نظری پژوهش

ب- میدانی: جهت گردآوری اطلاعات مورد نیاز از جامعه آماری

۲- ابزار گردآوری اطلاعات: پرسشنامه

۳-۵- جامعه آماری، روش نمونه گیری

در این پژوهش، جامعه آماری، مودیان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان کرمانشاه می باشد که بر اساس استعلام به عمل آمده از واحد فناوری اطلاعات اداره مذکور در حدود ۴۹،۸۸۱ مودی (اشخاص حقیقی و حقوقی) می باشد.

جدول (۵) - تعداد و درصد دریافت اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در استان کرمانشاه در سال ۱۳۹۲ (عملکرد ۱۳۹۱)

نوع مودی مالیاتی	تعداد اظهارنامه های دریافتی الکترونیکی	تعداد اظهارنامه های دریافتی غیر الکترونیکی (دستی)	جمع	درصد اظهارنامه های الکترونیکی
اشخاص حقوقی	۳۰۲۱	۵۵	۳۰۷۶	۹۸/۳۰
اشخاص حقیقی (مشاغل)	۴۶۶۹۳	۱۱۵	۴۶۸۰۸	۹۹/۸۰
جمع کل	۴۹۷۱۴	۱۷۰	۴۹۸۸۱	۹۹/۷۰

منبع: اداره کل امور مالیاتی استان کرمانشاه

#### ۵-۴- حجم نمونه و روش برآورد حجم نمونه

در این پژوهش از جامعه آماری مورد نظر، نمونه ای به حجم ۳۸۲ نفر با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران و با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیده است.

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot S^2}{N \cdot d^2 + p \cdot q \cdot S^2}$$

$$N = \text{حجم نمونه آماری} = 49.881$$

$$S^2 = \text{ضریب خطا} = (1/96)^2$$

$$d = \text{دقت احتمالی مطلوب} = 5\%$$

$$n = \text{حجم نمونه}$$

$$P = 0/5 = \text{نسبت برآورد شده از وجود صفت یا ویژگی در جامعه (احتمال تایید یا رد فرضیه)}$$

$$q = 0/5 = \text{عدم وجود صفت یا}$$

$$q = \text{ویژگی}$$

بنابراین:

$$n = \frac{49.881 \cdot 0/5 \cdot 0/5 \cdot (1/96)^2}{49.881 \cdot (5\%)^2 + 0/5 \cdot 0/5 \cdot (1/96)^2} = 382$$

**۵-۵- روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها**

با توجه به مدل و سوالات تحقیق، بهترین گزینه استفاده از طیف Semi-metric یا همان ۰ تا ۱۰۰ می باشد که با استفاده از نرم افزار آموس برونداد تحقیق به عمل آمده را تحلیل و بیان می کنیم.

**۵-۶- روایی تحقیق**

برای اطمینان از روایی پرسشنامه ها، اقدامات زیر صورت پذیرفته است:

- تبادل نظر و مصاحبه عمقی با خبرگان فناوری اطلاعات و کارشناسان خبره مالیاتی
- مطالعه نظریه ها و تحقیقات مطرح در زمینه پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی
- مشاهده سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی و آشنایی با عملکرد آن
- تعیین مولفه‌های موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران بر اساس موارد ذکر شده
- تدوین پرسشنامه ها از طریق مشاهده فرآیند دریافت اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی و تحقیقات پیشین و مشابه این موضوع و انجام اصلاحات لازم از طریق مشورت و تبادل نظر با کارشناسان خبره مالیاتی.

**۵-۷- پایایی تحقیق**

در این تحقیق پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ و همچنین آزمون KMO-Bartlett محاسبه و پایایی تحقیق مورد تایید قرار گرفته است (جدول ۷).

**۵-۸- فرضیه های پژوهش**

با توجه به مدل ارائه شده، می توان فرضیه های زیر را مطرح نمود:

**فرضیه اصلی ۱:**

- نگرش مودیان مالیاتی تاثیر مستقیم و معنی داری بر استفاده از سامانه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.

**فرضیه های فرعی:**

- عامل انتظار کارایی تاثیر مستقیم و معنی داری بر نگرش مودیان مالیاتی دارد.
- عامل انتظار تلاش تاثیر مستقیم و معنی داری بر نگرش مودیان مالیاتی دارد.
- عامل ریسک درک شده تاثیر مستقیم و معنی داری بر نگرش مودیان مالیاتی دارد.

**فرضیه اصلی ۲:**

- هنجارهای ذهنی تاثیر مستقیم و معنی داری بر استفاده از سامانه اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.

**فرضیه های فرعی:**

- عامل تاثیرات اجتماعی تاثیر مستقیم و معنی داری بر هنجارهای ذهنی مویدان مالیاتی دارد.

**فرضیه اصلی ۳:**

- کنترل رفتاری درک شده تاثیر مستقیم و معنی داری بر استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارد.

**فرضیه های فرعی:**

- عامل مسائل قانونی تاثیر مستقیم و معنی داری بر کنترل رفتاری درک شده مویدان مالیاتی دارد.  
- عامل مباحث فنی- زیر ساختی، تاثیر مستقیم و معنی داری بر کنترل رفتاری درک شده مویدان مالیاتی دارد.

**۵-۹- تجزیه و تحلیل فرضیه ها****۵-۹-۱- آمار توصیفی**

ویژگی های جمعیت شناختی پاسخگویان:

اطلاعات توصیفی پاسخگویان، از نظر سن، جنسیت، تحصیلات، تجربه کار با رایانه، تجربه کار با اینترنت، دسترسی به رایانه در محل کار، اتصال به شبکه اینترنت در محل کار، استفاده از اظهارنامه الکترونیکی، محل تکمیل اظهارنامه الکترونیکی، دلیل استفاده از اظهارنامه الکترونیکی و زمان صرف شده جهت تکمیل اظهارنامه الکترونیکی در جدول (۶) ارائه می گردد.

