بررسی عوامل موثر بر رضایت و رفتار مؤدیان مالیاتی براساس طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک برمبنای توسعه دولت الکترونیک در کشور

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۲/۴
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۲/۲۵

غلامرضا غفاری[1]

چکیده:

سازمان امور مالیاتی کشور در سال‌های اخیر توانسته است با اجرای طرح جامع مالیات الکترونیکی گام مهمی در این حوزه بردارد. هدف اصلی در این تحقیق بررسی عوامل موثر بر رضایت و رفتار مؤدیان مالیاتی براساس طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک برمبنای توسعه دولت الکترونیک در کشور در سازمان امور مالیاتی غرب تهران بود. با توجه به نامشخص بودن جامعه آماری، از فرمول کوکران برای جوامع نامحدود استفاده شد(n=۳۸۴). در انجام تحقیق چون احتمال این مورد وجود داشت که تمامی پرسشنامه‌ها تکمیل نگردند، ۴۲۰ پرسشنامه در جامعه آماری مورد مطالعه پخش گردید و تعداد ۳۸۶ پرسشنامه جمع آوری شد. پس از جمع‌آوری داده‌ها در بخش آمار توصیفی از طریق جداول فراوانی و... جهت توصیف داده‌ها استفاده شد و در بخش آمار استنباطی در ابتدا نرمال بودن داده‌ها و سپس ارتباط مثبت و معنادار بودن میان دو متغییر مورد بررسی قرار گرفت و از ضریب همبستگی اسپیرمن جهت ارزیابی بین دو متغییر استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد از پنج فرضیه مطرح شده چهار فرضیه تحقیق مورد قبول واقع شد و یک فرضیه دیگر رد گردید.

کلمات کلیدی: مؤدیان مالیاتی؛ اظهارنامه الکترونیکی ؛ مالیات الکترونیکی؛ دولت الکترونیک

۱. کارشناسی ارشد رشته حسابداری، ایمیل:peimanghafari.gh@gmail.com

مقدمه

در سال‌های اخیر گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان‌ها در قالب توسعه پایدار کشورها مورد توجه قرار گرفته است و به عنوان اصل توسعه پایدار در حوزه‌های اقتصادی و سیاسی، نقش مهمی در دستیابی به توسعه ملی ایفا می‌کند. به همین دلیل از مهمترین اولویت‌های برنامه‌های توسعه پایدار در کشور به شمار می‌آید. گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث شده، خدمات و فعالیت‌ها در سازمان‌ها از انحصار کارشناسان و افراد خبره خارج شده وبه صورتی تخصصی مطرح گردد. (صالحیان و همکاران، ۱۳۹۴).

توسعه دولت الکترونیک یکی از پدیده‌های مهم حاصل از به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات است که پیاده سازی آن تحولی بزرگ در نحوه سازماندهی، اداره و رهبری کشورها دارد. هدف از بهره گیری همزمان از فناوری اطلاعات و ارتباطات، شبکه جهانی اینترنت، محیط سایت‌ها و وب سایت ها، ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان، کارکنان دولت، بخش‌های تجاری، کسب وکار و سایر بخش‌های دولت می‌باشد.

در راستای پیشرفت کشور در حوزه‌های مختلف ارائه خدمات دولت الکترونیک در سازمان ها، به عنوان محور اصلی برنامه توسعه کلان کشور به شمار می‌آید. همچنین بیشتر موسسات و سازمان‌های دولتی و خصوصی فعالیت‌های خود را به صورت دولت الکترونیک و مبتنی بر استفاده از فناورهای دیجیتالی پایه‌ریزی می‌کنند. در این شیوه از خدمات، زیرساخته‌ای اینترنتی، بسترهای لازم برای همکاری، ارتباط، جست‌وجوی اطلاعات و فعالیت‌های افراد و سازمان‌ها را فراهم می‌کند. (علوی.۱۳۹۳).

۲,۱. مالیات الکترونیک

با گذشت چندین سال از اجرای طرح دولت الکترونیک و تاکید بسیار کارشناسان بر لزوم اجرایی شدن تعامل دولت با شهروندان در جریان ارائه خدمات الکترونیکی، هنوز کاستی‌های فراوان در این زمینه دیده می‌شود. (جلالی، ۱۳۹۲).

اخذ مالیات به شیوه ارائه خوداظهاری الکترونیکی توسط مودیان مالیاتی با کاربرد فناروی اطلاعات را شامل می‌شود (جلالی، ۱۳۹۲).

۳,۱. توسعه مالیات الکترونیکی همسو با سیاست‌های کلان شکور در حوزه دولت الکترونیک

در سال‌های اخیر هر چقدر استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه مالیاتی گسترش یابد، به سوی مالیات الکترونیکی پیشرفت حاصل می‌گردد. دولت، سازمان مالیاتی کشور را موظف نموده اظهارنامه‌های مالیاتی و کلیه فعالیت‌های مالیاتی خویش را در راستای سیاست‌های توسعه و گسترش دولت الکترونیک، کاملا به صورت الکترونیکی انجام دهد.

به طوری که با چابک سازی فعالیت‌های موجود و ارائه خدمات الکترونیکی از طریق اینترنت به مودیان و مصرف کنندگان و فراهم آوردن امکان خدمت رسانی به پرسنل سازمان بر بستر

اینترانت و برپایی اتوماسیون اداری، سازمان را به بالاترین سطح اثربخشی ممکن برساند. (فتحیان، ۱۳۹۳).

این کار به سازمان این امکان را می‌دهد تا بدون توجه به گستردگی و توزیع مکانی تعداد نیروی انسانی و حجم تراکنش ها، به برنامه‌ریزی و طراحی و پیاده سازی محیط‌های عملیاتی در سازمان بپردازد. در این راستا سازمان امور مالیاتی می‌تواند با تدابیر جدیدی که اخذ و دریافت اظهارنامه‌ها به صورت الکترونیکی گام بلندی در جهت گسترش دولت الکترونیک در کشور بر دارد. (ترابیان، ۱۳۸۸).

۴,۱. طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک

طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک شامل؛ ارائه، پرداخت، تمکمین و کلیه امور مرتبط با حوزه‌های تجارت، کسب وکار در حوزه‌های مالیاتی که به صورت انلاین می‌باشد را دربرمی گیرد. (فتحیان، ۱۳۹۳).

طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک شامل؛ استفاده از فناوری اطلاعات برمبنای ساختارهای اقتصادی کشورها با توجه به نیازهای مالیاتی و کدهای مربوطه در حوزه اقتصادی و پرداخت مالیات براساس آن را می‌گویند (طیبی و همکاران، ۱۳۹۳).

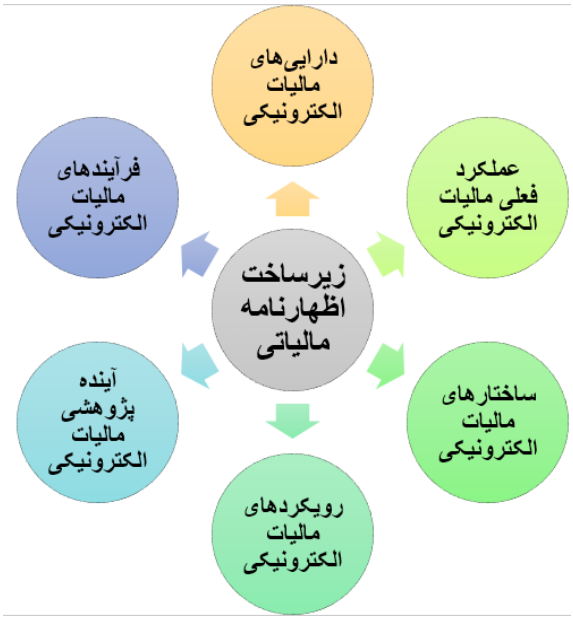
۵,۱. ارزیابی زیرساخت‌طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک

اولین مرحله برای ارزیابی زیرساخت‌های طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک، بررسی زیرساخت‌ها و فرآیندهای موجود در حوزه طرح جامع مالیات الکترونیکی می‌باشد. در این راستا حوزه‌های ذیل باید مورد بررسی قرار بگیرد: (ژی پینگ لین[1] و همکاران، ۲۰۲۱).

