

article research

Investigating The Tactors Affecting The Establishment of The Electronic Tax System

(Case of Tehran Tax Organization)

Doi: 10.30508/kdip.2021.138394

Esmail Asadi | Hajieh Rajabi Farjad | Shahrbanoo Ahmadi

Received: 13-06-2021

Accepted: 8-11-2021

Abstract

E-government is one of the most important concepts in the information society. Studies in developed countries show that e-government has been able to reduce public spending to a large extent and maximize the efficiency and effectiveness of control and management of social, tax, health, public health, and social security systems. This paper aims to investigate the factors affecting the establishment of the electronic tax system in the Tax Affairs Organization of Tehran Province. Therefore, in terms of purpose, it is applied research and in terms of method, it is a descriptive survey type. The statistical population of the study was all the experts of Tehran Tax Affairs Organization, 250 people, 152 people were selected through Cochran's formula by simple random sampling method. Data collection methods include the library studies and the researcher-made questionnaire were 37 questions whose content validity was confirmed by experts and its reliability was obtained through Cronbach's alpha above 0.80 which indicates the appropriate reliability of the questionnaire. Data were analyzed using the Kolmogorov-Simmernov test and a one-sample t-test with SPSS and LISREL software. The results show that the factors of information technology, organizational structure, human resources, organizational culture, organizational strategy, and organizational resources have a significant effect on the establishment of an electronic tax system, and also the model fit indicators have confirmed the model fit.

Keyword: Organizational structure; organizational culture; organizational resources; human resources; electronic tax system

مقاله پژوهشی

بررسی عوامل مؤثر بر استقرار سیستم مالیات الکترونیک

(مورد مطالعه: سازمان امور مالیاتی استان تهران)

Doi: 10.30508/kdip.2021.138394

اسماعیل اسدی^۱ | حاجیه رجبی فرجاد^۲ | شهربانو احمدی^۳

۱- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، ایران، تهران

۲- دانشیار، گروه مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین، ایران، تهران، نویسنده مسئول: hajieh_rajabi@yahoo.com

۳- کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی، ایران، تهران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۲۰

صفحه: ۸ - ۲۷

چکیده

دولت الکترونیک از مهم‌ترین مفاهیم در جامعه اطلاعاتی است. تاملی بر کشورهای توسعه یافته، نشان می‌دهد دولت الکترونیک تا میزان توانسته هزینه‌های عمومی را کاهش دهد و کارایی و اثربخشی کنترل و مدیریت سیستم‌های اجتماعی، مالیاتی، بهداشتی، درمان عمومی و تامین اجتماعی را به حداکثر برساند. این مقاله با هدف بررسی عوامل مؤثر بر استقرار سیستم مالیات الکترونیک در سازمان امور مالیاتی استان تهران انجام گرفته است. لذا از نظر هدف، یک تحقیق کاربردی و از نظر روش از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارشناسان سازمان امور مالیاتی استان تهران به تعداد ۲۵۰ نفر بوده است که از طریق فرمول کوکران ۱۵۲ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. روش گردآوری اطلاعات شامل: مطالعات کتابخانه‌ای و پرسشنامه محقق ساخته ۳۷ سوالی بوده است که روایی محتوای آن توسط خبرگان تایید شد و پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ بالای ۰/۸۰ به دست آمد که نشان دهنده پایایی مناسب پرسشنامه می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسیمرنوف و آزمون تی-تک نمونه‌ای با نرم افزار اس.پی.اس.اس و لیزرل صورت گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عوامل فناوری اطلاعات، ساختار سازمانی، منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، استراتژی سازمان و منابع سازمانی بر استقرار سیستم مالیات الکترونیک تأثیر معنادار دارد و همچنین شاخص‌های برآزش مدل اندازه‌گیری تاییدکننده برآزش مدل بوده است.

واژگان کلیدی: عوامل فناوری اطلاعات، ساختار سازمانی، منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، استراتژی، منابع سازمانی، سیستم مالیات الکترونیک.

۱- مقدمه

امروزه به کارگیری فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در هر سازمانی مطرح بوده و از سودمندی یا ضرورت استفاده از آن سخن در میان است. سیستم دولت الکترونیک نیز یکی از مظاهر آن می‌باشد. دولت الکترونیک استفاده سهل و آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات دولتی به صورت مستقیم به مشتری، به صورت ۲۴ ساعته و ۷ روزه می‌باشد (ثقفی، زارعی و دیباج، ۱۳۹۰: ۲۸). از آنجایی که فناوری‌های جدید عضوی تفکیک‌ناپذیر از زندگی روزمره بشر شده‌اند. آنها بر تمامی جوانب زندگی بشر تأثیر گذاشته و مادامی که کاراتر عمل می‌کنند به عنوان جزئی از زندگی روزمره انسان‌ها درآمده‌اند (موحدی، ۱۳۸۳، ۳۵۱). دولت الکترونیکی یکی از مهم‌ترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، است. با بررسی کشورهای پیشرفته جهان درمی‌یابیم دولت الکترونیکی تا چه حد توانسته است هزینه‌های عمومی را کاهش دهد و کارایی و اثربخشی کنترل و مدیریت سیستم‌های اجتماعی، مالیاتی، بهداشتی، درمان عمومی و تامین اجتماعی را به حداکثر برساند (اکسن، اسکالن و ادوارسون، ۲۰۰۸). متأسفانه بر خلاف وجود امکانات مختلف سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در سازمان‌ها و ادارات دولتی و به علت عدم استفاده بهینه از آنها، فاصله بسیار زیاد و چشمگیری میان سطح دانش فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور و دیگر نقاط جهان وجود دارد. این فاصله خود به عنوان شاخصی برای شناسایی میزان عدم توسعه یافتگی کشور در سطح بین‌المللی تبدیل شده است (ثقفی و همکاران، ۱۳۹۰). در طی دهه‌های گذشته بر توسعه برنامه‌های تحول نظام اداری تاکید فراوان شده است و در حال حاضر با الهام از اسناد بالادستی همچون: سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی

ایران، سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، قانون برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و قانون مدیریت خدمات کشوری و اصل چهل و چهارم قانون اساسی و در چارچوب سیاست‌های کلی دولت به عنوان یکی از ده برنامه تحول نظام اداری کشور در حال اجرا است. در این راستا کلیه دستگاه‌های اجرایی کشور مکلف هستند بسترهای لازم برای ارائه خدمات به صورت الکترونیک را فراهم نمایند. لذا اهمیت این مطالعه ناشی از دغدغه‌های مدیران سازمان امور مالیاتی استان تهران در زمینه چگونگی استقرار نظام مالیات الکترونیک بوده است و در نهایت مسئله‌ای که باعث انجام پژوهش شده است که در راستای برنامه‌های کلان دولت در خصوص استقرار دولت الکترونیک، سازمان‌های دولتی بایستی براساس شرایط خود زمینه‌های لازم را جهت الکترونیکی کردن فرایندهای داخلی و شیوه‌های خدمت‌رسانی الکترونیکی به شهروندان فراهم نمایند. سازمان امور مالیاتی استان تهران نیز از این قاعده مستثنی نبوده، بنابراین مقاله حاضر به شناسایی تأثیر عوامل موثر (عوامل عبارتند از: ساختاری، فرهنگ سازمانی، منابع سازمانی و فناوری اطلاعات) بر استقرار نظام مالیات الکترونیکی پرداخته شده است.

پرسش‌های اصلی پژوهش

- ۱- مولفه‌های فناوری اطلاعات بر استقرار نظام مالیات الکترونیک چه تأثیری دارد؟
- ۲- مولفه‌های ساختار سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک چه تأثیری دارد؟
- ۳- مولفه‌های منابع انسانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک چه تأثیری دارد؟

مالیات ابزاری مهم در برقراری تعدیل نابرابری درآمدها محسوب می‌شود (رفعت میلانی، پژویان، حسینی و غفاری، ۱۳۹۹). از سوی دیگر مالیات مهم‌ترین منبع مالی برای تأمین درآمدهای عمومی و یکی از کاراترین و مؤثرترین ابزارهای سیاست مالی در دنیاست که دولت به واسطه آن بسیاری از خدمات اجتماعی و رفاهی را در خدمت مردم قرار می‌دهد و به بسیاری از فعالیت‌ها و جریان‌های اقتصادی و اجتماعی سمت و سوی بخشد. مالیات روش دریافت بخشی از درآمد یا ثروت خصوصی اشخاص و کسب و کارها می‌باشد که جبران‌ناپذیر است و تأثیر مستقیم و فوری بر وظایف و کارکرد دولت‌ها ندارد (مسعود، عبدمناف و ساد^۴، ۲۰۱۴).

اصلاح مالیاتی فرایندی است که از طریق آن سیاست‌ها و روش‌های مدیریت مالیاتی با هدف افزایش درآمدهای دولت، ثبات اقتصادی و تخصیص منابع و بهبود کارایی دستگاه مالیاتی تغییر می‌یابد. بر این اساس، رویکردهای اصلاح مالیاتی بر کاهش آثار تحریفی مالیات به منظور حفظ رقابت‌پذیری اقتصاد، کاهش تنوع نرخ‌های مالیاتی به منظور کاهش تحریف‌های ناخواسته در قیمت‌های نسبی، گسترش مالیات بر ارزش افزوده به منظور کاهش بار مالیاتی بخش تولید، توجه به عدالت عمودی به جای عدالت افقی (پایه‌های مالیاتی گسترده، ساده و شفاف) و همچنین کاهش هزینه‌های اداری و تمکین مالیاتی معطوف است. یکی از محورهای اصلاح مالیاتی، اصلاح دستگاه وصول مالیات است و شامل طیف وسیعی از اقدامات برای بهبود فرایندهای اجرایی مالیات می‌باشد. یکی از جنبه‌های اصلاح دستگاه مالیاتی، مدرنیزاسیون فرایندهای مالیاتی است. در یک دهه اخیر، در بسیاری از کشورها حرکت به سمت بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در این بخش، ارائه خدمات برخط به مؤدیان، تسهیل پراخت اینترنتی مالیات و غیره شتاب بیشتری گرفته و حتی برخی از آنها به استفاده از فناوری‌های مبتنی بر تلفن همراه در مالیات ستانی روی آورده‌اند. آنچه در بررسی تجربه برنامه‌های اصلاح مالیاتی در جهان مشاهده می‌شود، ضرورت اصلاح سیاست‌های

۴- مولفه‌های فرهنگ سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک چه تأثیری دارد؟
۵- مولفه‌های استراتژی سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک چه تأثیری دارد؟
۶- مولفه‌های منابع سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک چه تأثیری دارد؟

۲. مبانی نظری

در این بخش از مقاله، ادبیات موضوعی مرتبط به عوامل موثر بر استقرار نظام مالیات الکترونیک و پیشینه‌های مرتبط با عنوان ارائه شده است.