## جدول (۶) - آمار توصیفی ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان

درصد	فراوانی	ویژگی جمعیت شناختی	
۳/۴	۱۳	کمتر از ۲۵ سال	سن
۳۳/۸	۱۲۹	۲۵ - ۳۵	
۴۱/۶	۱۵۹	۳۵ - ۴۵	
۱۵/۴	۵۹	۴۵ - ۵۵	
۵/۸	۲۲	بیشتر از ۵۵ سال	
۷۴/۹	۲۸۶	مرد	جنسیت
۲۵/۱	۹۶	زن	
۹/۹	۳۸	زیردیپلم	سطح تحصیلات
۷/۱	۲۷	دیپلم	
۱۴/۷	۵۶	فوق دیپلم	
۴۷/۹	۱۸۳	لیسانس	
۲۰/۴	۷۸	فوق لیسانس و بالاتر	
۱۵/۷	۶۰	تجربه‌ای ندارم	تجربه کار با رایانه
۵/۲	۲۰	کمتر از یک سال	
۲۰/۴	۷۸	۱ - ۳	
۲۸/۵	۱۰۹	۳ - ۷	
۳۰/۱	۱۱۵	بیشتر از ۷ سال	
۱۷/۵	۶۷	تجربه‌ای ندارم	تجربه کار با اینترنت
۷/۶	۲۹	کمتر از یک سال	
۲۳	۸۸	۱ - ۳	
۳۰/۴	۱۱۶	۳ - ۷	
۲۱/۵	۸۲	بیشتر از ۷ سال	
۱۷/۵	۶۷	هرروز	میزان استفاده از اینترنت
۵۶/۳	۲۱۵	یکبار در هفته	
۲۲/۳	۸۵	یکبار در ماه	
۳/۹	۱۵	هر چند ماه یکبار	
۷۲	۲۷۵	بلی	دسترسی به رایانه در محل کار
۲۸	۱۰۷	خیر	
۸۵/۱	۲۳۴	بلی	اتصال رایانه محل کار به اینترنت
۱۴/۹	۴۱	خیر	



درصد	فراوانی	ویژگی جمعیت شناختی	
۹۹/۵	۳۸۰	بلی	سابقه استفاده از اظهارنامه الکترونیکی
۰/۵	۲	خیر	
۱۲/۴	۴۷	منزل	محل تکمیل اظهارنامه الکترونیکی
۲۶/۳	۱۰۰	محل کار	
۵۴/۲	۲۰۶	کافی نت	
۳/۲	۱۲	اداره امور مالیاتی	
۳/۹	۱۵	دفاتر پستی	
۲/۱	۸	راحتی	دلیل استفاده از اظهارنامه الکترونیکی
۲/۴	۹	صرفه جویی در وقت و هزینه	
۴۱/۸	۱۵۹	دستورالعمل اداره امور مالیاتی	
۵۳/۷	۲۰۴	همه موارد	
۲/۶	۱۰	کمتر از ۱۵ دقیقه	مدت زمان صرف شده جهت تکمیل اظهارنامه الکترونیکی
۴۹/۵	۱۸۸	بین ۱۵ تا ۳۰ دقیقه	
۴۱/۱	۱۵۷	بین ۳۰ تا ۶۰ دقیقه	
۶/۵	۲۵	بیشتر از ۶۰ دقیقه	

در این پژوهش ۱۲ سوال نخست در پرسشنامه به ویژگی‌های جمعیت شناختی مربوط می‌شود که بررسی تاثیر آن‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS 21 و تحلیل عاملی اکتشافی بر تمامی متغیرها صورت پذیرفت. تحلیل عاملی مذکور با استفاده از شیوه بیشینه درست‌نمایی، روش واریماکس و مقادیر ویژه بزرگتر از یک پیاده‌سازی و در واقع رابطه و تاثیر هر متغیر بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی بر مبنای بارهای عاملی تعیین و با استفاده از آزمون بارتلت مراحل تحلیل عاملی تایید گردید.

از آنجایی که در سوالات ۱۴ تا ۱۸ موضوع انتظار تلاش (سهولت) و در سوالات ۱۹ تا ۲۱ موضوع انتظار کارایی (سودمندی) مورد سوال قرار گرفت، ضریب تاثیر بدست آمده در بارهای عاملی (مندرج در جدول شماره ۷) بسیار بالا بوده و مشخص گردید که مودیان مالیاتی با سطح تحصیلات پایین‌تر میانگین نمرات (۰ تا ۱۰۰) بالاتری را برای آسان بودن استفاده از سیستم الکترونیکی و سپس سودمند بودن استفاده از این سیستم قائل شده‌اند و اکثریت افراد با تحصیلات پایین‌تر به نداشتن

تجربه کار با اینترنت و رایانه اذعان نموده‌اند که این امر در یافته‌های پژوهش وانگ و همچنین در تحقیق علیرضا ملکی نجفدر در سال ۱۳۹۰ نیز تایید شده است.

از آنجایی که برای کاربران ناآشنا با اینترنت و فناوری اطلاعات، سهولت در استفاده، در اولویت می‌باشد، که این سهولت در استفاده می‌تواند مقدمه‌ای برای سودمند بودن استفاده از فناوری اطلاعات باشد. لذا یافته‌های پژوهش با مطالعات دیویس در سال ۱۹۸۹ همخوانی داشته و بنابراین هرچه فرد احساس راحتی بیشتری در استفاده از وب سایت اظهارنامه الکترونیکی نماید، احتمال استفاده او افزایش می‌یابد. همچنین بر اساس اطلاعات بدست آمده از سوالات دموگرافی پیرامون نحوه دسترسی مودیان به اینترنت، رایانه و همچنین مدت زمان صرف شده برای تکمیل اظهارنامه الکترونیکی، مشخص گردید که یکی از دلایل عمده استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی (۴۱/۸٪) با توجه به مشکلات مربوط به مباحث زیرساختی و فنی و مسائل قانونی، دستورالعمل سازمان امور مالیاتی مبنی بر تکمیل و ارسال اظهارنامه مالیاتی از طریق سیستم الکترونیکی بوده است، که این امر در صورت اختیاری نمودن نحوه ارسال اظهارنامه مالیاتی می‌تواند تداوم استفاده از سیستم الکترونیکی را به چالش بکشد.