۱- دارایی‌های طرح جامع مالیات الکترونیکی
۲- فرآیندهای طرح جامع مالیات الکترونیکی
۳- عملکرد فعلی طرح جامع مالیات الکترونیکی
۴- ساختارهای طرح جامع مالیات الکترونیکی
۵- رویکردهای طرح جامع مالیات الکترونیکی
۶- آینده پژوهشی در طرح جامع مالیات الکترونیکی

1. Zhiping Lin

نمودار ۱. ارزیابی زیرساخت‌طرح ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک



۲. پیشینه و تاریخچه تحقیق :

در این بخش به صورت خلاصه پیشینه و تاریخچه تحقیق طرح جامع مالیات الکترونیکی، اظهارنامه الکترونیکی و مالیات الکترونیکی در سایر کشورهای دنیا مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱،۲. طرح جامع مالیات و اظهارنامه الکترونیکی در کشورهای مختلف دنیا

کانادا:

در کانادا اظهارنامه مالیاتی را می‌توان با سیستم رایانه‌ای شخصی به صورت الکترونیکی و با استفاده از سرویس مجاز اداره درآمدهای داخلی[1] و یک پرونده الکترونیکی تکمیل و تسلیم اداره مالیاتی کرد. برمبنای نتایج و آمار اداره در آمدهای داخلی در ۲۰۱۵، حدود ۲۵ درصد از اظهارنامه‌های مالیاتی به طور الکترونیکی تکمیل و ارسال شده است (گرامی، ۱۳۹۶).

آلمان:

در آلمان نسخه الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی[2] قابل دسترسی است. در واقع اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی یک سیستم نرم افزاری است که مؤدی مالیاتی می‌تواند با استفاده از آن و کامپیوتر شخصی اظهارنامه مالیاتی خود را تکمیل کند. نسخه الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی امکان تکمیل

1. Internet Revenue Service
2. Electronic Version of the Tax Return

همــه جزئیــات اظهارنامه را دارد و پس از تکمیل اطلاعات مورد نیاز میزان مالیات فردی مؤدی را محاســبه می‌کند. همچنین با این ابزار امکان تهیه مفاسا حســاب مالیاتی فرد مؤدی وجود دارد. (گرامی، ۱۳۹۶).

سنگاپور:

مســئولان مالیاتی کشور ســنگاپور در ســال ۲۰۱۳ امکان اســتفاده از مالیات الکترونیکی (از طریــق اینترنــت و تلفن همراه)را برای کارمنــدان و حقوق بگیران فراهم کرده اند. اشــخاص حقیقی خویش فرما نیز مجاز به استفاده از اظهارنامه الکترونیکی هستند. به طور کلی پرونده‌های الکترونیکی شــیوه‌ای آسان و ســریع برای تکمیل و ارسال اظهارنامه‌های مالیاتی مؤدیان از طریق اینترنت و تلفن همراه اســت. در ســال ۲۰۱۴ تعدا مؤدیانی که پرونده الکترونیکی داشــته اند دو میلیون نفر بود که پانصدهزار مورد بیش از ســال قبل بود. تعداد مؤدیانی که از تلفن همراه برای تکمیل اظهارنامه استفاده کرده اند نیز دو برابرشده است. (علیزاده، ۱۳۹۷)

سوئیس:

در ســوئیس نســخه الکترونیکی اظهارنامه مالیاتی مورد اطمینان سیستم مالیاتی این کشور در ســه دوره مورد بازبینی قرار گرفت. در این کشــور با استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی، مؤدیان مالیاتی برای فرســتادن نسخه کاغذی اظهارنامه به ادارات مالیاتی هیچگونه الزامی ندارد. همچنین اداره مالیاتی برای تشویق مؤدیان دراستفاده از اظهارنامه الکترونیکی همراه با اظهارنامه کاغذی، بروشورهایی در مورد شیوه استفاده از اظهارنامه الکترونیکی به مؤودیان می‌دهند.مسئوالن مالیاتی ســنگاپور برای اســتفاده مؤدیان از اظهارنامه الکترونیکی یک شــماره هویت ۸ رقمی نیز تعیین می‌کنند. (علیزاده، ۱۳۹۷)

۲,۲. مزایای ارسال الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیاتی در کشورهای مختلف جهان

با توجه به نقش و جایگاه مالیات در تامین بودجه کشورها و سهم بسزایی که مالیات در سبد بودجه کشورها بویژه در سالهای اخیر به خود اختصاص داده است، مالیات را به یکی از اصولی‌ترین و محوری‌ترین ســاختارهای اقتصادی کشور بدل کرده اســت. در دنیای امروز، نظام‌های مالیاتی برای افزایش کارآیی خود و ارایه مطلوبترین شکل خدمات به مودیان مالیاتی که در نهایت منجر به رشــد درآمدهای مالیاتی نیز خواهد شــد، سیاســت الکترونیکی کردن نظــام مالیاتی را دنبال می‌کننــد مالیات الکترونیکی امروز یکی از برنامه‌هایی اســت که تمامــی نظام‌های مالیاتی جهان ملزم به اجرای آن هستند.

در این راســتا یکی از اقدامات مهم سازمان امور مالیاتی کشور جهت طراحی و اجرای صحیح وصــول مالیات به عنوان یک منبع درآمدی گســترده، روی آوردن به ســمت فناوری‌های جدید الکترونیکی می‌باشــد. برای اجرای مالیات ستانی الکترونیکی علاوه بر زیرساخت‌های تکنولوژیکی و قانونی، باید به پذیرش شهروندان که عاملی کلیدی در توسعه ساختارهای الکترونیکی است نیز توجه شود.

یکـی از مهم‌تریـن انواع کاربرد دولت الکترونیک، ارائه خدمـات مالیاتی الکترونیکی دولت به مودیـان اسـت که در آن، مودیان با تکمیـل و ارائه نمودن اظهارنامه‌هـای الکترونیکی به صورت آنلایـن «اینترنتی» ضمـن صرفه‌جویی قابل توجه در وقت و زمان و کاهـش هزینه‌ها به بهترین صورت ممکن مالیات‌های خود را پرداخت می‌نمایند.

از مزایای ارایه الکترونیکی اظهارنامه‌های مالیاتی در کشورهای مختلف جهان می‌توان به:

۱- صرفه‌جویی در زمان:

مودیان می‌توانند هر لحظه از شبانه روز نسبت به ارائه اظهارنامه وپرداخت مالیات اقدام کنند، علاوه بر این ایستادن در صف ونوبت برای ارائه اظهارنامه واتلاف زمان دیگر هیچ معنایی ندارد.