دولت الکترونیک

پاتیل^۱ (۲۰۱۰) در تعریف دولت الکترونیک معتقد است: دولت الکترونیک شامل؛ ارائه‌ی مناسب «خدمات» و «اطلاعات» از طرف دولت به عموم مردم، با استفاده از ابزار الکترونیکی است. ارائه‌ی بهینه خدمات دولت به شهروندان و توانمندسازی آنها از طریق دسترسی به اطلاعات، ممکن می‌شود و این امر در دولت الکترونیک تحقق می‌یابد که مزایا و منافع حاصل از آن افزایش آسودگی، رشد درآمد، و کاهش هزینه و فساد می‌باشد (بتچو^۲، ۲۰۱۶). به عبارت دیگر دولت الکترونیک عبارت است از استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطاتی جهت تقویت و استحکام تعاملات دولت‌ها با شهروندان و بازیگران اجتماعی و حل مشکلات اجتماعی و پاسخگویی به نیاز شهروندان (میجر^۳، ۲۰۱۵).

نظام اداری الکترونیک در بخش مالیاتی

مالیات از مطمئن‌ترین، پایدارترین، باثبات‌ترین، همراه با کم‌ترین تبعات منفی بر اقتصاد است که کاربردهای بسیار مهمی نیز در زمینه‌ی سیاست‌گذاری اقتصادی دارد. برخی از دولت‌ها بیش از ۹۰ درصد بودجه‌ی خود را از طریق مالیات تأمین می‌کنند و بیش از یک سوم درآمد کل اقتصاد را به عنوان مالیات اخذ می‌کنند، در این راستا

1- Patil

2- Betchoo

3- Meijer

4- Mas'ud, Abd Manaf, & Saad

ارتباطی میشود. فناوری اطلاعات، روش کار ما را دگرگون کرده، امور اقتصادی و اجتماعی، و حتی نحوه تفکر ما را تغییر داده است (ضرغامی، عطاران، نقیب‌زاده، و باقری، ۱۳۸۶). امروزه بیشتر فعالیت‌های سازمان‌ها، وابسته به فناوری‌های اطلاعات است و این فناوری‌ها امکان همکاری بیشتر را فراهم می‌آورد. قابلیت‌های فناوری اطلاعات به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر بهبود عملکرد سازمان‌ها است (بشیر، سیام، اوان و حسان، ۲۰۱۹). نتایج چندین تحقیق نشان داد که زیرساخت‌های فناوری اطلاعات مهم‌ترین عامل برای به حداقل رساندن هزینه‌ها و افزایش چابکی عملیاتی سازمان‌هاست. علاوه بر این، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات نه تنها بر شفافیت تأثیر می‌گذارد، بلکه همزمان فساد را کاهش می‌دهد (استیلمن، هیکار، اسیراول و ساپهروال، ۲۰۱۹). از دیدگاه سازمانی، فناوری اطلاعات به عنوان یک عامل مهم در تولید محصولات و خدمات و عامل مهمی برای هموارسازی جریان عملکرد کسب و کار می‌باشد (آشمین و ویلیامز، ۲۰۱۹). علاوه بر این، استفاده از دانش فناوری اطلاعات در مدیریت زنجیره تأمین نیز یکی از عوامل مهم موفقیت سازمان‌هاست دانش فناوری اطلاعات رامی‌توان از طریق آموزش و دوره‌ها به دست آورد (گاردنرو و همکاران، ۲۰۱۹).

ساختار سازمانی

ساختار سازمانی یکی از اجزای سازمان هست که از سه عنصر: پیچیدگی، رسمیت و تمرکز تشکیل شده است (رابینز، ۱۳۹۶). ساختار و تشکیلات حامل‌هایی هستند که مأموریت‌ها، رسالات، اهداف کلان، راهبردها و برنامه‌های کلی یک سازمان را به بخش‌های مختلف آن منتقل می‌کنند، چنانچه ساختار را الگوی روابط بین واحدها، گروه‌ها و افراد بدانیم، در خواهیم یافت که انتقال اهداف و برنامه‌ها به بخش‌های مسئول تنها در قالب ساختار و تشکیلات میسر می‌شود.

منابع انسانی

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر و با ورود سازمان‌ها

مالیاتی قبل از شروع برنامه اصلاح دستگاه مالیاتی و به تبع آن مدرنیزاسیون دستگاه اداری است. به عبارت دیگر، سیاست‌ها، قوانین و مقررات مربوط بایستی برای یک دنیای مبتنی بر فناوری اطلاعات تدوین شوند و بدون توجه به آن، مکانیزاسیون فرایندهای مالیاتی با مقاومت‌های درونی و مخالفت‌های بیرونی همراه بوده و حتی ممکن است، نتیجه چندانی نداشته باشد. در این ارتباط، لازم است، ساده‌سازی مالیات در سرلوحه برنامه اصلاح مالیاتی قرار گیرد و تا حد امکان فرم‌های مالیاتی ساده و تکالیف مؤدیان به حداقل ممکن کاهش یابد (میرمحمدی و جنتی، ۱۳۹۵). روند تکاملی تشخیص مالیات در سطح کشورهای پیشرفته جهان نشان دهنده کاهش استفاده از ابزارهای سنتی جهت تشخیص مالیات و روی آوردی به استفاده از مالیات الکترونیکی بصورت چشمگیری می‌باشد (امیرکبیری، برزگر و موسوی، ۱۳۹۶). امروزه یکی از بارزترین نشانه‌های دولت الکترونیک در کشورهای پیشرفته تعامل شهروندان با دولت در نظام‌های مالیاتی است که در این بخش سازمان امور مالیاتی کشور ما تاکنون اقداماتی را انجام داده و البته، هنوز هم از سیستم‌های قدیمی و کاغذی استفاده می‌کند. استفاده از فناوری اطلاعات در اجرای مالیات الکترونیکی و مکانیزه نمودن نظام مالیاتی کشور می‌تواند بر رضایت مؤدیان و سهل الوصول بودن اخذ مالیات بیافزاید. شناسایی ظرفیت‌های مالیاتی، ایجاد شبکه‌های اطلاعاتی درون سازمانی و برون سازمانی (مؤدیان مالیاتی) و نیز ارتقای کارایی جمع آوری مالیات کشور مستلزم بکارگیری فناوری‌های نوین در زمینه پیاده سازی سیستم‌های الکترونیکی اخذ مالیات و مکانیزاسیون اداری می‌باشد (بهراد، ۱۳۹۴). در این پژوهش عواملی که بر استقرار سیستم مالیات الکترونیک موثر بوده اند به شرح ذیل است:

فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات، عبارت است از فناوری‌هایی که فرد را در ضبط، ذخیره سازی، پردازش، بازیابی، انتقال و دریافت اطلاعات، یاری می‌دهند. این اصطلاح شامل فناوری‌های نوین مانند رایانه، انتقال از طریق دورنگار، و دیگر وسائل

- 1- Basheer, Siam, Awn, & Hassan,
- 2- Steelman, Havakhor, Sabherwal, & Sabherwal
- 3- Aasheim, & Williams

فرهنگ سازمانی

عبارت است از مجموعه ای از ارزش های غالب که بوسیله یک سازمان حمایت می شود و یک مولفه محیطی (درون سازمانی) است (رابینز، ۱۳۹۶، ۳۸۱). دشپند، فارلی و وبستر^۱ (۱۹۹۳) فرهنگ سازمانی را به عنوان یک مجموعه از مفروضات، ارزش ها و عقاید مشترک تعریف کرده اند که در اهداف و کارکردهای سازمانی منعکس شده و اعضای دیگر را در درک کارکردهای سازمانی کمک می کند. این تعریف توسط سایر محققان مدیریت تأیید شده است. پراسانا و هاویستو^۲ (۲۰۱۸) فرهنگ سازمانی را به پنج مدل مختلف طبقه بندی می کنند: ارزش ها (آنچه را که ترجیح می دهیم)، داستان ها (روایت های کلامی یا مکتوب)، قاب (فیلترها) یا برکت هایی که افق را گسترش می دهند)، مجموعه ابزارها (مجموعه داستان ها، فریم ها، دسته ها، آیین ها) و ساختارهای اجتماعی یا طبقه بندی هایی که تفاوت های مفهومی بین اشیاء، افراد و اعمال را تعریف می کنند (دبی و همکاران، ۲۰۱۹).

استراتژی سازمانی

استراتژی سازمانی عبارت است از برنامه ای که به منظور تعامل و رویارویی با محیط رقابتی در جهت رسیدن به هدف های سازمانی تدوین شده است. استراتژی عبارت است از برنامه ها و فعالیت های ضروری برای رسیدن به اهداف سازمانی (مورهد و گریفین، ۱۳۹۹، ۴۴۷). تعیین استراتژی توسعه دولت الکترونیک و نیز مدیریت آن و انتخاب های کلیدی که سازمان باید درباره این موضوعات انجام دهد نخستین اقدام بنیادی در شروع پیاده سازی دولت الکترونیک می باشد.