در سوالات ۱۳، ۲۲ و ۲۳ موضوع تاثیرات اجتماعی مطرح و ضریب تاثیر تمایل به استفاده، توجه به نظرات دیگران و توصیه نمودن اطرفیان به استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی بررسی گردید. ضریب اهمیت بالای تاثیرات اجتماعی، نشانه اهمیت نظر اطرفیان، دوستان و استفاده کنندگان از سیستم بوده و از آنجایی که مردم ما به نظرات افراد پیرامون خود و به‌خصوص دوستان، همکاران و آشنایان خود در زمینه استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی اهمیت فراوانی می‌دهند، بنابراین توجه به این اولویت‌ها و حرکت در مسیر جلب رضایت مودیان مالیاتی از جانب مقامات مالیاتی، بسیار مهم می‌باشد. وجود رابطه رضایتمندی مودیان مالیاتی با میل به پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی محرز و مبنای نگرشی مثبت و اهمیت جایگاه تاثیرات اجتماعی در پیشبرد اهداف پیش رو می‌باشد. لازم به ذکر است که یافته‌های پژوهش با نتایج بدست آمده توسط تیلور و تاد در سال ۱۹۹۵ همخوانی دارد.

در سوالات ۲۴ و ۲۵ نحوه دسترسی به اطلاعات و خدمات پشتیبانی مورد سوال واقع گردید که در این مبحث نیز سطح تحصیلات و یا بهتر بگوییم سواد کار با رایانه و آشنایی با اینترنت تفاوت فاحشی را در نحوه پاسخگویی مودیان مالیاتی به همراه داشت. بدین معنی که افراد با سطح

تحصیلات پایین‌تر و یا کم تجربه در امر استفاده از اینترنت و رایانه خواستار دسترسی به اطلاعات بیشتر و استفاده آسان‌تر از خدمات پشتیبانی بودند. بنابراین موضوع افزایش دانش دیجیتالی و اشاعه فرهنگ استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات در میان عامه مردم موضوعی تاثیرگذار و قابل توجه می‌باشد. در سوالات ۲۶ و ۲۷ مبحث ریسک استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات مطرح و در پژوهش حاضر از آنجایی که مالکیت و نظارت مستقیم دولت (سازمان امور مالیاتی کشور)، بر وب سایت ارائه شده جهت انجام کار و اطمینان و اعتماد مودیان به دولتی بودن فرآیند مطرح می‌باشد، احساس امنیت و اعتماد به سیستم به جهت حفظ امانتداری در اطلاعات مالی و مالیاتی توسط پاسخ دهندگان مثبت ارزیابی شده است. این امر می‌تواند به عنوان نقطه قوت و فرصتی طلایی برای مقامات مالیاتی مورد توجه قرار گیرد.

در سوالات ۲۸ و ۲۹ موضوع حمایت قانونی و استفاده از امضاء الکترونیکی مورد سوال واقع گردید. اکثریت پاسخگویان خواستار استقرار کامل امضاء دیجیتال و حمایت قانونی از این سیستم بوده و در واقع پاسخگویان از مراجعه حضوری به ادارات امور مالیاتی، علی‌رغم ارسال الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی جهت پرداخت قبوض مالیاتی و تکمیل سایر مراحل اداری، گله‌مند می‌باشند. در این زمینه تلاش برای تدوین قوانین مناسب، ضمن بازنگری در مقررات مالیاتی موجود و به هنگام نمودن قوانین مرتبط مورد نیاز می‌باشد.

در سوالات ۳۰، ۳۱ و ۳۲ کیفیت زیرساختی و وضعیت اینترنت و تجهیزات مرتبط مورد سوال واقع گردید که در این قسمت اکثریت پاسخ دهندگان با هر سطح تحصیلات و سن و سالی با اعلام میانگین نمرات (۰ تا ۱۰۰) بسیار پایین، اعلام عدم رضایت نموده و وضعیت موجود را رضایت بخش ندانسته بودند. به همین دلیل بیشترین ضریب تاثیر و اهمیت به مبحث زیرساختی و فنی (۹۵٪) تعلق گرفته است. این امر نشان‌دهنده وجود مشکلات عدیده و قابل لمس در قسمت‌های زیرساختی و فنی می‌باشد. عدم یکپارچگی بانک اطلاعاتی سازمان امور مالیاتی و بانک اطلاعاتی محلی ادارات امور مالیاتی استان‌ها، سرعت پایین اینترنت (رتبه ۱۷۰ در دنیا)، قطع شدن مداوم ارتباط با شبکه، سرعت پایین بارگذاری صفحات، سرعت پایین تراکنش‌ها (رتبه ۶۹ در میان ۷۰ کشور در شاخص‌های اقتصاد دیجیتالی)، انعطاف پذیری پایین سیستم ارائه شده، عدم استقرار کامل امضاء الکترونیک که منجر به مراجعه حضوری مودیان مالیاتی به ادارات امور مالیاتی و بانک‌ها شده است، طولانی بودن زمان تکمیل و ارسال اظهارنامه الکترونیکی و... از دلایل نارضایتی مودیان مالیاتی می‌باشد. نهایتاً

اینکه با بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی مودیان مالیاتی در این تحقیق، در حالت کلی رابطه معناداری بین ویژگی‌های جمعیت شناختی و میل به پذیرش سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی از سوی پاسخ دهندگان وجود دارد که توجه به آنها توسط مسئولان ذیربط و مقامات مالیاتی بسیار حائز اهمیت می باشد.