۲- ارائه اظهارنامه و پرداخت مالیات در مکان دلخواه:

با اسـتفاده از سامانه عملیات الکترونیکی نیازی به مراجعه حضوری مودیان به ادرات مالیاتی نیست وتردد ورفت وآمدهای غیرضروری کاهش می‌یابد، مودیان مالیاتی می‌توانند نسبت به صدور قبـض مالیات از طریق سـامانه اقـدام نمایند وهمزمان مالیات را با اسـتفاده از تمامی درگاه‌های موجود از جمله اینترنت، دستگاه‌های POS و یا مراجعه به شعبه‌های بانکی پرداخت نمایند.

۳-دقت در ثبت اطلاعات:

اطلاعات مودیان با دقت بیشـتر وخطای کمتری ثبت وانتقال داده می‌شود، زیرا تمام مراحل توسـط خود فرد انجام می‌شـود، به این صورت که اطلاعات هویتی مودی در زمان ثبت نام برای شماره اقتصادی ذخیره شده وهنگام ارائه اظهارنامه الکترونیکی به صورت خودکار در سامانه درج می‌شود.اطلاعات مربوط به درآمدها،هزینه‌ها و.. نیز توسط مودی وارد می‌شود، اگر در این مرحله نیز اطلاعات کامل وارد نشـود مثلا در فیلدهایی که به رنگ قرمز با علامت مشـخص شـده‌اند، اظهارنامه را نمی‌توان ارسال کرد

۳,۲. پیشینه پژوهش

از آنجایی که اجرای طرح‌های مربوط به کسب وکار الکترونیک در کشور یکی از اهداف اصلی دولت الکترونیک بوده، مباحثی نظیر سیستم یا طرح جامع مالیاتی"مالیات الکترونیک " از ابتدا در کشـور اهمیت ویژه یافت و سرمایه‌گذاری‌های فراوانی روی آن انجام شد. امروزه یکی از بارزترین نشانه‌های دولت الکترونیک در کشورهای پیشرفته تعامل شهروندان با دولت در نظامهای مالیاتی اسـت که در این بخش سازمان امور مالیاتی کشور ما تاکنون اقداماتی را انجام داده است (طیبی و همکاران، ۱۳۹۳).

علاوه بر موارد فوق تحقیقات مشـابهی نیز در خصوص موضوع تحقیق انجام شده است که به شرح ذیل می‌باشد:

طـی تحقیقی که توسـط حسـینی و همکارانش در سـال ۱۳۹۴ با موضـوع ارزیابی میزان رضایتمنـدی شـهروندان از عملکرد دفاتـر خدمـات الکترونیک در شـهرداری منطقه۳ صورت پذیرفـت. در این تحقیق میزان رضایتمندی شـهروندان از عملکرد دفاترخدمات الکترونیک مورد

بررسی قرار گرفت. مولفه‌هایی مانند میزان آشنایی شهروندان از خدمات الکترونیک، وجود برنامه ها،ســاختارهای سیســتمهای تشــویقی در بهره وری از خدمات الکترونیک و.. مورد سنجش قرار گرفــت. نتایج حاصل از تجزیه وتحلیل داده‌های تحقیق نشــان داد تمامی فرضیه‌های مورد تایید می‌باشند (حسینی و همکاران، ۱۳۹۴).

طــی تحقیــق دیگری که توســط بهمنی و همکارانش در ســال ۱۳۹۷ با موضوع شناســایی شــاخصهای موثر بــر جلوگیری از فرار مالیاتی و طبقه‌بندی موزون آنها در راســتای رســیدن به نظــام مالیات الکترونیک صورت پذیرفت. در ابتدا شــاخصهای مختلف و موثر بر جلوگیری از فرار مالیاتی مانند شاخصهای مانند تمکین به قوانین سازمان امورمالیاتی، میزان آشنایی شهروندان از قوانین مالیاتی، حقوق مالیاتی وجود یک سیستم یکپارچه مالیاتی، سیستمهای اطلاعاتی منسجم ومشــخص در حوزه فعالیتهای کســب وکار و وجود سیستمهای تشــویقی در پرداخت مالیات و... مورد شناســایی قرار گرفت.ســپس طبقه‌بندی موزون آنها در راســتای رســیدن به نظام مالیات الکترونیک موردکاوی: اداره کل وصول و اجراء امور مالیاتی شــهر تهران صورت پذیرفت. (بهمنی و همکاران، ۱۳۹۷).

طی تحقیق دیگری که توســط احســانی و همکارانش در ســال ۱۳۹۷ با موضوع شناسایی و رتبه‌بنــدی عوامــل کلیدی موثر بر رضایت مشــتریان از کیفیت خدمات الکترونیک بااســتفاده از تکنیک‌هــای تصمیم گیــری چند معیاره فرایند تحلیل شــبکه صورت پذیرفــت. در ابتدا عوامل موثر وکلیدی رضایت مشــتریان از کیفیت خدمات الکترونیک مورد شناسایی قرارگرفت.همچنین مولفه‌هایی مانند میزان آشنایی شهروندان ازخدمات الکترونیک، سیستم‌های تشویقی در استفاده از خدمات الکترونیک و بهره مندی از خدمات نوین و.. عوامل کلیدی موثر بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات الکترونیک مورد مطالعه قرار گرفت (احسانی و همکاران، ۱۳۹۷).

طــی تحقیق دیگری که توســط تهمتن و همکارانش در ســال ۱۳۹۷ با موضوع بررســی اثر گســترش خدمــات الکترونیک بر منابع بانــک صورت پذیرفــت.در این تحقیق به ســاختارهای گسترش خدمات الکترونیک پرداخته شد. فاکتورهای مختلفی مانند آشنایی شهروندان از خدمات الکترونیک، سیستم‌های تشویقی در استفاده از خدمات الکترونیک و پذیریش فناوریهای نوین و.. برعملکرد سازمان موثر می‌باشد (تهمتن و همکاران، ۱۳۹۷).

طی تحقیق دیگری که توســط ویراک کودی[1] و همکارانش در ســال ۲۰۱۹ با موضوع تجزیه و تحلیل موردی ارائه خدمات الکترونیک در فرایندهای ســازمانی در ساختار دولت الکترونیک به مدیران صورت پذیرفت. در این تحقیق مفهوم خدمات الکترونیک در فرایندهای سازمانی و اثرات ان بر مدیریت مورد بررسی قرار گرفت. (ویراک کودی و همکاران، ۲۰۱۹).

طی تحقیق دیگری که توســط ســیواراجاه [2] و همکارانش در ســال ۲۰۱۸ با موضوع تجزیه و تحلیــل مــوردی ارائه خدمات الکترونیــک ازطریق یک جنبه زنجیــره ارزش در حوزه خدمات

1. Weerakkody
2. Sivarajah

الکترونیـک صورت پذیرفت. نتایج حاصـل از تجزیه وتحلیل دادهها نشـان داد تاثیرات ذینفعان داخلی و خارجی در این فعالیتها بسـیار زیاد میباشـد. همچنین مطالعه موردی نشـان داد که تنوع ذینفعان و فقدان مکانیزم مناسـب برای تبـادل اطلاعات و همکاری، بزرگترین چالش برای ارائه خدمات محلی دولت الکترونیک میباشد(Sivarajah، 2018).