منابع سازمانی

عبارت است از منابعی که ارزشمند، منحصر به فرد و غیرقابل تقلید بوده و شامل منابع مالی، فیزیکی، انسانی، اطلاعاتی و نامرئی (شهرت، اعتبار، نام تجاری، سرقفلی و غیره) یانگ^۴ (۲۰۱۷) منابع سازمانی را به دو گروه دارایی و

به اقتصاد دانش محور، امروزه منابع انسانی به عنوان حیاتی ترین عنصر استراتژیک و اساسی ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان محسوب می شود (ابطحی، ۱۳۹۵: ۱۴۲). منابع انسانی مجموعه کارکنان یک سازمان که عامل اصلی هم افزایی و ارزش افزوده در سازمان هستند. در جهان امروز، تمام نشانه ها از محوری بودن نقش انسان و سرمایه انسانی در گشایش تنگناها، ایجاد فناوری و تولید فرآورده های گوناگون حکایت می کند. بی شک سنگ زیربنای هر سازمان را منابع انسانی آن تشکیل می دهد و مدیریت کارآمد، اثربخش و هوشمند آنها به منظور دستیابی به بهره وری پایدار، خلاقیت و نوآوری و کیفیت مناسب زندگی، ضروری است (محمد، الماتوری و آسوال^۱، ۲۰۲۰). منابع انسانی یک ضرورت فوری برای عملکرد سازمان ها است و علیرغم همه پیشرفت هایی که در فناوری انجام شده و استفاده از فناوری های متنوع توسط سازمان ها، منابع انسانی همچنان به عنوان مهم ترین بازوی عملی در نظر گرفته می شود. آرمسترانگ معتقد است مدیریت منابع انسانی سازمان عبارت از: مدیریت اداره استراتژیک و پایدار با ارزش ترین دارایی های سازمان، یعنی جایی که کارکنانی کار می کنند و بطور مجزا در کنار هم در وصول به اهدافش کمک می کنند (آرمسترانگ، آدام، دنیز و کاتلر^۲، ۲۰۱۴: ۸۱).

نظام مدیریت سرمایه های انسانی را به چهار جزء یا سیستم فرعی (زیر نظام) به شرح زیر تقسیم کرده اند (میرسپاسی، ۱۳۹۶):

- ۱- نظام جذب (عملیات استخدامی و تأمین منابع انسانی واجد شرایط شامل برنامه ریزی، انتخاب و انتصاب)
- ۲- نظام بهسازی (عملیات ارزیابی و آموزش)
- ۳- نظام نگهداری (عملیات رفاهی و ایجاد انگیزش در منابع انسانی در سازمان از قبیل بهداشت و درمان، ایمنی و فعالیت، خدمات و تسهیلات رفاهی، بیمه و بازنشستگی)
- ۴- نظام کاربرد (عملیات اجرایی برای کاربرد صحیح منابع انسانی نظیر رهبری و سرپرستی، ارتباطات و انگیزش، جابجائی و امور انضباطی)

1- Mohammad, Almutairil & Alsawal

2- Armstrong, Adam, Denize, & Kotler

3- Deshpandé, Farley, & Webster

4- Brautzsch et al

شبکه و اعتماد شهروندان به ترتیب از اهمیت بیشتری در برآورد نرخ اعتماد به شهر الکترونیک برخوردارند. به عبارت دیگر به منظور بالا بردن میزان اعتماد شهروندان به شهر الکترونیک پارامتر اعتماد به شبکه از اهمیت نسبتاً بیشتری برخوردار است و می‌توان با ایمن‌سازی بیشتر اینترنت، شبکه‌های دولتی و خصوصی و فناوری شهر الکترونیک گامی مؤثرتر در جهت افزایش اعتماد شهروندان به شهر الکترونیک برداشت.

در تحقیق **ملکی (۱۳۹۵)** با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر قصد استفاده از دولت الکترونیک (مورد مطالعه: کارکنان و اساتید دانشگاه‌های شهرستان رامسر) انجام شده است. نتایج حاصل از این پژوهش منجر به ایجاد یک مدل جدید از عوامل موثر بر قصد استفاده از دولت الکترونیک (فرهنگ، ارزش عمومی ادراک شده، سهولت استفاده ادراک شده، اعتماد، نگرش، قصد استفاده) شد. رتبه‌بندی این عوامل با استفاده از خروجی ضرایب مسیر آزمون معادله ساختاری، انجام گرفته است.

مطالعه فرید (۱۳۹۵) با عنوان بررسی عوامل موثر بر میزان استفاده شهروندان تهرانی از خدمات دولت الکترونیک با هدف بررسی و شناخت عوامل موثر بر میزان استفاده شهروندان از خدمات الکترونیک در شهر تهران با روش کمی و تکنیک پیمایش بر روی ۱۸۲ نفر از افراد ۱۵ تا ۶۵ سال مناطق ۳ و ۱۸ شهر تهران به انجام رسیده است. نتایج همبستگی نشان می‌دهد که بین بعد شناخت خدمات دولت الکترونیک و اعتماد به خدمات الکترونیک رابطه همبستگی مستقیم و معنادار وجود دارد. باید گفت آموزش شهروندان دارای همبستگی متوسطی با بعد شناخت خدمات دولت الکترونیک، و همبستگی قوی با بعد میزان استفاده از خدمات دولت الکترونیک و خدمات الکترونیک دارد.

مطالعه گلیپایگانی (۱۳۸۹) با هدف بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعه‌کنندگان به دادگستری استان تهران مطالعه موردی: سیستم مدیریت پرونده قضایی مجتمع قضایی شهید بهشتی انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد که مدل ارائه شده، نشان دهنده کاربرد، سهولت استفاده، ریسک بالا، اعتماد،

قابلیت تقسیم کردند. دارایی به موجودی عناصر تحت مالکیت یا تحت کنترل سازمان گفته می‌شود که می‌تواند بیشتر به «دارایی ملموس» و «دارایی نامشهود» تقسیم شود.

دارایی‌های سازمانی: دارایی به عناصری اطلاق می‌شود که تحت کنترل و کنترل سازمان هستند، و شامل: دارایی‌های مشهود (املاک سازمان، تجهیزات و ماشین‌آلات، وجوه سازمان و وجوه خارجی) و نامشهود (نام تجاری/ حسن نیت، مالکیت معنوی، کیفیت خدمات، قرارداد، کانال بازاریابی و محرمانه بودن تجارت) هستند.

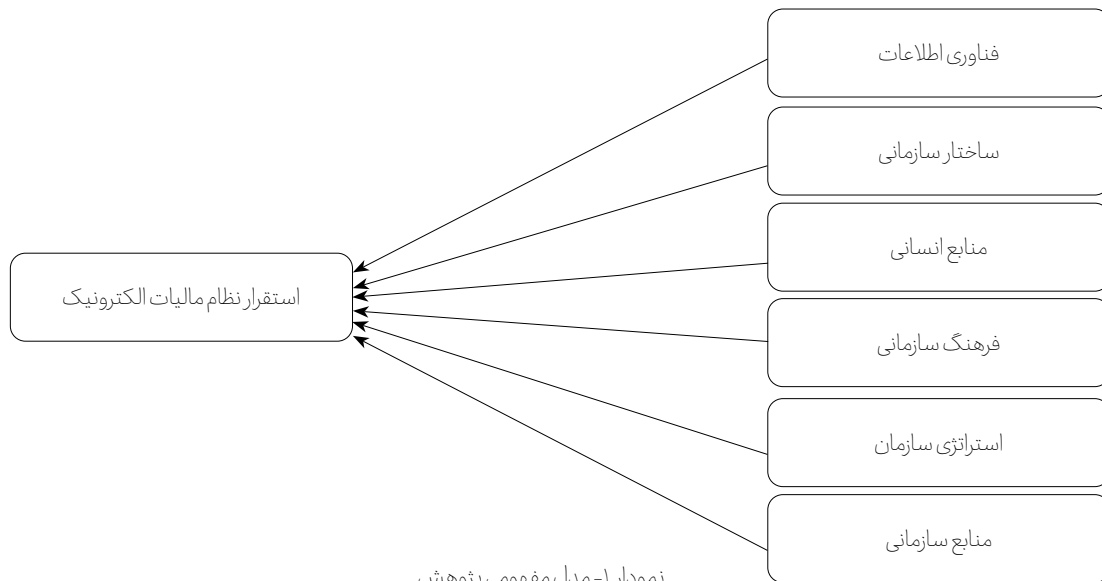
قابلیت سازمانی: به توانایی سازمانی برای ساخت و تخصیص منابع، شامل: قابلیت‌های فردی (شامل: توانایی نوآوری، توانایی فنی حرفه‌ای، سبک‌های رهبری، توانایی مدیریت و شبکه اجتماعی شخصی) و قابلیت‌های سازمانی (شامل: سبک‌های کسب و کار، نوآوری در فناوری سازمانی و قابلیت تجاری سازی، فرهنگ سازمانی و حافظه سازمانی و توانایی یادگیری) اشاره دارد (**پای چین، چیا لینگ و اسکات، ۲۰۱۹**).