#### ۵-۹-۲- تحلیل عاملی اکتشافی

به منظور تحلیل دقیق‌تر داده‌ها و دستیابی به نتایج تحقیق، راهکار کاهش تعداد متغیرها و شناسایی ساختار درونی آنها می‌تواند کارساز باشد. تحلیل عاملی اکتشافی شیوه‌ای است که سعی در اکتشاف متغیرهای اساسی یا عامل‌ها در راستای تبیین الگوی همبستگی بین متغیرهای مشاهده شده دارد. آنچه در این بخش به دنبال دستیابی به آن هستیم، بررسی روابط همبستگی بین متغیرهای مشهود و برونزایی است که ابزارهای اندازه‌گیری متغیرهای اصلی تحقیق را شکل می‌دهد. با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی قادر خواهیم بود تا متغیرهای مکنونی که سهم عمده‌ای در تبیین تغییرات متغیرهای مشهود را دارند، شناسایی نموده و روابط آن‌ها با یکدیگر و سایر متغیرها را در قالب فرضیاتی تعریف نماییم.

نتایج حاصل از آزمون KMO-Bartlett بیانگر بلامانع بودن انجام تحلیل عاملی بر روی داده‌های این سازه می‌باشند. آماره KMO با مقداری بیش از ۰/۵ نشان‌دهنده کفایت نمونه‌گیری و سطح اطمینان صفر برای آزمون بارتلت مناسب بودن مدل عاملی مورد استناد را نشان می‌دهد.

جدول (۷) - تحلیل عاملی اکتشافی و اعتبار پایایی پرسشنامه

عوامل	شماره سؤالات	بارهای عاملی	آلفای کرونباخ
تأثیرات اجتماعی <sup>۱</sup>	Q13	۰/۷۷	۰/۸۱
	Q22	۰/۹۰	
	Q23	۰/۸۹	
انتظار تلاش <sup>۲</sup>	Q14	۰/۹۳	۰/۹۵
	Q15	۰/۹۳	
	Q16	۰/۹۰	
	Q17	۰/۹۳	
	Q18	۰/۸۸	
انتظار کارایی <sup>۳</sup>	Q19	۰/۷۹	۰/۸۲
	Q20	۰/۸۹	
	Q21	۰/۹۲	
دسترسی به اطلاعات <sup>۴</sup>	Q24	۰/۸۹	۰/۷۳
	Q25	۰/۸۹	
ریسک درک شده <sup>۵</sup>	Q26	۰/۹۰	۰/۸۲
	Q27	۰/۸۷	
مسائل قانونی <sup>۶</sup>	Q28	۰/۸۰	۰/۷۲
	Q29	۰/۸۰	
مباحث فنی و زیرساختی <sup>۷</sup>	Q30	۰/۹۲	۰/۷۰
	Q31	۰/۹۱	
	Q32	۰/۵۱	
معیار کفایت نمونه گیری KMO		۰/۸۹۸	
آزمون بارتلت	کای دو		۶۳۵۹/۵۴۴
	درجه آزادی		۲۱۰
	سطح معنی داری		۰/۰۰۰

1. Social Influences
2. Search for
3. Expected Performance
4. Access to Information
5. Perceived Risk
6. Legal Issues
7. Technical and Infrastructural Issues

## ۵-۱۰- مدل ساختاری تحقیق (بررسی مدل اصلی تحقیق)

در ادامه مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد مورد بحث قرار خواهد گرفت. از آنجا که در پژوهش حاضر مفروضه نرمال بودن چند متغیره برقرار نیست، به منظور مقایسه مدل های مختلف با داده های یکسان و نیز به منظور گزینش مناسب ترین آنها می توان از خودگردان سازی استفاده نمود.

خود گردان سازی به عنوان روشی که مبتنی بر بازنمونه گیری با جایگذاری<sup>۱</sup> از یک نمونه مورد مطالعه است (نمونه ای که فرض می شود معرف جامعه است)، در شرایطی که در آن مفروضه نرمال بودن چند متغیره نقض شده است می تواند به برآورد دقیق تر پارامترها و خطای معیار مرتبط به آنها یاری رساند. نتایج تأیید یا رد فرضیات را در جدول (۸) می توان مشاهده نمود.

جدول (۸)- بررسی فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری

نتیجه فرضیه	سطح معنی داری	میزان تأثیر	فرضیه اصلی و فرعی تحقیق
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۳۲	بین انتظار کارایی و نگرش رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۵۱	بین انتظار تلاش و نگرش رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۱۱	بین ریسک درک شده و نگرش رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۱۸	بین دسترسی به اطلاعات و نگرش رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۹۰	بین تأثیرات اجتماعی و هنجار ذهنی رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۴۰	بین مسائل قانونی و کنترل رفتاری درک شده رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۹۵	بین مباحث فنی - زیرساختی و کنترل رفتاری درک شده رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۸۰	بین نگرش و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه معنی دار وجود دارد.
تأیید	۰/۰۱۴	۰/۱۰	بین هنجار ذهنی و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه معنی دار وجود دارد .
تأیید	۰/۰۰۰	۰/۲۱	بین کنترل رفتاری درک شده و پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی رابطه وجود دارد.

## 1. Resampling with Replacement

جدول (۹) شاخص‌های برازش مدل را نشان می‌دهد.