طـی تحقیق دیگری که توسـط سـولواک[1] و همکارانش در سـال ۲۰۱۸ با موضوع انتشـار الکترونیکی سـاختارهای دولتی- حکومتی: نرخ پذیرش خدمات الکترونیکی و الگوهای اسـتفاده درسطح جمعیت صورت پذیرفت. در این تحقیق به بررسی نحوه مدیریت الکترونیکی در جمعیت و جامعه پرداخته شـد. فاکتورهایی مانند آشنایی شهروندان از خدمات الکترونیک نتایج حاصل از این تحقیق نشـان داد، تئوریهای تطبیق و ترویج فنـاوری معاصر را تکمیل میکند،این مطالعه میتواند ارتباط عملی با دیگر کشورها را در تطبیق خدمات الکترونیکی خود را برای حکومتداری الکترونیک دربرداشته باشد. (Solvak.2018).

طی تحقیقی که دیگری که توسـط کیت سـییوس[2] و همکارانش در سـال ۲۰۱۸ با موضوع ارزیابـی ارائه خدمات الکترونیکی: در بخش سـنجش رضایت بیمـاران و پیامدهای آن در بخش سـلامت صورت پذیرفـت. در این تحقیق برای سـنجش میزان رضایت کاربران از یک سیسـتم قرار ملاقات الکترونیکی یک بیمارسـتان دولتی یونان درتسالونیکی و ارائه اطلاعات مفیدی برای مدیران بود. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد، ارزیابی سرویس خدمات الکترونیکی، قادر است بتواند به تصمیم گیری بهتر و مشـخص در سـازمانهای مراقبتهای بهداشـتی و اورژانسی کمک نماید. همچنین ویژگیهای این سیسـتم باعث شـد خدمات ارائه شده، بهبود یابد (کیت سییوس و همکاران، ۲۰۱۸).

۳,۱. اهداف تحقیق :

۱. تبیین ارتباط میان مولفه آشنایی با مزیتهای ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی
۲. تبیین ارتباط میان مولفه اسـتفاده از سـاختار مالیات الکترونیکی و اجـرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی
۳. تبییـن ارتباط میـان مولفه اطمینان به سـازمان در ارائه مالیـات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی
۴. تبیین ارتباط میان مولفه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی
۵. تبییـن ارتباط میان مولفه شفافسـازی فرایندها در ارائه مالیـات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی

1. Solvak
2. Kitsios

۲،۳. فرضیه‌های تحقیق :

۱. میان مولفه آشـــنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی و اجـــرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد.
۲. میان مولفه استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد.
۳. میان مولفه اطمینان به ســازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد.
۴. میان مولفــه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجــرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد.
۵. میان مولفه شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد.

۴. روش‌شناسی تحقیق

هدف از انجام این بررســی عوامل موثر بر رضایت و رفتار مؤدیان مالیاتی براســاس طرح ارایه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک برمبنای توسعه دولت الکترونیک در کشورمی باشد. با استفاده از نتایج این تحقیق می‌توان بسیاری از اهداف ایجاد و توسعه دولت الکترونیک را درسطح کشــور در براساس گسترش خدمات الکترونیکی در دولت الکترونیک تبیینم نمود. روش پژوهش در این تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشــی از نوع کاربردی اســت و از نظر ارتباط بین متغییرها از نوع همبســتگی است زیرا می‌خواهد ارتباط بین دو متغییر را در هر فرضیه مورد آزمون قرار داده و معنادار بودن آنها را مورد سنجش قرار دهد.

۱،۴. جامعه آماری و روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

همان طور که بیان شد جامعه آماری مورد مطالعه افرادی یا مودیان مالیاتی هستند که جهت انجام امور مربوط به مالیات و پرداخت مالیات و ارائه اظهارنامه مالیاتی خویش ســالانه می‌بایست بــه ســازمان امور مالیاتی غــرب تهران بزرگ مراجعــه کنند. در این تحقیق با راهنمایی اســاتید دانشــگاهی، کارشناسان ارشد ســازمان امور مالیاتی و خبرگان متناسب با موضوع و نوع تحقیق و متغییرهــا و فرضیات تحقیق به روش نمونه گیــری تصادفی بر روی افراد و مودیان مالیاتی انجام پذیرفت.

منظــور از حجم نمونه در واقع میزان افراد مورد مطالعه در هر تحقیق می‌باشــدکه براســاس موضوع و نوع تحقیق مورد بررســی قرار می‌گیرد.در این تحقیق با اســتفاده از یک نمونه تصادفی تحقیقــات بــر روی افراد مودیان مالیاتی در مناطق مختلف ســازمان امور مالیاتی غرب تهران که اظهارنامــه مالیاتی را به صورت الکترونیکــی مالیات پرداخت می‌نمایند صورت پذیرفت. ازآنجا که تعداد جامعه آماری مورد مطالعه نامشخص بود، پس از فرمول کوکران برای جوامع نامتناهی برای

مشخص نمودن حجم نمونه به شرح ذیل استفاده شده است:

رابطه (۱)

$$n = \frac{\left(Z\alpha_{/2}\right)^2 p(1-q)}{d^2}$$

n= حجم نمونه لازم،

P= احتمال موفقیت = ۰,۵،

q= (۱-p) = احتمال شکست =۰,۵،

d= ضریب خطای برآورد =۰,۰۵،

$Z\alpha_{/2}$ = مقدار متغییر متناظر با سطح اطمینان مورد نظر برای فاصله اطمینان ۹۵٪ که برابر با ۱,۹۶ می‌باشد.

- حجم نمونه به دست آمده ۳۸۴ نفر می‌باشد. لذا در انجام تحقیق چون احتمال این مورد وجود داشت که تمامی پرسشنامه‌ها تکمیل نگردند.
- لذا ۴۲۰ پرسشنامه در بین جامعه اماری مورد مطالعه پخش گردید و در پایان از بین پرسشنامه‌های پخش شده در سطح جامعه تعداد ۳۸۶ پرسشنامه جمع آوری شد و از داده‌های آنها جهت تجزیه و تحلیل و به دست آوردن اطلاعات استفاده گردید.

۱,۵. آمار توصیفی تحقیق:

۱,۱,۵. جنسیت افراد مورد مطالعه

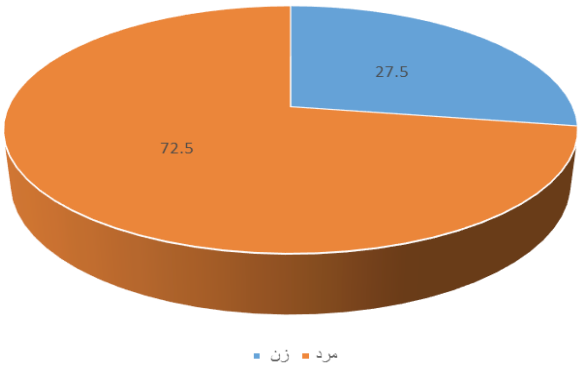
براساس اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه جنسیت افراد مورد مطالعه در این تحقیق مطابق جدول ۱و نمودار ۱ذیل می‌باشد:

جدول۱. توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان

جنسیت	فراوانی	فراوانی نسبی	فراوانی نسبی تجمعی
زن	۱۰۶	۲۷,۵	۲۷,۵
مرد	۲۸۰	۷۲,۵	۱۰۰
جمع	۳۸۶	۱۰۰	

جنسیت بیشتر پاسخ دهندگان مرد بوده ۲۸۰ نفر حدود ۷۲,۵ درصد و ۱۰۶ نفر نیز زن حدود ۲۷,۵ درصد می‌باشد.