بهبودی، احمدی و قاسمی، (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولان و شهروندان و ارائه راهکارهایی برای موفقیت در آن (مطالعه‌ای کیفی در استان هرمزگان)» موانع توسعه دولت الکترونیک را در پنج دسته: موانع انسانی، فنی- ساختاری، سیاسی- قانونی، اقتصادی و فرهنگی شناسایی کردند. که موانع فنی شامل: فراهم نبودن زیرساخت‌های شبکه‌های ارتباطی، متنوع نبودن خدمات، لزوم مراجعه حضوری به دفاتر ارائه دهنده خدمات دولت الکترونیک، طولانی بودن خدمات و مشکلات اینترنت، نبود اتوماسیون اداری بین سازمان‌ها، طولانی بودن مراحل ارائه خدمات الکترونیک. **خمر محمدی، دهباشی و اسماعیل پورمقدم (۱۳۹۶)** در پژوهشی به ارزیابی شاخص‌های اعتماد به شهر الکترونیک با استفاده از شبکه استنتاج فازی در شهر قیر فارس پرداخته است که نتایج تجزیه و تحلیل نشان داد به منظور شناسایی اولویت‌های اعتماد به شهر الکترونیک، پارامترهای اعتماد به شبکه، ویژگی شهروندان، کیفیت

کیفیت اطلاعات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امنیت و ارائه خدمت به شهروندان بر کیفیت دولت الکترونیک و جلب اعتماد شهروندان تأثیر دارد. تحقیق میتون بار^۱ (۲۰۱۲) با هدف بررسی عوامل موثر بر اعتماد به دولت الکترونیک در کشور هند انجام شده است. این مطالعه روی ۶۰ نفر از کارکنان حوزه نظام بازنشستگی در ایالت بنگال غربی هند انجام شد. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسشنامه

سازگاری، کارایی و شرایط تسهیل‌گری می‌باشد و لذا تمامی فرضیات تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است. تمامی متغیرهای مدل به جز متغیر ریسک درک شده، با پذیرش خدمات سیستم سی.ام.اس در میان مراجعین دارای رابطه مستقیم بودند.

ناظمی و مرتضوی (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی سنجش میزان آمادگی استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی



نمودار ۱- مدل مفهومی پژوهش

گردآوری شد. نتایج بدست آمده نشان داد که انتظار عملکرد، انتظار کوشش، اثرات اجتماعی، شرایط آسان‌سازی فعالیت‌ها از طریق دولت الکترونیک، اعتماد به داده‌ها و اعتماد به سیستم دولت الکترونیک بر روی اعتماد به دولت الکترونیک تأثیر دارند. مطالعه پاپادومیچکالی و منتزاس^۳ (۲۰۱۲) با عنوان مقیاس چندگزینه‌ای برای ارزیابی کیفیت خدمات دولت الکترونیک به منظور جلب اعتماد شهروندان انجام شده است. این مطالعه بر روی ۶۳۰ شهروندان استفاده‌کننده از خدمات آنلاین دولت انجام شده است. نتایج به دست آمده نشان داد که سهولت استفاده از ساختار وب، قابل اعتماد بودن (حفظ حریم شخصی و امنیت)، برخورداری از محیط تعاملی، قابلیت اطمینان و محتوی و ظاهر اطلاعات و حمایت از شهروندان

در سازمان امور مالیاتی خراسان رضوی پرداختند. یافته‌های حاصل از فرایند تحقیق و مشاوره با کارشناسان رایانه نشان داد که استقرار این سیستم به لحاظ کاستی ناشی از عدم آمادگی سازمان از جهت امکانات سخت افزاری و نرم افزاری از یک سو و نیاز به فرهنگ سازی از سوی دیگر دامنه زمانی خاص خود را جهت استقرار پایدار مدل پیشنهادی طلب می‌کند. چیراوور و ابدل^۲ (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل موثر بر عملکرد دولت الکترونیک و اعتماد شهروندان به آن در کشور امارات متحده عربی انجام داده است که در این تحقیق به ارائه چارچوب نظری و مدل مفهومی عملکرد دولت الکترونیک و اعتماد شهروندان نسبت به آن پرداخته شده است. نتایج تحقیق نشان داده است که قابلیت استفاده از خدمات به صورت آنلاین،

1-Chiravuri, Abdul
2-Mithun Barua
3-Papadomichelaki Mentzas

ارائه شده، چارچوب نظری پژوهش را بررسی نموده اند که در نهایت مدل مفهومی پژوهش برای استقرار مالیات الکترونیکی به شش بخش اصلی تقسیم بندی کرده اند که شامل فن آوری اطلاعات (سخت افزار و نرم افزار): ساختار

بر اعتماد شهروندان نسبت به دولت الکترونیک تأثیر دارند. بودی و وایدیا (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان ارزیابی عملکرد دولت الکترونیک در دولت های محلی، به بررسی کیفیت خدمات دولتی ارائه شده از طریق وب سایت های

متغیرها	شماره سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
فناوری اطلاعات	۷ تا ۱	۰٫۸۹
ساختار سازمانی	۱۴ تا ۸	۰٫۹۲
منابع انسانی	۲۲ تا ۱۵	۰٫۹۰
فرهنگ سازمانی	۳۰ تا ۲۳	۰٫۸۷
استراتژی سازمان	۳۳ تا ۳۱	۰٫۸۲
منابع سازمانی	۳۷ تا ۳۴	۰٫۸۹

سازمانی، منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، استراتژی سازمان و منابع سازمانی که در نمودار (۱) ارائه شده است.

۳- روش پژوهش

پژوهش حاضر، به دلیل آن که به شناخت تأثیر عوامل (ساختاری، فرهنگ سازمانی، منابع سازمانی و فناوری اطلاعات) بر استقرار نظام مالیات الکترونیکی در سازمان امور مالیاتی استان تهران می پردازد و نتایج آن در همان سازمان به کار گرفته خواهد شد؛ از نظر هدف، کاربردی است؛ از نظر روش توصیفی- پیمایشی بوده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارشناسان سازمان امور مالیاتی استان تهران که تعداد کل آنها ۲۵۰ نفر بوده است که از طریق فرمول کوکران ۱۵۲ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. روش گردآوری اطلاعات شامل مطالعات کتابخانه ای و پرسشنامه محقق ساخته بوده است.

در این پژوهش فناوری اطلاعات از سوالات ۱ تا ۷ بوده است که با شاخص های در دسترس بودن عوامل فنی، متناسب بودن نرم افزار موجود، تامین هزینه فناوری اطلاعات، سهولت استفاده از فناوری اطلاعات،

دولت های محلی اندونزی پرداختند. متغیرهای مورد مطالعه شامل؛ ویژگی های خدمات وب، محبوبیت وب سایت و معیارهای وب بود. تحلیل های این تحقیق به بررسی شکاف های دیجیتالی در داخل جاوا و بیرون از آن متمرکز بود. نتایج نشان داد که وب سایت های استانی بهتر از وب سایت های شهری و حتی کل کشور بودند. این در حالی بود که در مورد جزیره جاوا، وب سایت های شهری بهتر و پرتعدادتر بودند. همچنین از نظر محبوبیت، وب سایت های شهری نسبت به وب سایت های استانی و کشوری در سطح بالاتری قرار دارند. همچنین نتایج نهایی نشان داد که بین وب سایت های داخل جاوا و بیرون آن از نظر ترافیک و نامحدود بودن دسترسی شکاف دیجیتالی وجود دارد. نتیجه تحقیق تئو و لویو (۲۰۰۷) با عنوان بررسی عوامل موثر بر پذیرش دولت الکترونیک در آمریکا، سنگاپور و چین انجام شد. نتایج نشان می دهد که شهرت و امنیت سیستم، ریسک درک شده، تمایل به استفاده از خدمات و نگرش افراد در پذیرش و اعتماد به دولت الکترونیک تأثیر دارد.

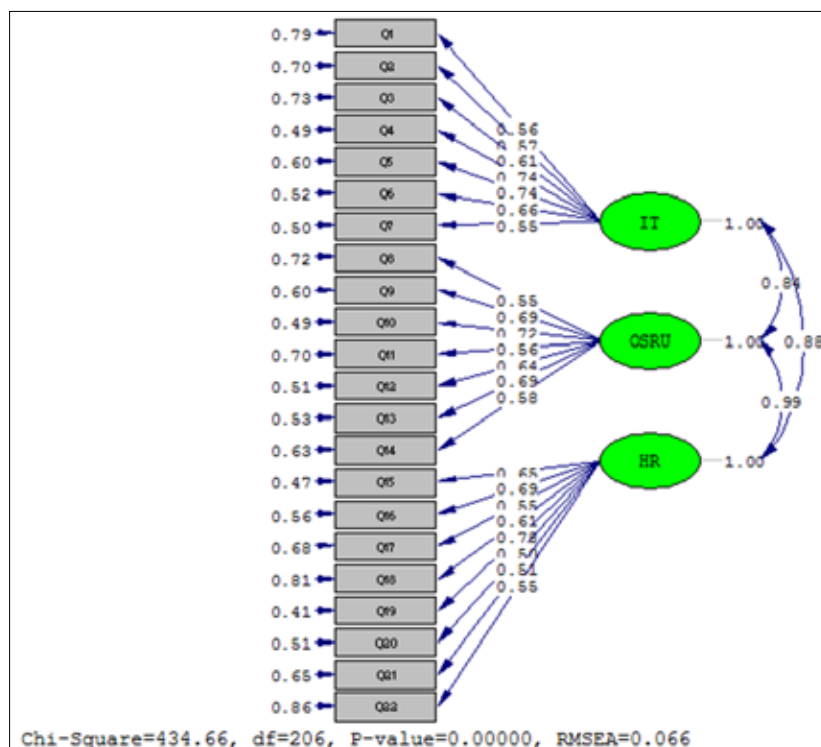
محققان با بررسی مبانی نظری و پژوهش های تجربی