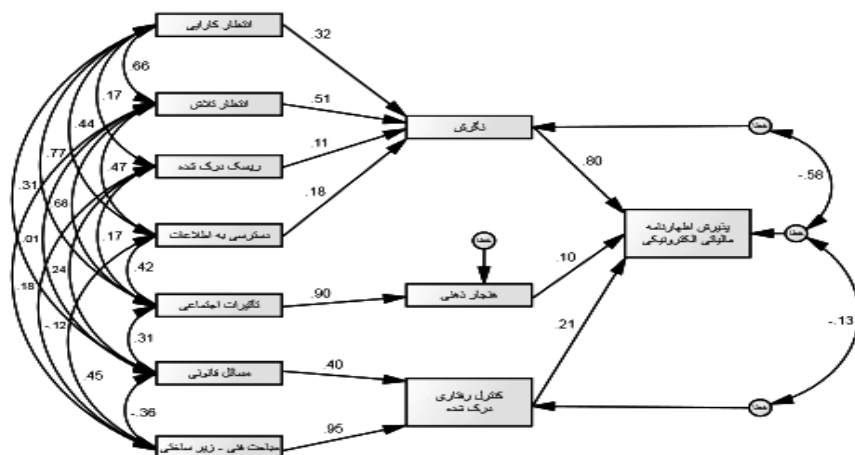
با توجه به نتایج به دست آمده و مقایسه آن با دامنه مطلوب ارائه شده در جدول می‌توان اذعان کرد تمامی شاخص‌های برازندگی مدل فوق در این دامنه قرار گرفته‌اند و بنابراین تناسب داده‌های گردآوری شده با مدل مطلوب است. لذا برازندگی مدل معادلات ساختاری مورد تأیید می‌باشد.

جدول (۹) - شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری

عنوان شاخص	مقدار	دامنه مطلوب	نتیجه	شاخص‌های برازش مدل
$\frac{\chi^2}{df}$	۱/۶۴۴	$0 < \frac{\chi^2}{df} < 5$	تأیید مدل	مجذور کای
RMSEA	۰/۰۴۱	RMSEA < 0.05	مورد قبول	ریشه خطای میانگین مجزورات تقریب
RMR	۱۵/۵۲۶	RMR $\geq 0$	تأیید مدل	ریشه میانگین مربعات باقیمانده
GFI	۰/۹۸۰	GFI > 0.9	تأیید مدل	نیکویی برازش
AGFI	۰/۹۴۹	AGFI > 0.85	تأیید مدل	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده
NFI	۰/۹۸۸	NFI > 0.90	تأیید مدل	شاخص برازش هنجار شده ( بنتلر - بونت )
CFI	۰/۹۹۵	CFI > 0.90	تأیید مدل	شاخص برازش تطبیقی
IFI	۰/۹۹۵	IFI > 0.90	تأیید مدل	شاخص برازش افزایشی

شکل (۳) میزان تاثیر متغیرهای مستقل تحقیق (انتظار کارایی، انتظار تلاش، ریسک درک شده، دسترسی به اطلاعات، تأثیرات اجتماعی، مسائل قانونی و مباحث فنی - زیرساختی) را بر متغیرهای مداخله‌گر (نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک شده) و متغیر وابسته پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی نشان می‌دهد. همانطور که نتایج نشان می‌دهند متغیرهای مستقل انتظار کارایی، انتظار تلاش، ریسک درک شده، دسترسی به اطلاعات به ترتیب دارای تأثیر ۳۲، ۱۵، ۱۱ و ۱۸ درصدی بر نگرش، متغیر تأثیرات اجتماعی دارای تأثیر ۹۰ درصدی بر هنجارهای ذهنی و متغیرهای مستقل مسائل قانونی و مباحث فنی - زیرساختی به ترتیب دارای تأثیر ۴۰ و ۹۵ درصدی بر کنترل رفتاری درک شده و متغیرهای نگرش، هنجار ذهنی و کنترل رفتاری درک شده به ترتیب دارای تأثیر ۸۰، ۱۰ و ۲۱ درصد بر متغیر وابسته پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی دارند.

شکل(۳)- مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد



### ۶- نتایج و پیشنهادات

هدف اصلی این پژوهش، بررسی و سنجش عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی بوده که بر این اساس به بیان مساله تحقیق پرداخته و با تشریح تحقیقات انجام شده در سایر کشورها و استفاده از تحقیقات و نظریه های پیشین از جمله نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری و تئوری رفتار برنامه ریزی شده و تئوری عمل مستدل و ... و همچنین تبادل نظر و مصاحبه عمقی با خبرگان فناوری اطلاعات و کارشناسان خبره مالیاتی، مدلی بهینه طراحی و ارائه گردید. نتایج بدست آمده از تحلیل مسیر مدل پژوهش، نشان می دهد که میزان پذیرش اظهارنامه الکترونیکی به ترتیب به عوامل موثر بر نگرش، کنترل رفتاری درک شده و هنجارهای ذهنی بستگی دارد. بر اساس نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل آماری انجام شده، در عوامل موثر بر نگرش، به ترتیب ضریب اهمیت انتظار تلاش (۰/۵۱)، انتظار کارایی (۰/۳۲)، دسترسی به اطلاعات (۰/۱۸) و ریسک درک شده (۰/۱۱) و در عامل موثر بر هنجار ذهنی، ضریب اهمیت تاثیرات اجتماعی (۰/۹۰) و در عوامل موثر بر کنترل رفتاری درک شده، ضریب اهمیت مسائل قانونی (۰/۴۰) و مباحث فنی - زیر ساختی (۰/۹۵) می باشد که برای این موضوع می توان دلایل زیر را برشمرد:

۱- به طور کلی، افراد هرچه احساس راحتی بیشتری نسبت به انجام کاری داشته باشند، احتمال انجام آن کار افزایش می یابد. این امر در نتایج بدست آمده توسط دیویس در سال ۱۹۸۹ نیز تایید شده است که سهولت استفاده (انتظار تلاش) می تواند مقدمه ای برای سودمندی (انتظار کارایی) باشد.