نمودار ۱. توزیع فراوانی مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان



۲,۱,۵. آمار توصیفی گروه سنی افراد مورد مطالعه

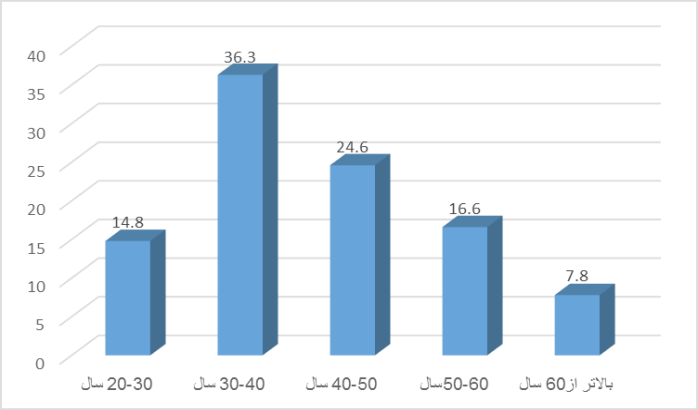
براساس اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه گروه سنی پاسخ دهندگان در این تحقیق مطابق جدول۲ و نمودار۲ می‌باشد:

جدول۲. توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	فراوانی نسبی	فراوانی نسبی تجمعی
۳۰-۲۰ سال	۵۷	۱۴,۸	۱۴,۸
۴۰-۳۰ سال	۱۴۰	۳۶,۳	۵۱,۱
۵۰-۴۰ سال	۹۵	۲۴,۶	۷۵,۷
۶۰-۵۰سال	۶۴	۱۶,۶	۹۲,۳
بالاتر از ۶۰ سال	۳۰	۷,۸	۱۰۰
جمع	۳۸۶	۱۰۰	

گروه سنی بیشترین پاسخ دهندگان حدود ۴۰-۳۰ سال یعنی ۱۴۰ نفر حدود ۳۶,۳ درصد می‌باشد و گروه سنی کمترین پاسخ دهندگان بالاتر از ۶۰ سال یعنی ۳۰ نفر حدود ۷,۸ درصد می‌باشد.

نمودار۲. توزیع فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان



۲,۵. آمار استنباطی داده ها

در این قسمت می‌بایست متغییرهای اثرگذار در تحقیق که درسوالات و فرضیات مطرح می‌باشند مورد ارزیابی قرار گیرند. اما قبل از تجزیه وتحلیل داده‌های جمع آوری شده از پرسشنامه‌های توزیع شده در سطح جامعه آماری با توجه به موضوع تحقیق که تبیین اصول، استراتژی عوامل موثر بر رضایت و رفتار مؤدیان مالیاتی براساس طرح ارایه اظهارنامه‌های مالیاتی به صورت الکترونیک برمبنای توسعه دولت الکترونیک در کشور باید ارزیابی گردد.

ارزیابی نرمال بودن داده‌ها

قبل از تعیین ارتباط میان متغییرهای تحقیق و تشریح و تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌بایست نرمال بودن این داده‌ها نیز مورد سنجش قرار گرفته و سپس براساس نرمال بودن یا نبودن داده‌ها بقیه فرایندهای تجزیه و تحلیل صورت می‌پذیرد. بررسی نرمال بودن داده‌ها این امکان را برای محقق ایجاد می‌نماید که از چه نوع همبستگی می‌بایست در تحقیق استفاده نماید. حال باتوجه به مطالب فوق داریم:

داده‌ها نرمال هستند : H_0

داده‌ها نرمال نیستند : H_1

زمانی که داده‌ها نرمال باشند، p- مقدار بزرگتر از ۰,۰۵ است و فرض صفر مورد تایید قرار می‌گیرد.

زمانی که داده‌ها نرمال نباشند، p- مقدار کوچکتر از ۰,۰۵ است و فرض صفر مورد تایید قرار نمی‌گیرد و فرض مقابل مورد قبول واقع می‌شود.

ارزیابی نرمال بودن دادهها در این تحقیق برمبنای متغییرهایی است که سوالات و فرضیات

تحقیق را شامل می‌شود و به شرح ذیل می‌باشد:

جدول۳. آمار استنباطی نرمال بودن داده ها

متغییر	تعداد	P – مقدار
تبیین قابلیت آشنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور	۳۸۶	۰,۰۰۰۱
تبیین قابلیت استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور	۳۸۶	۰,۰۰۳
تبیین قابلیت اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور	۳۸۶	۰,۰۰۲
تبیین قابلیت کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور	۳۸۶	۰,۰۰۱
تبیین قابلیت شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور	۳۸۶	۰,۰۰۰۲

مطابق جدول۳. چون P- مقدار به دست آمده برای تمامی مولفه‌ها کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین فرض صفر مبنی بر نرمال بودن داده‌ها در این مولفه‌ها برقرار نیست(sig <۰,۰۵). یعنی P- مقدار به دست آمده برای متغییرهای تبیین قابلیت آشنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور برابر با است ۰,۰۰۱، تبیین قابلیت استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور برابر با است ۰,۰۰۳، تبیین قابلیت اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور برابر با است ۰,۰۰۲، تبیین قابلیت کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور برابر با است ۰,۰۰۱، تبیین قابلیت شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی در اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی سازمان امور مالیاتی کشور برابر با است ۰,۰۰۲ است. بنابراین از انجا که همه P- مقدارهای به دست آمده از ۰,۰۵ کوچکتر می‌باشد فرض H_0 مورد پذیرش قرار نمی‌گیرد به عبارت ساده‌تر داده‌ها نرمال نمی‌باشند.

۳,۵. بررسی فرضیات

با توجه به فرضیات ذیل در این مرحله فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱. میان مولفه آشنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.

۲. میان مولفه استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.

۳. میان مولفه اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
۴. میان مولفه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
۵. میان مولفه شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.

۱,۳,۵. فرضیه اول:

"میان مولفه آشنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

از آنجا که در مرحله قبل فرض نرمال بودن داده‌ها در مورد تمامی متغییر رد شد اکنون می‌بایست نحوه ارتباط و معنادار بودن بین دو متغییر در فرضیات مورد بررسی قرار گیرد. در ادامه برای بررسی همبستگی بین دو متغییر از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. بنابراین در این مرحله هدف انجام آزمون فرض زیر است:

H_0 : دو متغییر با یکدیگر ارتباط ندارند

H_1: دو متغییر با یکدیگر ارتباط دارند

مطابق مطالب بالا اگر p-مقدار کمتراز ۰,۰۵ باشد بین دو متغییر ارتباط معنی داری وجود دارد و فرض مقابل مورد تایید قرار می‌گیرد و فرض صفر رد خواهد شد. در فرضیه اول می‌بایست ارتباط میان مولفه آشنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی مورد بررسی قرارگرفت و نتایج حاصل از فرض فوق در جدول ۴ به شرح زیر می‌باشد :

جدول ۴. آمار استنباطی مربوط به فرضیه اول

متغییرها	متغییرهای مربوط به فرضیه اول
تعداد	۳۸۶
p- مقدار	۰,۰۰۱
ضریب همبستگی	۰,۴۶۵

- همان طورکه در جدول۴. بیان شده و تعداد برابر با ۳۸۶ می‌باشد و چون p- مقدار برابر با ۰,۰۰۱ و چون کمتر از ۰,۰۵ می‌باشد.
- بنابراین میان مولفه آشنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
- بنابراین فرض صفر در سطح ۹۵ درصد مورد تایید قرار نمی‌گیرد و فرض مقابل تایید می‌گردد.