- 1- Budi, Widya
- 2- Alper, Levent

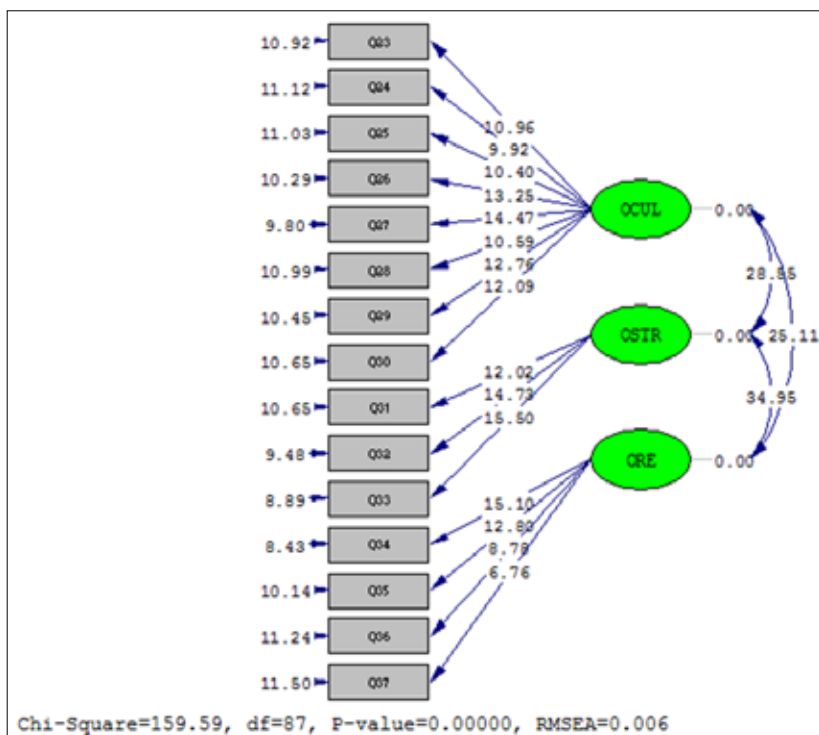
نتیجه	آزمون کلموگروف اسمیرنوف			آزمون شاپیرو- ویلک			متغیر
	Sig (سطح معنی داری)	درجه آزادی	آماره	Sig (سطح معنی داری)	درجه آزادی	آماره	
نرمال	۰,۰۸۰	۱۵۲	۰,۹۶۵	۰,۰۸۰	۱۵۲	۰,۱۰۷	فناوری اطلاعات
نرمال	۰,۰۶۷	۱۵۲	۰,۹۶۹	۰,۰۶۷	۱۵۲	۰,۰۸۷	ساختار سازمانی
نرمال	۰,۰۷۰	۱۵۲	۰,۹۵۵	۰,۰۷۰	۱۵۲	۰,۱۱۶	منابع انسانی
نرمال	۰,۱۰۳	۱۵۲	۰,۹۶۶	۰,۱۰۳	۱۵۲	۰,۰۹۲	فرهنگ سازمانی
نرمال	۰,۲۰۵	۱۵۲	۰,۹۱۵	۰,۲۰۵	۱۵۲	۰,۱۴۸	استراتژی سازمان
نرمال	۰,۳۱۱	۱۵۲	۰,۹۶۲	۰,۳۱۱	۱۵۲	۰,۱۱۲	منابع سازمانی

ساختار سازمانی از سوالات ۸ تا ۱۴ بوده است که با شاخص‌های قوانین و قواعد تسهیل‌گر استقرار نظام مالیات الکترونیک، شرح کوتاهی از وظایف هر

وجود نوآوری‌های تکنولوژیکی، قابلیت اعتماد به فناوری اطلاعات سازمان و برخورداری سازمان از فناوری اطلاعات سنجیده شده است



نمودار ۲- ضرایب تخمین استاندارد مدل اندازه‌گیری متغیرهای فناوری اطلاعات، ساختار سازمانی و منابع انسانی



نمودار ۵- ضرایب معنی‌داری مدل اندازه‌گیری متغیرهای فرهنگ سازمانی، استراتژی سازمان و منابع سازمانی

الکترونیک، درجه‌بندی افراد برحسب تخصص شغلی در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک، حمایت از کارکنان فعال در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک، توجه به توازن بین مسئولیت‌های کاری و خانوادگی متخصصان نظام مالیات الکترونیک سنجیده شده است. فرهنگ سازمانی از سئوالات ۲۳ تا ۳۰ بوده است که با شاخص‌های ارتباط سازنده مدیران با کارکنان در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک، تمایل کارکنان به مشارکت در جهت استقرار نظام مالیات الکترونیک، تشویق کارکنان به یادگیری هر چه بیشتر در مورد نظام مالیات

الکترونیک، همسویی برنامه‌های سازمان با استقرار نظام مالیات الکترونیک، تکامل ساختار سازمانی متناسب با اهداف نظام مالیات الکترونیک سنجیده شده است. منابع انسانی از سئوالات ۱۵ تا ۲۲ بوده است که با شاخص‌های تامین نیروی انسانی مورد نیاز استقرار نظام مالیات الکترونیک، آموزش کارکنان مورد نیاز در جهت استقرار نظام مالیات الکترونیک، توجه به مسائل انگیزشی کارکنان جهت استقرار نظام مالیات الکترونیک، به کارگیری متخصصان در جهت استقرار نظام مالیات الکترونیک، سنجش عملکرد کارکنان در راستای استقرار نظام مالیات

جدول ۳- شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

مقدار (مدل ۲)	مقدار (مدل ۱)	شاخص
۱٫۸۳	۲٫۱۱	کای اسکوار تقسیم بر درجه آزادی
۰٫۹۰	۰٫۸۳	شاخص نرم شده برازندگی (NFI)
۰٫۹۱	۰٫۸۹	شاخص برازندگی فراینده (IFI)
۰٫۸۵	۰٫۹۰	شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)
۰٫۰۰۶	۰٫۰۶۶	ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)

جدول ۴- آزمون تی تک نمونه‌ای فرضیه اول تحقیق

نتیجه	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی (df)	آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین							
تایید	۹۲۱۳.	۷۲۳۴.	۸۲۲۳۷.	...	۱۵۱	۱۶۶۱	۶۱۷۵۸.	۳,۸۲۲	فناوری اطلاعات
تایید	۱,۰۷۹	۸۰۲۵.	۹۴۰۷۹.	...	۱۵۱	۱۳,۴۴	۸۶۳۰۳.	۳,۹۴۰	شاخص ۱
تایید	۱,۱۰۴	۸۲۹۸.	۹۶۷۱۱.	...	۱۵۱	۱۳,۹۱	۸۵۶۷۴.	۳,۹۶۷	شاخص ۲
تایید	۷۵۰۹.	۴۲۰۱.	۵۸۵۵۳.	...	۱۵۱	۶,۹۹۴	۱,۰۳۲۲۲	۳,۵۸۵	شاخص ۳
تایید	۱,۱۴۲	۸۴۴۲.	۹۹۳۴۲.	...	۱۵۱	۱۳,۱۵	۹۳۱۴۰.	۳,۹۹۳	شاخص ۴
تایید	۱,۰۳۰	۷۴۵۸.	۸۸۸۱۶.	...	۱۵۱	۱۲,۳۳	۸۸۸۱۱.	۳,۸۸۸	شاخص ۵
تایید	۷۴۵۷.	۴۲۵۳.	۵۸۵۵۳.	...	۱۵۱	۷,۲۲۲	۹۹۹۶۳.	۳,۵۸۵	شاخص ۶
تایید	۹۴۰۵.	۶۵۱۶.	۷۹۶۰۵.	...	۱۵۱	۱۰,۸۸	۹۰۱۳۵.	۳,۷۹۶	شاخص ۷

مدیریت عالی به استفاده از فناوری اطلاعات، تاکید مدیریت عالی سازمان بر بهبود مستمر فرایندهای سازمان سنجیده شده است. استراتژی سازمانی از سئوالات ۳۱ تا ۳۳ بوده است که

الکترونیک، علاقه‌مندی کارکنان سازمان به استفاده از نظام مالیات الکترونیک، نگرش سازمان به استقرار نظام مالیات الکترونیک به عنوان یک سرمایه‌گذاری، حمایت از نوآوری در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک، اعتقاد

جدول ۵- آزمون تی تک نمونه‌ای درباره فرضیه دوم

نتیجه	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی (df)	آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین							
تایید	۹۳۰۴.	۷۱۶۲.	۸۲۳۳.	...	۱۵۱	۱۵,۱۸۶	۶۶۸۳۹.	۳,۸۲۳	ساختار سازمانی
تایید	۹۶۷۶.	۶۳۷۶.	۸۰۲۶.	...	۱۵۱	۹,۶۱۱	۱,۰۲۹۶۲	۳,۸۰۲	شاخص ۸
تایید	۹۸۳۶.	۶۸۷۵.	۸۳۵۵.	...	۱۵۱	۱۱,۱۵۰	۹۳۳۸۹.	۳,۸۳۵	شاخص ۹
تایید	۹۹۹۴.	۶۹۸۰.	۸۴۸۶.	...	۱۵۱	۱۱,۱۲۷	۹۴۰۳۴.	۳,۸۴۸	شاخص ۱۰
تایید	۹۶۴۲.	۶۹۳۷.	۸۲۸۹.	...	۱۵۱	۱۲,۱۱۰	۸۴۳۹۶.	۳,۸۲۸	شاخص ۱۱
تایید	۷۵۹۸.	۳۷۱۸.	۵۶۵۷.	...	۱۵۱	۵,۷۶۱	۱,۲۱۰۷۲	۳,۵۶۵	شاخص ۱۲
تایید	۱,۱۰۸	۸۲۶۱.	۹۶۷۱.	...	۱۵۱	۱۳,۵۵۵	۸۷۹۶۳.	۳,۹۶۷	شاخص ۱۳
تایید	۱,۰۵۳	۷۷۵۳.	۹۱۴۴.	...	۱۵۱	۱۲,۹۸۲	۸۶۸۴۶.	۳,۹۱۴	شاخص ۱۴