همچنین میزان تحصیلات و آشنایی با اینترنت نیز رابطه مستقیم با سهولت استفاده از فناوری دارد. بدین معنی که برای کاربران با تحصیلات پایین تر و نا آشنا با اینترنت، اولویت اصلی، انتظار تلاش می باشد. این امر در یافته های پژوهش وانگ و همچنین در تحقیق علیرضا ملکی نجفدر در سال ۱۳۹۰ نیز تایید شده است. در کل تحصیلات پایین تر به معنای نداشتن تجربه کار با اینترنت و رایانه است. بنابراین سهولت در استفاده، یکی از شاخص های مهم در ایجاد نگرش مثبت به پذیرش اظهارنامه الکترونیکی می باشد. به بیان دیگر سیستم هایی که به آسانی مورد استفاده قرار می گیرند و راهبری آسان و ساده ای لازم دارند، سیستم های مفید و قابل قبولی برای عامه افراد در هر کسب و کاری می باشند. بنابراین هرچه فرد احساس راحتی بیشتری در استفاده از وب سایت اظهارنامه الکترونیکی نماید، احتمال استفاده او افزایش می یابد.

از این رو پیشنهاد می شود مسئولان امر و متولیان امور با طراحی هرچه ساده تر و در عین حال کامل و به روز سیستم های نرم افزاری کارآمد و تلاش در جهت آموزش مودیان مالیاتی از طرق مختلف (از قبیل حضوری، دیداری و شنیداری و...) تداوم استفاده از این سیستم را برای مودیان مالیاتی فراهم نمایند.

۲- به نظر می رسد بدلیل عدم برنامه ریزی مناسب توسط مقامات مالیاتی، کیفیت ارائه خدمات، ضعف در زیرساخت ها و سرعت پایین اینترنت و عدم پاسخگویی مناسب و... انتظار کارایی و سودمندی استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی، به نحو مطلوبی توسط مودیان مالیاتی احساس و درک نشده است. کم بودن تاثیر این عامل نشان می دهد که کاربران ایرانی و خصوصا کرمانشاهی برای استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی، احساس انگیزه و سودمندی زیادی نمی کنند و این نتیجه با واقعیت امر سازگار می باشد. چرا که عملا مزیت و فایده ای را در قبال استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی احساس نمی کنند.

مزیت صرفه جویی در زمان و هزینه ثبت و ارسال اظهارات مالیاتی نیز که حداقل سودمندی ممکن در تراکنش های آنلاین به حساب می آید، بدلیل عدم استقرار کامل امضاء دیجیتال و عدم حذف کامل مراجعه حضوری به ادارات مالیاتی و بانک نیز اثر خود را از دست داده است. بنابراین پیشنهاد می شود مسئولان امر علاوه بر اختصاص جوایز و اولویت های ویژه (تخفیف مالیاتی، تسریع در زمان استرداد مالیات، افزایش مهلت تسلیم اظهارات و اعتراض های مالیاتی و...) برای استفاده کنندگان از سیستم مالیات الکترونیکی، هر چه سریع تر نسبت به تکمیل و اتمام پروژه های زیربنایی مانند

اختصاص شناسه ملی و امضاء دیجیتال برای همه مودیان مالیاتی و ... مقدمات حذف مراجعه حضوری به ادارات مالیاتی و بانکها را فراهم نموده و تعداد پرداخت مالیات را برای مودیان مالیاتی به حداقل برسانند.

۳- دسترسی به اطلاعات و شفافیت در ارائه خدمات و راهنمایی و آشنایی مودیان مالیاتی با سیستم و نحوه انجام فرآیند تکمیل و ارسال اظهارات مالیاتی به صورت الکترونیکی، در افزایش نگرش مثبت نسبت به پذیرش اظهارنامه الکترونیکی، حائز اهمیت می باشد. با توجه به ضریب اهمیت بدست آمده در این پژوهش برای عنصر دسترسی به اطلاعات، به نظر می رسد در جهت رسیدن به وضعیت مطلوب، فعالیت های زیادی را می توان سازماندهی نمود. با نزدیک شدن به الگوهای الکترونیکی و مجازی مالیاتی، لازم است دانش و علم مودیان مالیاتی از طریق دریافت آموزش های عمومی و تخصصی و همچنین توسعه سواد دیجیتالی و آمادگی الکترونیکی در آنان ارتقاء و افزایش یابد. پیشنهاد می گردد از طریق برنامه های توجیهی و فرهنگ سازی و بویژه ضمن بهره گیری از آموزه های دینی، سطح بینشی و نگرش مودیان مالیاتی نسبت به مقوله مالیات افزایش یافته و همچنین با بهره گیری از سیستم های مجازی همچون پست الکترونیکی و شبکه های اجتماعی و برنامه های نرم افزاری قابل نصب بر روی تلفن همراه و گسترش سازمان های مردم نهاد و... اطلاعات لازمه به مودیان و شهروندان انتقال و جهت دهی و هدایت سیستمی به عمل آید.

۴- همانطور که می دانیم در کشورهای توسعه یافته بدلیل استقرار مطلوب و مناسب امکانات و زیرساخت های فنی و تکنولوژی، ریسک ناشی از شکستن حریم خصوصی و افشای اطلاعات، مهمترین عامل در پذیرش نظام مالیات الکترونیکی می باشد. اما در تحقیق انجام شده ضریب اهمیت ریسک درک شده (۰/۱۱) و پایین تر از عناصر دیگر بوده و این بدین معنی است که مالیات دهندگان عمدتاً از فرستادن الکترونیکی اطلاعات مالی خود با توجه به ذهنیتی که نسبت به ریسک موجود در بازارهای آنلاین دارند امتناع می ورزند، خصوصاً هنگامی که امنیت کافی در این فرآیند را حس نکنند. در پژوهش حاضر از آنجایی که مالکیت و نظارت مستقیم دولت (سازمان امور مالیاتی کشور)، بر وب سایت ارائه شده جهت انجام کار و اطمینان و اعتماد مودیان به دولتی بودن فرآیند مطرح می باشد. مودیان مالیاتی در پاسخ به داشتن احساس امنیت و اعتماد به سیستم مالیات الکترونیکی اظهار رضایت داشته و بنابراین این فرصت برای متولیان مربوطه مهیا می باشد که با برطرف نمودن ضعف در زیر ساخت ها و بالا بردن کیفیت در سایر عوامل، در ایجاد محیطی امن و عاری از هرگونه ضعف

و ناامنی برای سیستم نوپای اظهارنامه الکترونیکی چهره ای قابل اعتماد و مثبت در جامعه ترویج و معرفی نمایند.