ضمنا ضریب همبستگی برابر است با ۰,۴۶۵ و مثبت می‌باشد.

۲,۳,۵. فرضیه دوم:

"میان مولفه استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

از آنجا که در مرحله قبل فرض نرمال بودن داده‌ها در مورد تمامی متغییر رد شد اکنون می‌بایست نحوه ارتباط و معنا دار بودن بین دو متغییر در فرضیات مورد بررسی قرار گیرد. در ادامه برای بررسی همبستگی بین دو متغییر از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. بنابراین در این مرحله هدف انجام آزمون فرض زیر است:

H_0 : دو متغییر با یکدیگر ارتباط ندارند

H_1: دو متغییر با یکدیگر ارتباط دارند

مطابق مطالب بالا اگر p- مقدار کمتراز ۰,۰۵ باشد بین دو متغییر ارتباط معنی داری وجود دارد و فرض مقابل مورد تایید قرار می‌گیرد و فرض صفر رد خواهد شد. در فرضیه دوم می‌بایست ارتباط میان مولفه استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی مورد بررسی قرارگرفت و نتایج حاصل از فرض فوق در جدول ۵ به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۵. آمار استنباطی مربوط به فرضیه دوم

متغییرها	متغییرهای مربوط به فرضیه دوم
تعداد	۳۸۶
p- مقدار	۰,۰۰۱
ضریب همبستگی	۰,۳۹۵

- همان طورکه در جدول۵. بیان شده و تعداد برابر با ۳۸۶ می‌باشد و چون p-مقدار برابر با ۰,۰۰۱ و چون کوچکتر از ۰,۰۵ می‌باشد.
- بنابراین میان مولفه استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
- بنابراین فرض صفر در سطح ۹۵ درصد مورد تایید قرار نمی‌گیرد و فرض مقابل تایید می‌گردد. ضمنا ضریب همبستگی برابر است با ۰,۳۹۵ و مثبت می‌باشد

۳,۳,۵. فرضیه سوم:

"میان مولفه اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

از آنجا که در مرحله قبل فرض نرمال بودن داده‌ها در مورد تمامی متغییر رد شد اکنون می‌بایست نحوه ارتباط و معنا دار بودن بین دو متغییر در فرضیات مورد بررسی قرار گیرد. در ادامه برای بررسی همبستگی بین دو متغییر از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. بنابراین در این مرحله هدف انجام آزمون فرض زیر است:

H_0 : دو متغییر با یکدیگر ارتباط ندارند

H_1: دو متغییر با یکدیگر ارتباط دارند

مطابق مطالب بالا اگر p- مقدار کمتراز ۰,۰۵ باشد بین دو متغییر ارتباط معنی داری وجود ندارد و فرض مقابل مورد تایید قرار می‌گیرد و فرض صفر رد خواهد شد. در فرضیه سوم می‌بایست ارتباط میان مولفه اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی مورد بررسی قرارگرفت و نتایج حاصل از فرض فوق در جدول ۶ به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۶. آمار استنباطی مربوط به فرضیه سوم

متغییرها	سوم
تعداد	۳۸۶
p- مقدار	۰,۳۴۵
ضریب همبستگی	۰,۴۹۲

- همان طورکه در جدول۶. بیان شده و تعداد برابر با ۳۸۶ می‌باشد و چون p-مقدار برابر با ۰,۳۴۵ و چون بیشتر از ۰,۰۵ می‌باشد.
- بنابراین میان مولفه اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود ندارد.
- نابراین فرض صفر در سطح ۹۵ درصد مورد تایید قرار می‌گیرد و فرض مقابل تایید نمی‌گردد. ضمنا ضریب همبستگی برابر است با ۰,۴۹۲ و مثبت می‌باشد

۴,۳,۵. فرضیه چهارم:

" میان مولفه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

از آنجا که در مرحله قبل فرض نرمال بودن داده‌ها در مورد تمامی متغییر رد شد اکنون می‌بایست نحوه ارتباط و معنا دار بودن بین دو متغییر در فرضیات مورد بررسی قرار گیرد. در ادامه برای بررسی همبستگی بین دو متغییر از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. بنابراین در این مرحله هدف انجام آزمون فرض زیر است:

H_0 : دو متغییر با یکدیگر ارتباط ندارند

دو متغییر با یکدیگر ارتباط دارند: H_1

مطابق مطالب بالا اگر p-مقدار کمتراز ۰,۰۵ باشد بین دو متغییر ارتباط معنی داری وجود دارد و فرض مقابل مورد تایید قرار می‌گیرد و فرض صفر رد خواهد شد. در فرضیه چهارم می‌بایست ارتباط میان مولفه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی مورد بررسی قرارگرفت و نتایج حاصل از فرض فوق در جدول ۷ به شرح زیر می‌باشد:

جدول ۷. آمار استنباطی مربوط به فرضیه چهارم

متغییرها	متغییرهای مربوط به فرضیه چهارم
تعداد	۳۸۶
p- مقدار	۰,۰۰۳
ضریب همبستگی	۰,۵۵۳

- همان طورکه در جدول۷. بیان شده و تعداد برابر با ۳۸۶ می‌باشد و چون p-مقدار برابر با ۰,۰۰۳ و چون کمتر از ۰,۰۵ می‌باشد.
- بنابراین میان مولفه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
- بنابراین فرض صفر در سطح ۹۵ درصد مورد تایید قرار نمی‌گیرد و فرض مقابل تایید می‌گردد. ضمنا ضریب همبستگی برابر است با ۰,۵۵۳ و مثبت می‌باشد.

۵,۳,۵. فرضیه پنجم:

"میان مولفه شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

از آنجا که در مرحله قبل فرض نرمال بودن داده‌ها در مورد تمامی متغییر رد شد اکنون می‌بایست نحوه ارتباط و معنا دار بودن بین دو متغییر در فرضیات مورد بررسی قرار گیرد. در ادامه برای بررسی همبستگی بین دو متغییر از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. بنابراین در این مرحله هدف انجام آزمون فرض زیر است:

دو متغییر با یکدیگر ارتباط ندارند : H_0

دو متغییر با یکدیگر ارتباط دارند: H_1

مطابق مطالب بالا اگر p- مقدار کمتراز ۰,۰۵ باشد بین دو متغییر ارتباط معنی داری وجود دارد و فرض مقابل مورد تایید قرار می‌گیرد و فرض صفر رد خواهد شد. در فرضیه پنجم می‌بایست ارتباط میان مولفه شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی مورد بررسی قرارگرفت و نتایج حاصل از فرض فوق در جدول ۸ به

شرح زیر می‌باشد :

جدول ۸. آمار استنباطی مربوط به فرضیه چهارم

متغییرها	متغییرهای مربوط به فرضیه چهارم
تعداد	۳۸۶
p- مقدار	۰,۰۰۱
ضریب همبستگی	۰,۶۰۵

- همـــان طورکه در جدول۸ بیان شـــده و تعداد برابر با ۳۸۶ می‌باشـــد و چون p-مقدار برابر با ۰,۰۰۱ و چون کمتر از ۰,۰۵ می‌باشد.
- بنابراین میان مولفه شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
- میـــان مولفه کاربردی بـــودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طـــرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
- بنابراین فرض صفر در سطح ۹۵ درصد مورد تایید قرار نمی‌گیرد و فرض مقابل تایید می‌گردد. ضمنا ضریب همبستگی برابر است با ۰,۶۰۵ و مثبت می‌باشد.