جدول ۶- خروجی آزمون تی-تک نمونه‌ای درباره فرضیه سوم

نتیجه	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی (df)	آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین							
تایید	۸۷۶۶.	۶۶۶۱.	۷۷۱۳۸.	...	۱۵۱	۱۴,۴۷	۶۵۶۸۵.	۳,۷۷۱	منابع انسانی
تایید	۸۹۳۴.	۶۱۹۸.	۷۵۶۵۸.	...	۱۵۱	۱۰۹۲	۸۵۳۴۸.	۳,۷۵۶	شاخص ۱۵
تایید	۷۲۲۵.	۳۸۲۸.	۵۵۲۶۳.	...	۱۵۱	۶,۴۲۹	۱,۰۵۹۷۴	۳,۵۵۲	شاخص ۱۶
تایید	۹۰۰۵.	۵۷۳۲.	۷۳۶۸۴.	...	۱۵۱	۸,۸۹۶	۱,۰۲۱۲۱	۳,۷۳۶	شاخص ۱۷
تایید	۸۱۵۵.	۴۸۷۱.	۶۵۱۳۲.	...	۱۵۱	۷,۸۳۷	۱,۰۲۴۶۰	۳,۶۵۱	شاخص ۱۸
تایید	۹۸۳۰.	۶۷۴۹.	۸۲۸۹۵.	...	۱۵۱	۱۰,۶۳	۹۶۱۳۵.	۳,۸۲۸	شاخص ۱۹
تایید	۱,۱۹۲	۸۸۶۴.	۱,۰۳۹۴	...	۱۵۱	۱۳,۴۱	۹۵۵۱۶.	۴,۰۳۹	شاخص ۲۰
تایید	۹۹۰۱.	۷۰۷۳.	۸۴۸۶۸.	...	۱۵۱	۱۱,۸۶	۸۸۲۲۰.	۳,۸۴۸	شاخص ۲۱
تایید	۸۹۷۰.	۶۱۶۱.	۷۵۶۵۸.	...	۱۵۱	۱۰,۶۴	۸۷۶۴۵.	۳,۷۵۶	شاخص ۲۲

تغییرات مورد نظر را اعمال و پرسشنامه نهایی را تدوین نموده است. لذا پرسشنامه از روایی محتوا برخوردار است. به منظور پایایی، از آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتیجه آن در جدول (۱) آمده است.

در این پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (KS) و آزمون تی تک نمونه‌ای با نرم افزار ای. پی. اس. اس. و لیزرل صورت گرفته است.

۴- یافته‌ها

نتایج آمار توصیفی اعضای نمونه آماری حاکی از آن است که ۷۸٫۹ درصد از آزمودنی‌ها را مردان و ۲۱٫۱ درصد زنان می‌باشد، همچنین ۱۵٫۸ درصد از پاسخ دهندگان کاردانی، ۶۵٫۱ درصد کارشناسی و ۲۹ درصد نیز کارشناسی ارشد و دکتری می‌باشند. ۵۹٫۹ درصد از پاسخ دهندگان بین ۱ تا ۱۰ سال سابقه کاری دارند، ۳۳٫۶ درصد بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۶٫۶ درصد بالای ۲۱ سال سابقه کاری دارند.

نتیجه آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و شاپرو و بلیک

با شاخص‌های آرمان و اهداف سازمانی در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک، برنامه استراتژیک سازمان زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک و تصمیم‌گیری استراتژیک سازمان زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک سنجیده شده است.

منابع سازمانی از سئوالات ۳۴ تا ۳۷ بوده است که با شاخص‌های برنامه‌ریزی و مدیریت منابع مورد نیاز استقرار نظام مالیات الکترونیک، تامین منابع دانشی مورد نیاز استقرار نظام مالیات الکترونیک، تامین منابع مالی مورد نیاز استقرار نظام مالیات الکترونیک و تامین منابع فنی مورد نیاز استقرار نظام مالیات الکترونیک سنجیده شده است. جهت بررسی روایی پرسشنامه، در این تحقیق از روش روایی محتوا استفاده شده است. در این پژوهش، محققان با مراجعه به پرسشنامه‌های استاندارد موجود در کتب، پژوهش‌نامه‌های مدیریت و پایان‌نامه‌های مختلف اقدام به ساختن پرسشنامه نموده است. و سپس با مراجعه به اساتید و متخصصان و خبرگان، اصلاحات و

1-Kolmogorov- Smirnov (K-S)
2-Friedman Test

جدول ۷- خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای درباره فرضیه چهارم

نتیجه	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی (df)	آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین							
تایید	۸۷۲۷.	۶۵۵۳.	۷۶۳۹۸.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۳,۸۸	۶۷۸۳۶.	۳,۷۶۴	فرهنگ سازمانی
تایید	۸۶۱۴.	۵۴۶۵.	۷۰۳۹۵.	۰۰۰.	۱۵۱	۸,۸۳۶	۹۸۲۲۲.	۳,۷۰۳	شاخص ۲۳
تایید	۱,۰%	۷۱۶۷.	۸۶۸۴۲.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۱,۳%	۹۴۶۸۳.	۳,۸۶۸	شاخص ۲۴
تایید	۹۷۰۴.	۶۲۱۷.	۷۹۰۶۵.	۰۰۰.	۱۵۱	۹,۰۲۲	۱,۰۸۷۷۹	۳,۷۹۶	شاخص ۲۵
تایید	۹۰۶۶.	۵۶۷۱.	۷۳۶۸۴.	۰۰۰.	۱۵۱	۸,۵۷۵	۱,۰۵۹۴۱	۳,۷۳۶	شاخص ۲۶
تایید	۹۱۵۵.	۶۲۴۰.	۷۶۹۷۴.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۰,۴۳	۹۰۹۶۳.	۳,۷۶۹	شاخص ۲۷
تایید	۸۵۱۸.	۵۲۹۸.	۶۹۰۷۹.	۰۰۰.	۱۵۱	۸,۴۷۶	۱,۰۰۴۸۵	۳,۶۹۰	شاخص ۲۸
تایید	۱,۰۳۷	۷۵۱۷.	۸۹۴۷۴.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۲,۳۵	۸۹۲۶۳.	۳,۸۹۴	شاخص ۲۹
تایید	۸۱۲۴.	۴۹۰۳.	۶۵۱۳۲.	۰۰۰.	۱۵۱	۷,۹۹۰	۱,۰۰۵۰۲	۳,۶۵۱	شاخص ۳۰

معنی داری همه متغیرهای تحقیق بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰.۰۵ می‌باشد، لذا نتیجه می‌گیریم توزیع همه متغیرها نرمال می‌باشد. بنابراین برای آزمون فرضیات تحقیق از آزمون‌های پارامتریک استفاده شده است.

برای هر کدام از متغیرهای تحقیق در جدول (۲) آمده است. اگر مقدار سطح معنی داری بزرگ‌تر از مقدار خطا (آلفا) باشد فرض صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که مقدار سطح معنی داری کوچک‌تر از خطا باشد فرض یک را نتیجه می‌گیریم. با توجه به جدول (۲) چون مقدار سطح

جدول ۸- خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای درباره فرضیه پنجم

نتیجه	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی (df)	آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین							
تایید	۱,۰۴۹	۸۱۸۵.	۹۳۴۲.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۵,۹۵	۷۲۱۸۲.	۳,۹۳۴	استراتژی سازمان
تایید	۹۸۵۹.	۶۸۵۲.	۸۳۵۵.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۰,۹۸	۹۳۸۱۱.	۳,۸۳۵	شاخص ۳۱
تایید	۱,۱%	۸۲۷۴.	۹۷۳۶.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۳,۱۴	۹۱۳۰۹.	۳,۹۷۳	شاخص ۳۲
تایید	۱,۱۴۲	۸۴۴۲.	۹۹۳۴.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۳,۱۵	۹۳۱۴۰.	۳,۹۹۳	شاخص ۳۳

جدول ۹- خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای درباره فرضیه ششم تحقیق									
نتیجه	فاصله اطمینان		اختلاف میانگین	سطح معنی داری (sig)	درجه آزادی (df)	آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین							
تایید	۹۴۸۲.	۷۴۲۶.	۸۴۵۳.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۶٫۲۵	۶۴۱۳۸.	۳٫۸۴۵	منابع سازمانی
تایید	۱٫۱۰۴	۸۲۹۸.	۹۶۷۱.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۳٫۹۱	۸۵۶۷۴.	۳٫۹۶۷	شاخص ۳۴
تایید	۷۵۰۹.	۴۲۰۱.	۵۸۵۵.	۰۰۰.	۱۵۱	۶٫۹۹۴	۱٫۰۳۲۲۲	۳٫۵۸۵	شاخص ۳۵
تایید	۱٫۰۷۹	۸۰۲۵.	۹۴۰۷.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۳٫۴۴	۸۶۳۰۳.	۳٫۹۴۰	شاخص ۳۶
تایید	۱٫۰۳۰	۷۴۵۸.	۸۸۸۱.	۰۰۰.	۱۵۱	۱۲٫۳۳	۸۸۸۱۱.	۳٫۸۸۸	شاخص ۳۷

فرضیه ۲: مولفه‌های ساختار سازمانی بر استقرار نظام

مالیات الکترونیک تأثیر مستقیم دارد.

با توجه به خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای جدول (۵)، میانگین متغیر ساختار سازمانی و مولفه‌های آن بیشتر از ۳ می‌باشد، مقدار آماره t بزرگتر از ۱٫۹۸ بوده، سطح معنی‌داری (sig) کوچکتر از ۰٫۰۵ و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو مثبت می‌باشد که نشان می‌دهد که متغیر ساختار سازمانی و مولفه‌های آن از نظر مشارکت کنندگان در تحقیق تأثیر معناداری بر استقرار نظام مالیات الکترونیک دارد.

فرضیه ۳: مولفه‌های منابع انسانی بر استقرار نظام مالیات

الکترونیک تأثیر مستقیم دارد.

با توجه به خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای جدول (۶)، میانگین متغیر مولفه‌های منابع انسانی و شاخص‌های آن بیشتر از ۳ می‌باشد، مقدار آماره t بزرگتر از ۱٫۹۸ بوده، سطح معنی‌داری (sig) کوچکتر از ۰٫۰۵ و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو مثبت می‌باشد که نشان می‌دهد مولفه‌های منابع انسانی از نظر مشارکت کنندگان در تحقیق تأثیر معنی‌داری بر استقرار نظام مالیات الکترونیک دارد.