۵- ضریب اهمیت بالای تاثیرات اجتماعی، نشانه اهمیت نظر اطرافیان و دوستان و استفاده کنندگان از سیستم بوده و بدیهی است که ارائه نظری مثبت و تبلیغ استفاده از سیستم توسط استفاده کنندگان منوط به رضایت از تجربه پیشین آنها می باشد. از آنجایی که مردم ما به نظرات افراد پیرامون خود و به خصوص دوستان، همکاران و آشنایان خود در زمینه استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی اهمیت فراوانی می دهند، بنابراین توجه به این اولویت ها و حرکت در مسیر جلب رضایت مودیان مالیاتی از جانب مقامات مالیاتی، بسیار مهم می باشد. بدیهی است افزایش سهولت در استفاده و احساس سودمندی و ایجاد زمینه ای عاری از ریسک با توجه به پیشنهادات ارائه شده فوق الذکر می تواند در جهت افزایش نگرش مثبت و میل به پذیرش سیستم اظهارنامه الکترونیکی بسیار موثر باشد. لازم بذکر است که یافته های پژوهش با نتایج بدست آمده توسط تیلور و تاد در سال ۱۹۹۵ همخوانی دارد.

۶- با توجه به نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل آماری داده ها در مبحث مسائل قانونی، به روز نمودن و حمایت قانونی از سیستم اظهارنامه الکترونیکی، بوسیله تصویب قوانین مرتبط با اسناد الکترونیکی و همچنین امکان استفاده از امضاء الکترونیکی، که منجر به عدم نیاز مراجعه به اداره امور مالیاتی می شود، خواسته مودیان مالیاتی بوده که این امر در جهت رضایت مودیان و ایجاد اعتماد آنها تاثیر قابل توجهی دارد. در این زمینه تلاش برای تدوین قوانین مناسب، ضمن بازنگری در مقررات مالیاتی موجود و به هنگام نمودن قوانین مرتبط مورد نیاز می باشد. بنابراین با تعیین متولی مشخص و تام الاختیار در خصوص تدوین و ارائه قوانین و مقررات و تنظیم و ابلاغ آیین نامه های مربوط به نظام مالیات الکترونیک و همچنین معرفی نهاد نظارتی مرجع در این حوزه می توان خلاء ناشی از نبود قوانین موضوعه و مرتبط با سیستم مالیات الکترونیکی را مرتفع و از بروز بسیاری از جرایم مالیاتی و یا فرار مالیاتی جلوگیری نمود.

۷- از آنجایی که بیشترین وزن (ضریب اهمیت) توسط مودیان مالیاتی به مبحث فنی - زیرساختی اختصاص داده شده است، این امر نشان دهنده وجود مشکلات عدیده و قابل لمس در قسمت های زیرساختی و فنی می باشد. عدم یکپارچگی بانک اطلاعاتی سازمان امور مالیاتی و بانک اطلاعاتی محلی ادارات امور مالیاتی استان ها، سرعت پایین اینترنت، قطع شدن مداوم ارتباط با شبکه، سرعت

پایین بارگذاری صفحات، سرعت پایین تراکنش ها (رتبه ۶۹ در میان ۷۰ کشور در شاخص های اقتصاد دیجیتالی)، انعطاف پذیری پایین سیستم ارائه شده، عدم استقرار کامل امضاء الکترونیک که منجر به مراجعه حضوری مودیان مالیاتی به ادارات امور مالیاتی و بانکها شده است، طولانی بودن زمان تکمیل و ارسال اظهارنامه الکترونیکی و... از دلایل نارضایتی مودیان مالیاتی می باشد. لازم به ذکر است که استقبال بسیار بالای مودیان مالیاتی در استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی، همچنان که در پرسشنامه های تکمیل شده نیز به اثبات رسیده است به دلیل دستورالعمل سازمان امور مالیاتی کشور بوده و مودیان مالیاتی از طولانی بودن زمان تکمیل و ارسال اظهارنامه الکترونیکی و مراجعه مجدد به ادارات امور مالیاتی گله مند می باشند.

حال این سوال مطرح است که در صورت اختیاری شدن تکمیل اظهارنامه الکترونیکی مالیاتی، با وجود چنین مشکلات و کمبودهایی، مودیان مالیاتی باز هم رغبتی برای استفاده از سیستم اظهارنامه الکترونیکی دارند و آنرا سودمندتر از تکمیل و ارسال دستی اظهارنامه مالیاتی می دانند؟ بر اساس نتایج بدست آمده از این پژوهش، در وهله اول لازم است تا زیرساخت های فنی، به گونه ای استاندارد، طراحی و تامین شوند. توسعه زیرساخت های مخابراتی و ارتباطی و امنیتی، توسعه شبکه های ارتباطی (LAN و WAN) بین سازمان های مرتبط مالیاتی در سطح ملی و استانی، افزایش پهنای باند اینترنت و رفع کاستی های موجود در زمینه سرعت دسترسی و ضریب نفوذ اینترنت، شناسایی و ایجاد و توسعه بانک اطلاعاتی اشخاص حقیقی و حقوقی، یکپارچه سازی نرم افزارها و بانک های اطلاعاتی، مهندسی مجدد فرآیندهای استاندارد شده مالیاتی، ایجاد سیستم های حسابرسی مدون و استاندارد در حوزه های مختلف مالیاتی، مدیریت و کنترل الکترونیکی پرونده های مالیاتی و رفع بوروکراسی موجود در ادارات مالیاتی و... می تواند برخی از مهمترین اقدامات لازم باشد.