۶. نتیجه‌گیری وپیشنهادها:

نتایج به دست آمده از بررسی استنباطی داده‌ها نشان داد که:

۱. میان مولفه آشـــنایی با مزیت‌های ارائه مالیات الکترونیکی و اجـــرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
۲. میان مولفه استفاده از ساختار مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
۳. میان مولفه اطمینان به ســـازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
۴. میان مولفـــه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجـــرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
۵. میان مولفه شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.

۱,۶. نتیجه بررسی فرضیه اول و پیشنهادات :

با توجه به فرضیه مطرح شده به عنوان فرضیه اول داریم:

"بین میان مولفه آشـنایی با مزیت‌هـای ارائه مالیات الکترونیکی و اجـرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

- به عبارت دیگر تایید این فرضیه بیانگر آن است که هرچه میزان توجه به قابلیت‌های شناخت وشناسایی افراد و مودیان مالیاتی در خصوص میزان آشنایی آنان با خدمات طرح جامع مالیات الکترونیکی میان مودیان مالیاتی بهتر و بیشتر و با دقت‌تر باشد در آن صورت میزان مشارکت آنـان در اجرای طـرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی در برمبنای توسـعه دولت الکترونیک در کشور افزایش می‌یابد.
- همچنین لازم به ذکر می‌باشـد مقدار ضریب همبسـتگی اسپیرمن مثبت است (۰,۴۶۵r=) و ارتباط در جهت مستقیم و مثبت می‌باشد.
- نتیجه برگرفته از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به این فرضیه نشـان می‌دهد در سیسـتم نوین منافع مودیان مالیاتی در خصوص آشنایی آنان و سازمان امور مالیاتی کشور در خصوص اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی در با هم در ارتباط بسیار نزدیک می‌باشند.

۲,۶. نتیجه بررسی فرضیه دوم و پیشنهادات :

"میـان مولفه اسـتفاده از سـاختار مالیـات الکترونیکی و اجـرای طرح اظهارنامـه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

- با توجه به فرضیه مطرح شده به عنوان فرضیه دوم داریم:
- بنابراین میان مولفه اسـتفاده از سـاختار مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد.
- همچنین لازم به ذکر می‌باشـد مقدار ضریب همبسـتگی اسپیرمن مثبت است (۰,۳۹۵r=) و ارتباط در جهت مستقیم و مثبت می‌باشد.
- به عبارت دیگر تایید این فرضیه بیانگر آن است که عوامل ساختاری در استفاده از به کارگیری و بهره مندی در ارائه اظهارنامه مالیات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی غرب تهران بزرگ نقش موثری دارد و میان این دو مولفه ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.
- نتیجه برگرفته از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به این فرضیه نشان می‌دهد بین مولفه‌ها و متغییر مورد ارزیابی ارتباط معنا داری وجود دارد. به همچنین ممکن است عوامل مختلفی در ارزیابی و تبیین ارتباط میان دو متغییر مربوطه دخالت داشـته باشـند. از آنجا که این فرضیه مورد تایید قرار گرفت. باید نتایج دیگر و زیر مولفه‌های مربوطه نیز در سـایر تحقیقات مورد بررسی قرار گیرد.

۳,۶. نتیجه بررسی فرضیه سوم و پیشنهادات :

"میان مولفه اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

با توجه به فرضیه مطرح شده به عنوان فرضیه سوم داریم:

- میان مولفه اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود ندارد. به عبارت دیگر عدم تایید این فرضیه بیانگر آن است که هیچ گونه ارتباطی میان مولفه‌های میزان اطمینان به سازمان در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی غرب تهران بزرگ وجود ندارد.
- نتیجه برگرفته از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به این فرضیه نشان می‌دهد بین مولفه‌ها و متغییر مورد ارزیابی هیچ گونه ارتباط معنا داری وجود ندارد. به عبارت دیگر این دو متغییر بر هم هیچ گونه اثری ندارند. همچنین ممکن است عوامل مختلفی در ارزیابی و تبیین ارتباط میان دومتغییر مربوطه دخالت داشته باشند.از آنجا که این فرضیه مورد تایید قرار نگرفت و رد شد لذا بررسی با نتایج سایر محققین نیز مورد تایید واقع نمی‌شود.
- **نکته مهم:** چون نتایج از یک جامعه آماری و به صورت واقعی ومیدانی جمع آوری شده است و محقق هیچ گونه دخالتی در اطلاعات و نتایج به دست آمده نداشته است پس تایید و عدم تایید فرضیه دلیل محکمی در رویکرد مثبت نسبت به نتیجه به دست آمده از این فرضیه می‌باشد. همچنین تایید یا عدم تایید یک فرضیه هیچ گونه خللی در نتایج برگرفته از تحقیق نیست و صحت و دقت یک تحقیق را دچار چالش نمی‌کند بلکه هدف از بررسی یک فرضیه تایید و عدم فرضیه و یا نظریه است نه اثبات آن. (طبیبی وهمکاران، ۱۳۹۰).

۴,۶. نتیجه بررسی فرضیه چهارم و پیشنهادات :

با توجه به فرضیه مطرح شده به عنوان فرضیه چهار داریم:

"میان مولفه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

- به عبارت دیگر تایید این فرضیه بیانگر آن است که هرچه میزان توجه به مولفه کاربردی بودن روش ارائه مالیات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی غرب تهران بزرگ بهتر، بیشتر، بادقتتر باشد درآن صورت میزان مشارکت در اجرای طرح جامع مالیات الکترونیکی در برمبنای توسعه دولت الکترونیک در کشور افزایش می‌یابد.
- همچنین لازم به ذکر می‌باشد مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن مثبت است (r=۰,۵۵۳) و ارتباط در جهت مستقیم و مثبت می‌باشد.
- نتیجه برگرفته از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به این فرضیه نشان می‌دهد در وجود سیستم‌های تشویقی طرح جامع مالیات الکترونیکی نوعی رضایت و اطمینان خاطر برای مودیان مالیاتی به وجود می‌اورد که باعث بهبود عملکرد در فرایندهای سازمان امور مالیاتی کشور می‌گردد.

نتیجه بررسی فرضیه پنجم و پیشنهادات

با توجه به فرضیه مطرح شده به عنوان فرضیه چهار داریم:

"میان مولفه شفاف‌سازی فرایندها در ارائه مالیات الکترونیکی و اجرای طرح اظهارنامه مالیات الکترونیکی ارتباط معنا داری وجود دارد."

- به عبارت دیگر تایید این فرضیه بیانگر آن است که هرچه میزان توجه به درخواست مودیان مالیاتی و متقاضیان خدمات مالیاتی جهت دریافت موافقت اصولی در راستای دریافت شفافیت سازی فرایندها در نظام یکپارچه و فراگیر مالیات الکترونیکی بهتر، بیشتر، بادقتتر باشد درآن صورت میزان مشارکت در اجرای طرح ارایه اظهارنامه مالیات الکترونیکی در توسعه دولت الکترونیک در کشور افزایش می‌یابد.
- همچنین لازم به ذکر می‌باشد مقدار ضریب همبستگی اسپیرمن مثبت است (r=۰,۶۰۵) و ارتباط در جهت مستقیم و مثبت می‌باشد.
- نتیجه برگرفته از تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به این فرضیه نشان می‌دهد در وجود سیستم‌های یکپارچه و فراگیر طرح ارائه اظهارنامه مالیات الکترونیکی نوعی رضایت و اطمینان خاطر برای مودیان مالیاتی در راستای شفاف‌سازی فرایندها و صحت سنجی فعالیت‌ها به وجود می‌اورد که باعث ارتقا عملکرد در فرایندهای سازمان امور مالیاتی کشور می‌گردد.