فرضیه ۴: مولفه‌های فرهنگ سازمانی بر استقرار نظام

مالیات الکترونیک تأثیر مستقیم دارد.

با توجه به خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای جدول (۷)،

عواملی تأییدی متغیرها

در نمودارهای ۲ تا ۵ خروجی نرم افزار لیزرل درباره تحلیل عاملی تأییدی یا مدل اندازه‌گیری متغیرهای فناوری اطلاعات، ساختار سازمانی و منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، استراتژی سازمان و منابع سازمانی نشان داده شده است. این متغیرها با شاخص‌های ۱ تا ۳۷ پرسشنامه اندازه‌گیری شده‌اند.

با توجه به نمودار ۲ تا ۵ بار عاملی همه شاخص‌ها بالاتر از ۰٫۵ می‌باشد و تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند (بزرگتر از ۱٫۹۶ هستند). لذا هیچ کدام از شاخص‌های متغیرها از مدل حذف نشد. جدول ۳ نیز شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. که موید برازش مدل می‌باشد.

فرضیه ۱: مولفه‌های فناوری اطلاعات بر استقرار نظام

مالیات الکترونیک تأثیر مستقیم دارد.

با توجه به خروجی آزمون تی تک نمونه‌ای جدول (۴)، میانگین متغیر فناوری اطلاعات و مولفه‌های آن بیشتر از ۳ می‌باشد، مقدار آماره t بزرگتر از ۱٫۹۸ بوده، سطح معنی‌داری (sig) کوچکتر از ۰٫۰۵ و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو مثبت می‌باشد که نشان می‌دهد متغیر فناوری اطلاعات و مولفه‌های آن از نظر مشارکت کنندگان در تحقیق تأثیر معنی‌داری بر استقرار نظام مالیات الکترونیک دارد.

مدل ارزیابی آمادگی برای بکارگیری سیستم الکترونیکی، مدل آمادگی برای دستیابی به آمادگی الکترونیکی، مدل آمادگی آمادگی الکترونیکی در سازمان‌ها، مدل ترکیبی برای پذیرش آمادگی الکترونیکی، مدل رزبرگ، مدل براد بنت، مدل آندرسون، مدل هانی، مدل راجرز، مدل گروه دانش، مدل نیلسون و مدل ماچادو نیز وجود دارد، لذا نتایج این تحقیق با آنها همسویی دارد. نتایج به دست آمده با یافته‌های تحقیقات دیگر از جمله بهبودی و همکاران (۱۳۹۸)، خمر محمدی و همکاران (۱۳۹۶)، ملکی (۱۳۹۵)، فرید (۱۳۹۵)، گلپایگانی (۱۳۸۹)، ناظمی و مرتضوی (۱۳۸۷)، رهنورد و محمدی (۱۳۸۶)، الهی و همکاران (۱۳۸۹)، پاریاب و همکاران (۱۳۸۶)، پاپادومیچالی و منتزاس (۲۰۱۲)، بودی و وایدیا (۲۰۱۱)، تئو و لیبو (۲۰۰۷)، اکسن و همکاران (۲۰۰۸)، بودی و وایدیا (۲۰۱۱)، چیراور و همکاران (۲۰۱۶) و مدل‌های آمادگی الکترونیکی برای استفاده از فناوری اطلاعات نیز همخوانی دارد. نتیجه تحقیق رهنورد و محمدی (۱۳۸۶) با استفاده از شاخص‌های مورد بررسی در این تحقیق حاکی از آن است که در مجموع وزارتخانه‌ها و مؤسسه‌های دولتی در مراحل اولیه‌ی تحقق دولت الکترونیکی قرار دارند، اما تحقق دولت الکترونیکی از یک الگوی خطی پیروی نمی‌کند. نتایج تحقیق الهی و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که فراهم بودن زیرساخت‌ها و در دسترس بودن خدمات، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک در ایران هستند. نتیجه تحقیق پاریاب و همکاران (۱۳۸۶) نشان داد که فرهنگ قومی و حاکم بر جوامع و دیگری فرهنگ‌سازی و آگاه‌سازی در راستای توسعه بکارگیری فناوری‌های نوین به ویژه تجارت الکترونیکی می‌تواند به عنوان عوامل مؤثر در پذیرش فناوری عمل نماید.

پیشنهاد به سازمان امور مالیاتی استان تهران

- پیشنهادهای مربوط به فرضیه اول:

با توجه به نتیجه فرضیه اول تحقیق، عوامل فناوری اطلاعات بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر می‌گذارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود جهت تقویت این عوامل به نکات ذیل توجه شود:

در برنامه‌های آموزشی سازمان امور مالیاتی استان تهران،

میانگین متغیر فرهنگ سازمانی و شاخص‌های آن بیشتر از ۳ می‌باشد، مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱۶۸ بوده، سطح معنی‌داری (sig) کوچک‌تر از ۰/۰۵ و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو مثبت می‌باشد که نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی و شاخص‌های آن از نظر مشارکت‌کنندگان در تحقیق تأثیر معناداری بر استقرار نظام مالیات الکترونیک دارد.

فرضیه ۵: مولفه‌های استراتژی سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر مستقیم دارد.

با توجه به خروجی آزمون تی‌تک نمونه‌ای جدول (۸)، میانگین متغیر استراتژی سازمانی و شاخص‌های آن بیشتر از ۳ می‌باشد، مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱۶۸ بوده، سطح معنی‌داری (sig) کوچک‌تر از ۰/۰۵ و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو مثبت می‌باشد که نشان می‌دهد استراتژی سازمانی و شاخص‌های آن از نظر مشارکت‌کنندگان در تحقیق تأثیر معنی‌داری بر استقرار نظام مالیات الکترونیک دارد.

فرضیه ۶: مولفه‌های منابع سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر مستقیم دارد.

با توجه به خروجی آزمون تی‌تک نمونه‌ای جدول (۹)، میانگین متغیر منابع سازمانی و شاخص‌های آن بیشتر از ۳ می‌باشد، مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱۶۸ بوده، سطح معنی‌داری (sig) کوچک‌تر از ۰/۰۵ و علامت حد بالا و پایین فاصله اطمینان به دست آمده هر دو مثبت می‌باشد که نشان می‌دهد منابع سازمانی و شاخص‌های آن از نظر مشارکت‌کنندگان در تحقیق تأثیر معناداری بر استقرار نظام مالیات الکترونیک دارد.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

همه فرضیه‌های محقق با سطح اطمینان ۹۵٪ مورد تأیید قرار گرفتند. نتایج به دست آمده از این تحقیق با مبانی نظری و یافته‌های تحقیقات پیشین همخوانی دارد؛ مولفه‌های شناسایی شده در این تحقیق در مدل‌های تحقق دولت الکترونیکی همچون مدل آمادگی الکترونیکی (EIU)،

به منظور سهولت استفاده از فناوری اطلاعات سازمان، آموزش شیوه کارکردن با سامانه‌های مرتبط با نظام مالیات الکترونیک گنجانده شود.

واژگان جملات و اصطلاحات فنی موجود در سیستم فناوری اطلاعات سازمان در قالب کتابچه‌های راهنمای لوح فشرده راهنما به کارکنان داده شود.

گام‌ها و مراحل دریافت و ارائه خدمات سازمانی از طریق سیستم فناوری اطلاعات سازمان برای هر کدام از کارکنان به فراخور با سطح معلومات، دانش و نیاز آموزش داده شود.

اعتماد کارکنان سازمان به فناوری اطلاعات، به کمک مکانیزم آشناسازی و آموزش گام به گام تقویت شود. تجهیزات و امکانات فنی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری مورد نیاز کاربران نظام مالیات الکترونیک تامین و در دسترس آنها قرار داده شود.

- پیشنهادات مربوط به فرضیه دوم:

با توجه به نتیجه فرضیه دوم تحقیق، عوامل ساختاری سازمان بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر می‌گذارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود در رابطه با تقویت این عوامل به نکات ذیل توجه شود:

- تعیین شرح وظایف کارکنان و واحدهای سازمانی در راستای استقرار نظام مالیات الکترونیک
- آشناسازی کارکنان با اهداف نظام مالیات الکترونیک از طریق تشریح مزایای بهره‌گیری از سیستم مذکور
- وضع قوانین و قواعد شفاف، پیش‌برنده و تسهیل‌گر در راستای استقرار نظام مالیات الکترونیک
- تدوین برنامه‌های اجرایی و عملیاتی در خصوص استقرار نظام مالیات الکترونیک در سازمان
- همسو نمودن برنامه‌ها و استراتژی‌های سازمان با اهداف استقرار نظام مالیات الکترونیک
- ایجاد تغییرات در ساختار سازمان متناسب با اجرای برنامه استقرار نظام مالیات الکترونیک
- - پیشنهادات مربوط به فرضیه سوم:

● با توجه به نتیجه فرضیه سوم تحقیق، مولفه‌های منابع انسانی سازمان بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر می‌گذارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود در رابطه با تقویت این

عوامل به نکات ذیل توجه شود:

- ایجاد انگیزه در کارکنان در جهت استقرار نظام مالیات الکترونیک از طریق حمایت از کارکنان فعال در این زمینه با استفاده از اقداماتی همچون اعطای پاداش و مزایای سازمان، اولویت دادن در ارتقا و...
- اعمال میزان فعالیت و همکاری کارکنان در راستای استقرار نظام مالیات الکترونیک به عنوان شاخص سنجش عملکرد کارکنان
- توجه به اصل توازن بین مسئولیت‌های کاری و خانوادگی متخصصان نظام مالیات الکترونیک
- به کارگیری متخصصان و خبرگان حوزه نظام مالیات الکترونیک از طریق افزایش همکاری با انجمن‌های تخصصی، مراکز علمی و...