بنابراین شاید به جرات می توان گفت: «عمده فعالیت مقامات مالیاتی و اجرایی می بایست در جهت رسیدگی به وضعیت کنونی زیرساخت ها و امکانات تکنولوژی بکار گرفته شود»، چرا که تامین زیرساخت های علمی و سطح بالا و ایجاد و توسعه امکانات فنی و تکنولوژی، علاوه بر رفع مشکلات این بخش، منجر به ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در بخش های انتظار کارایی (سودمندی) و انتظار تلاش (سهولت استفاده) و سایر بخش های ذکر شده در بالا شده که این امر منجر به جلب رضایت مودیان مالیاتی و تداوم اجرای سیستم اظهارنامه الکترونیکی می گردد.

نظر به اینکه این پژوهش در استان کرمانشاه و با توجه به شرایط موجود در این استان انجام گرفته است. این تحقیق می تواند در سایر استانهای کشور نیز انجام و تاثیر عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه الکترونیکی مورد بررسی قرار گیرد. انجام پژوهش در سنوات آتی به منظور شناسایی عوامل موثر بر تداوم استفاده از سیستم الکترونیکی اظهارنامه و همچنین بررسی عوامل موثر بر اعتماد و امنیت سیستم الکترونیکی اظهارنامه و توجه ویژه به مباحث فنی و زیرساختی نیز برای پژوهش های آتی توصیه می گردد.

## فهرست منابع

- ۱- اسکندری، مهدی (۱۳۹۰)، بررسی عوامل موثر بر پذیرش اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در ایران. مطالعه موردی: اداره کل امور مالیاتی استان قزوین. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
- ۲- جعفر زاده، محمد (۱۳۸۸)، "مالیات و توسعه: مالیات به زبان ساده"، نشر علمیران.
- ۳- شبیا، شوچی- والدن، دیوید (۱۳۸۷)، مدیریت میانبرها، ترجمه مصطفی جعفری، انتشارات سرآمد، چاپ اول.
- ۴- شیدایی، شاهرخ و مهدوی، غلامحسین (۱۳۸۸)، شناسایی عوامل موثر بر پذیرش سامانه دریافت الکترونیکی اظهارنامه های مالیاتی با استفاده از تئوری رفتار برنامه ریزی شده، دانشگاه شیراز، دانشکده حسابداری.
- ۵- صرافی زاده قزوینی، اصغر و آرش روحانی (۱۳۸۹)، شناسایی عوامل بازدارنده کاربرد موثر فناوری اطلاعات از دیدگاه کارکنان امور مالیاتی شهر تهران، سومین کنفرانس بهبود و تحول اداری، تهران،
- ۶- ملکی نجفدر، علیرضا (۱۳۹۰)، بررسی تاثیر عوامل موثر بر پذیرش و کاربرد فناوری اطلاعات در ارائه خدمات مالیاتی الکترونیکی توسط مودیان مالیاتی براساس مدل دیویس. مطالعه موردی: مودیان مالیاتی اداره کل امور مالیاتی استان تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات (تهران)، دانشکده مدیریت و اقتصاد.
7. Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010) "The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model" Electronic Journal of E-Government Volume 8 Issue 1 2010, (pp13 - 22), available online at [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com).
8. 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](http://www.ejeg.com).
9. Chen, Ching-Wen, " Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with online tax-filing systems— An empirical study." journal homepage: [www.elsevier.com/locate/im](http://www.elsevier.com/locate/im), Information & Management 47 (2010) 308–315.2010.

10. Connolly, R. and Bannister, F. (2008), "E-Tax Filing and Service Quality: the case of the revenue online service", Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology, April, Vol. 48.
11. 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.
12. Dinara Berdykhanova, Ali Dehghantanha, Kumaresh Hariraj/ 2010, Trust Challenges and Issues of E-Government: E-Tax Prospective.
13. 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.
14. Goodman, S.E and Green, J.D.(1992)" Computing in the Middle East", Communication of ACM, Vol.35, No. 8, pp.21-25.
15. Kumar Vinod, Bhasar Mukmji, Ifran Butt, "Factors for Successful E-Government Adoption: a Conceptual Framework", Electronic Journal of E-Government, Vol. 5, Issue 1, pp. 63 - 76, 2007. available online at [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com). [Accessed November 1, 2009].
16. 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.
17. Liang, Shih-wu; and Lu, Hsi-peng, " Adoption of E-government Services: an Empirical study of the online tax filing system in Taiwan." Online Information Review Vol. 37 No. 3, 2013 pp. 424-442.2012.
18. 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.

19. Lymer, Andy; Hansford, Ann; and Pilkington, Katy, " Developments in tax e-filing: practical views from the coalface." *Journal of Applied Accounting Research* Vol. 13 No. 3, 2012, pp. 212-25.2012.
20. 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.
21. Ramlah Hussein, Norshidah Mohamed, Abdul Rahman Ahlan, Murni Mahmud (2010), AN European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2010, April 12-13 2010, Abu Dhabi, UAE.
22. Rogers, E.M. (1995), *Diffusion of Innovations*, 4th ed., The Free Press, New York, NY.
23. Saha, Parmita; Nath, Atanu K; and Salehi-Sangari, Esmail, " Evaluation of government E-tax websites: an information quality and system quality approach." *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 6 No. 3, 2012 pp. 300-321.2012.
24. Santhanamery, t; and Ramayah, t, " Continued Usage Intention of E-Filing System in Malaysia: The Role of Optimism Bias." 1877-0428 © 2012 The Authors. Published by Elsevier Ltd. available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 65 ( 2012 ) 397 – 403.2012.
25. Torres, L., Pina, V. and Acrete, B. (2005), "E-government Developments on Delivering Public Services among EU Cities", *Government Information Quarterly*, Vol. 22 No. 2, pp. 217-38.