فهرست منابع

الف- منابع فارسی:

۱. احسانی. امیر. ۱۳۹۶. ارتقاء نظام مشارکت عمومی در دولت الکترونیک (مورد مطالعه: قوه قضاییه جمهوری اسلامی ایران). راهنمایی رضا نجف بیگی، احمدعلی یزدان پناه؛ به مشاوره کرم الله دانشفرد.- دکتری (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت دولتی - منابع انسانی).

۲. امیدی. الهام. ۱۳۹۵.تبیین عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی شهروندان منطقه ۴ شهر تهران. به راهنمایی علیرضا سلوکدار؛ به مشاوره مهران مختاری بایع کلایی.- کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی).

۳. پریشان مهجوری. لیلی. ۱۳۹۵. موانع پیاده سازی دولت الکترونیک در مدیریت منابع انسانی وزارت کشور. راهنمایی اسماعیل اسدی؛ مشاوره احمد ابراهیمی طالقانی.- کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت دولتی - مدیریت نیروی انسانی).

۴. ترابیان، ۱۳۸۸. طرح جامع مالیات الکترونیکی رادریابیم مجله تکفا،سال هفتم،شماره اول و دوم،اردیبهشت

۵. جلالی، علی اکبر،۱۳۹۴. شهرالکترونیک و مفاهیم وکاربرد آن، تهران، انتشارات دانشگاه علم وصنعت.

۶. حافظ نیا، محمدرضا: مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت، تهران۱۳۸۷

۷. حسین پناه. حسین. ۱۳۹۶. پیش‌بینی تأثیر تکنولوژی رایانش ابری بر دولت الکترونیک (موردکاوی سازمان فناوری اطلاعات ایران). به راهنمایی سام جبه داری. کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت تکنولوژی - سیاست‌های تحقیق و توسعه) ؛

۸. دانش فرد. کرم الله، ایران نژاد پاریزی. مهدی، تبیین ارتباط میان توسعه دولت الکترونیک و تحول سازمانی ؛ (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات).۱۳۹۷

۹. رحیمی علائی، امیرحسین. ۱۳۹۵. طراحی و ارائه طرح کسب و کار (BP) بر توسعه دولت الکترونیک در بخش

بازرگانی با رویکرد بهبود خدمات. به راهنمایی حسن مهرمنش.- کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت فناوری اطلاعات).

۱۰. زندنژاد، آزاده.۱۳۹۶.بررسی اثربخشی دولت الکترونیک با استفاده از میزان رضایتمندی شهروندان در ایران (مورد پژوهشی: شهر تهران). به راهنمایی اسماعیل مشیری.- کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت فناوری اطلاعات).

۱۱. سعدی، محمدرضا، ثاقب فرد. محمد، قندهاری. مهدی.۱۳۸۷،نقش رایانه سازی فرایندها در"تسهیل تمکین داوطلبانه مالیاتی"بررسی موردی مالیات حقوق، مجموعه مقالات اولین همایش سیاستهای مالی ومالیاتی ایران.

۱۲. صالحیان امیری، سیدمرتضی. ۱۳۹۴. بررسی عوامل موثر بر توسعه زیرساختهای دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کشور. به راهنمایی کاوه تیمورنژاد.- کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت دولتی - مدیریت سیستمهای اطلاعاتی).

۱۳. طیبی. جمیله. ۱۳۹۳. ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک و رضایت ارباب رجوع در شهرداری تهران. به راهنمایی اصغر صرافیزاده. کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت دولتی - مدیریت سیستمهای اطلاعاتی).

۱۴. علوی، مینا.۱۳۹۳. شناسایی و اولویتبندی عوامل موثر بر ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک. به راهنمایی عبدالله مجیدی؛ به مشاوره نسرین آخوندی. کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت دولتی.تحول).

۱۵. علی، شهسواری. ۱۳۹۷.تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر امنیت سیستمهای اطلاعاتی دولت الکترونیک (شرکت بهره برداری متروی تهران و حومه). راهنمایی احمد جوان جعفری؛ مشاوره حسین سلیمیان. (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت فناوری اطلاعات).

۱۶. غلام زاده. فرشته، ۱۳۹۶. بررسی رابطه دولت الکترونیک و تحول سازمانی (مورد مطالعه: سازمان صدا و سیما) کارشناسی ارشد (دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات، رشته مدیریت دولتی.تحول).

۱۷. فتحیان، محمد و مهدویnور، سیدحاتم. ۱۳۹۳؛ مبانی و مدیریت فناوری اطلاعات، تهران، انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران، چاپ دوازدهم، ص۲۲۱-۱۷۴

۱۸. فتحیان،محمدومهدویnور،سیدحاتم. ۱۳۸۳. پیش بسوی جامعه اطلاعاتی،موسسه فرهنگی هنری دیباگران.

۱۹. گرامی، مریم. ۱۳۹۴ کاربرد گسترده اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی در سطح جهان، مجله اقتصادی سال پنجم شماره ۴۹، ۵۰، آذر و دی

۲۰. رمضان مجید ۱۳۹۶. حسین شناسایی و رتبهبندی عوامل موثر بر اجرای دولت الکترونیک در سازمان شهرداری تهران، دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم و تحقیقات.

ب- منابع انگلیسی

1. Fotis Kitsios, Stavros Stefanakakis, Maria Kamariotou, Lambros Dermentzoglou. 2018. E-service Evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector Computer Standards & Interfaces.
2. Haitham Alshibly, Raymond Chiong.2016. Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective, Electronic Commerce Research and Applications.
3. Malin Song, Youyi,2015.The electronic government performance of environmental protection administrations in Anhui province, China, Technological Forecasting and Social Change, Volume 96, July, Pages 79-88
4. Mihkel Solvak, Taavi Unt, Dmitri Rozgonjuk, Andres Võrk, Kristjan Vassil. 2018. E-governance diffusion: Population level e-service adoption rates and usage patterns. Telematics and Informatics.
5. Minjee Chung, Eunju Ko, Heerim Joung, Sang Jin Kim. 2018. Chatbot e-service and customer satisfaction regarding luxury brands. Journal of Business Research.
6. Rayport,J.F&Jaworski,B.J. 2002. ”Introduction to E-Commerce “International Edition,

Mcgraw Hill, New York

7. Terezia Kvasnicova, Iveta Kremenova, Juraj Fabus.2016.From an Analysis of e-services Definitions and Classifications to the Proposal of New e-service Classification. Procedia Economics and Finance, Volume 39, Pages 192-196
8. Vishanth Weerakkody, Ramzi El-Haddadeh, Uthayasankar Sivarajah, Amizan Omar, Andreea Molnar. 2018. A case analysis of E-government service delivery through a service chain dimension. International Journal of Information Management, In press, corrected proof, Available online 13 November
9. Xun Xu, Charles L. Munson, Shuo Zeng. 2018. The impact of e-service offerings on the demand of online customers. International Journal of Production Economics, Volume 184, February, Pages 231-244
10. Zhiping Lin, Ruixia Shi, Di Xu, 2021,Selling to a financially constrained E-commerce retailer with bankruptcy cost and tax, Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review10 January