- پیشنهادات مربوط به فرضیه چهارم:

با توجه به نتیجه فرضیه چهارم تحقیق، عوامل فرهنگی سازمان بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر می‌گذارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود در رابطه با تقویت این عوامل به نکات ذیل توجه شود:

- تغییر نگرش و دیدگاه مدیران سازمان نسبت به فناوری اطلاعات و نظام مالیات الکترونیک از طریق برگزاری کلاس و کارگاه‌های آموزشی و افزایش میزان آگاهی مدیران در خصوص فناوری اطلاعات و نظام مالیات الکترونیک و لزوم بهبود مستمر فرایندهای سازمانی
- تشویق کارکنان به یادگیری هر چه بیشتر در مورد نظام مالیات الکترونیک از طریق اعطای مزایای ویژه به متخصصان این حوزه و فعالان این عرصه
- ایجاد و نشر تفکر استقرار نظام مالیات الکترونیک به عنوان یک سرمایه‌گذاری برای آینده سازمان از طریق گفتار و اقدامات عملی مدیران سازمان
- توسعه ارتباطات میان مدیران و کارکنان سازمان در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک از طریق برگزاری نشست‌های هم‌اندیشی و جلسات تصمیم‌گیری گروهی و...
- تشویق کارکنان به نوآوری در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک از طریق حمایت از فعالان این حوزه با استفاده از روش‌هایی مثل اعطای مزایا و اولویت دادن در ارتقا و...

- پیشنهادات مربوط به فرضیه پنجم:

با توجه به نتیجه فرضیه پنجم تحقیق، مولفه‌های استراتژی سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر می‌گذارند؛ لذا پیشنهاد می‌شود در رابطه با تقویت این عوامل به نکات ذیل توجه شود:

- برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری سازمانی در زمینه استقرار نظام مالیات الکترونیک
- اعمال اقدامات مربوط استقرار نظام مالیات الکترونیک در برنامه استراتژیک سازمان
- اتخاذ تصمیم‌گیری استراتژیک در سازمان زمینه بکارگیری و استقرار نظام مالیات الکترونیک

- پیشنهادات مربوط به فرضیه ششم:

با توجه به نتیجه فرضیه ششم تحقیق، مولفه‌های منابع سازمانی بر استقرار نظام مالیات الکترونیک تأثیر می‌گذارند؛ لذا پیشنهاد می‌شود در رابطه با تقویت این عوامل به نکات ذیل توجه شود:

- برنامه‌ریزی در جهت مدیریت و تامین منابع مورد نیاز استقرار نظام مالیات الکترونیک
- اتخاذ تمهیدات لازم در جهت تامین منابع دانشی، مالی و فنی مورد نیاز استقرار نظام مالیات الکترونیک

فهرست منابع:

- ابطحی، سید حسین، (۱۳۹۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- بهبودی، محمدرضا، احمدی کهنعلی، رضا و قاسمی، آرزو، (۱۳۹۸). شناسایی موانع موفقیت کامل برنامه توسعه دولت الکترونیک از دید مسئولین و شهروندان و ارائه راهکارها جهت موفقیت آن (مطالعه‌ای کیفی در استان هرمزگان)، سیاست نامه علم و فناوری، ۹(۱)، ۳-۴.
- فرازه. عباس، (۱۳۸۶). مدیریت دانش، تهران: دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
- امیرکبیری، علیرضا؛ بزرگر، بهروز؛ موسوی، سیدمجتبی، (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر پذیرش مالیات الکترونیکی توسط مؤدیان مالیاتی، مدیریت کسب و کار، ۹(۳۵)، ۱۴۱-۱۵۸.
- بهراد، آرمان، (۱۳۹۴). مطالعه موردی بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش مالیات الکترونیکی بر مبنای ادغام مدل تئوری پذیرش و تئوری رفتار برنامه ریزی شده در اداره کل امور مالیاتی شهرستان شهرکرد، پژوهشنامه مالیات، ۲۳(۲۷)، ۱۹۴-۱۶۸.
- ثقفی، فاطمه؛ زارعی، بهروز؛ دیباج، سید مهدی، (۱۳۹۰). مدل ملی توسعه دولت الکترونیکی ایران، فصلنامه علمی و پژوهشی سیاست علم و فناوری، ۴(۲)، ۲۷-۴۰.
- خمرمحمدی، بهنام؛ دهباشی، وحید؛ و اسماعیل پورمقدم، هادی، (۱۳۹۶). ارزیابی شاخص‌های اعتماد به شهر الکترونیک با استفاده از شبکه عصبی فازی در شهر قیر فارس، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۷(۶).
- ضرغامی، سعید؛ عطاران، محمد؛ نقیب‌زاده، میرعبداالحسین؛ و باقری، خسرو، (۱۳۸۶). بررسی دیدگاه‌های فلسفی درباره نسبت فناوری اطلاعات و تعلیم و تربیت، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، ۶(۱۹)، ۳۰-۹.
- رابینز، استیفین، (۱۳۹۶). مبانی سازمان و مدیریت، (ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارساییان)، تهران: انتشارات دفتر فرهنگی و پژوهشی
- گلیپایگانی، زهرا، (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش دولت الکترونیک از سوی مراجعه کنندگان به دادگستری استان تهران مطالعه موردی: سیستم مدیریت پرونده قضایی مجتمع قضایی شهید بهشتی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور مرکزی.
- فرید، پدرام، (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر میزان استفاده شهروندان تهرانی از خدمات دولت الکترونیک، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق.
- ملکی، زهرا، (۱۳۹۵). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر قصد استفاده از دولت الکترونیک (مورد مطالعه: کارکنان و اساتید دانشگاه‌های شهرستان رامسر)، پایان نامه کارشناسی ارشد، مؤسسه آموزش عالی نیما.
- موحدی، مسعود، (۱۳۸۳). موانع فرهنگی استقرار تجارت الکترونیکی در ایران، تهران.
- میرسپاسی، ناصر، (۱۳۹۶). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر.
- میرمحمدی، سیدمحمد، جنتی، نادر، (۱۳۹۵). مروری بر تجربه اصلاح نظام مالیاتی در ایران و جهان با تاکید بر مدرنیزاسیون دستگاه مالیاتی. پژوهشنامه مالیات، ۲۴(۳۱)، ۷۹-۱۰۰.
- مورهد، گرگوری؛ گریفین، ریکی، (۱۳۹۹). رفتار سازمانی، (ترجمه غلامرضا معمارزاده، سید مهدی الوانی)، تهران: مروارید.
- ناظمی، شمس الدین و مرتضوی، سعید، (۱۳۸۷). سنجش میزان آمادگی استقرار سیستم اظهارنامه مالیاتی الکترونیکی (مورد مطالعه: سازمان امور مالیاتی خراسان رضوی)، فصلنامه دانش و توسعه، ۲۵، ۱۱۱-۸۷.

Aasheim, C. L., Li, L., & Williams, S. (2019). Knowledge and skill requirements for entry-level information technology workers: A comparison of industry and academia. *Journal of information systems education*, 20(3), 10.

Åkesson, M., Skålén, P., & Edvardsson, B. (2008). E-government and service orientation: gaps between theory and practice. *International Journal of Public Sector Management*.

- Armstrong Michael (2014). Handbook of human resource management practice, 13th
- Basheer, M., Siam, M., Awn, A., & Hassan, S. (2019). Exploring the role of TQM and supply chain practices for firm supply performance in the presence of information technology capabilities and supply chain technology adoption: A case of textile firms in Pakistan. *Uncertain Supply Chain Management*, 7(2), 275-288.
- Betchoo, N. K. (2016). An Insight into the Practice of e-Government. *International Journal of Trend in Research and Development*, 3(2), 526-530.
- Chiravuri, A., & Abdul, M. (2016, June). What Determines the Quality of E-Government Services in the UAE? Presenting a Framework. In *PACIS* (p. 339).
- Deshpandé, R., Farley, J. U., & Webster Jr, F. E. (1993). Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms: a quadrad analysis. *Journal of marketing*, 57(1), 23-37.
- Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S. J., Roubaud, D., Wamba, S. F., Giannakis, M., & Foropon, C. (2019). Big data analytics and organizational culture as complements to swift trust and collaborative performance in the humanitarian supply chain. *International Journal of Production Economics*, 210, 120-136.
- Gardner, R. L., Cooper, E., Haskell, J., Harris, D. A., Poplau, S., Kroth, P. J., & Linzer, M. (2019). Physician stress and burnout: the impact of health information technology. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 26(2), 106-114.
- Hermana, B., & Silfianti, W. (2011). Evaluating e-government implementation by local government: digital divide in internet based public services in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3).
- Mas'ud, A., Abd Manaf, N. A., & Saad, N. (2014). Do trust and power moderate each other in relation to tax compliance?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 49-54.
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198-206.
- Mohammad. A. O. Almutairi1 & Dr: Ayyoub. A. Alsawal (2020) the Impact of Strategies Human Resource Management on Organizational Commitment. (An Applied Study on Employees in Jordanian Islamic Banks), *Modern Applied Science; Vol. 14, No. 4*.
- Pai-Chin, H. U. A. N. G., Chia-ling, Y. A. O., & Scott, C. H. E. N. (2019). Development of the Organizational Resources towards Innovation Strategy and Innovation Value: Empirical Study. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 64, 108.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
- Patil, R. S. (2010). A study of progress, development and strategy of government organizations regarding e-governance in Maharashtra state with special reference to Nashik District.
- Steelman, Z. R., Havakhor, T., Sabherwal, R., & Sabherwal, S. (2019). Performance consequences of information technology investments: Implications of emphasizing new or current information technologies. *Information Systems Research*, 30(1), 204-218.
- Teo, Thompson S.H., Liu, Jing.(2007). Consumer trust in e-commerce in the United States, Singapore and China, *Omega* 35, 22 – 38.