

رسالة محمد



دانشکده :

علوم اجتماعی و اقتصادی دانشگاه پیام نور مرکز تهران  
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت دولتی : گرایش تشکیلات و روش ها

عنوان پایان نامه :

پذیرش خدمات دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی  
( مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی غرب تهران )

استاد راهنما :

دکتر محمد علی سرلک

استاد مشاور :

دکتر امیر حسین امیر خانی

نگارش :

مینا زارعی

زمستان ۱۳۹۰



دانشکده :

علوم اجتماعی و اقتصادی دانشگاه پیام نور مرکز تهران  
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت دولتی : گرایش تشکیلات و روش ها

عنوان پایان نامه :

پذیرش خدمات دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی  
( مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی غرب تهران )

استاد راهنما :

دکتر محمد علی سرلک

استاد مشاور :

دکتر امیر حسین امیر خانی

نگارش :

مینا زارعی

زمستان ۱۳۹۰

با تشکر و سپاس از اساتید گرانقدر آقای دکتر محمد علی سرلک و  
آقای دکتر امیر حسین امیر خانی به پاس راهنمایی های ارزشمند ایشان در انجام این  
تحقیق

## چکیده

همزمان با ظهور اختراعات در عرصه ارتباطات و اطلاعات، بخش عمومی نوعی نیاز فزاینده به تحقیق و پژوهش در خصوص عوامل اثرگذار بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک مشاهده گردید. جهت پر کردن این شکاف اطلاعاتی در این حوزه تحقیق حاضر به بررسی و ارزیابی عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی غرب تهران) می پردازد. بنابراین تحقیق حاضر به توسعه چارچوبی نظری می پردازد و پیشنهاد میکند که منافع و مزایای درک شده، آمادگی مدیریت، حساسیت به هزینه ها و فشارهای خارجی و نفوذ اجتماع همگی بطور مثبتی با تصمیم به پذیرش در ارتباطند. این تحقیق در پنج فصل کلیات تحقیق، ادبیات و پیشینه تحقیق، روش تحقیق، جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات، نتیجه گیری و پیشنهادات تهیه و تنظیم گردیده است.

روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است و با استفاده از ابزار پرسشنامه داده های لازم از ۴۵۰ نفر از کارشناسان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران جمع آوری شده است. یافته های بدست آمده از این پژوهش با استفاده از آزمون تحلیل مسیر (مدل یابی معادلات ساختاری) ارتباط مثبت بین نفوذ اجتماعی، فشارهای خارجی، حساسیت به هزینه ها و میزان پذیرش را نشان میدهد.

با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهاد میشود که دولت باید جهت افزایش آگاهی عموم مردم در خصوص مزایای مستقیم و غیرمستقیم خدمات الکترونیک ارائه دهد تا از آن طریق خدمات الکترونیک را بصورت به روز شده ایمن و موثر به تصویر بکشاند و مشوقهای مختلفی را جهت تشویق به پذیرش آنها فراهم سازد.

صفحه	فهرست مطالب
۱۳	فصل اول: کلیات تحقیق
۱۴	مقدمه
۱۴	۱ بیان مساله ، اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۷	۱ ۲ فرضیات تحقیق
۱۷	۱ ۳ هدف تحقیق
۱۸	۱ ۴ روش تحقیق
۱۸	۱ ۴-۱ نوع تحقیق
۱۸	۱ ۴-۲ جامعه آماری و حجم نمونه
۱۸	۱ ۴-۳ ابزار تحقیق
۱۹	۱ ۴-۴ روش جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۹	۱ ۵ محدودیتها
۲۰	۱ ۶ تعریف عملیاتی واژگان تحقیق
۲۰	۱ ۶-۱ دولت الکترونیک
۲۱	۱ ۶-۲ مالیات
۲۲	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۲۳	مقدمه
۲۳	بخش اول: مفاهیم کلیدی دولت الکترونیک
۲۳	۲ ۱-۱ تعریف دولت الکترونیک

۲۴	۲-۱ اهداف دولت الکترونیک
۲۵	۳-۱ دلایل شکل گیری دولت الکترونیک
۲۷	۴-۱ مولفه های دولت الکترونیک
۲۷	۴-۱ ۱ ارتباط دولت با شهروندان
۲۸	۴-۱ ۲ ارتباط دولت با کسب و کار
۲۸	۴-۱ ۳ ارتباط دولت با دولت
۲۹	۴-۱ ۴ ارتباط دولت با کارکنان
۲۹	۵-۱ ابعاد دولت الکترونیک
۳۱	۶-۱ مراحل اجرای دولت الکترونیک
۳۵	۷-۱ چالشها و موانع پیاده سازی دولت الکترونیک
۴۰	۸-۱ دولت الکترونیک و تفاوت آن با الگوی بوروکراتیک
۴۱	۹-۱ مزایای پیاده سازی دولت الکترونیک
۴۴	۱۰-۱ اثرات دولت الکترونیک بر نحوه مدیریت سازمانها
۴۵	۱۱-۱ عوامل اصلی موثر بر موفقیت و پذیرش دولت الکترونیک
۴۶	۱۲-۱ ضرورت ایجاد دولت الکترونیک
۴۹	بخش دوم: مدل‌های پذیرش دولت الکترونیک
۴۹	۱-۲ الگوهای بلوغ دولت الکترونیک
۶۵	۲-۲ مدل مفهومی تحقیق بر اساس مدل تانگ و ریک
۷۲	۳-۲ مبانی تجربی تحقیق

۷۶	بخش سوم: آشنایی با سازمان امور مالیاتی و اداره کل امور مالیاتی غرب تهران
۷۶	۲-۳-۱ تاریخچه نظام مالیاتی
۷۷	۲-۳-۲ تشکیلات سازمان امور مالیاتی
۷۸	۲-۳-۳ وظایف و اختیارات سازمان
۸۱	۲-۳-۴ اداره کل امور مالیاتی غرب تهران
۸۵	فصل سوم: روش تحقیق
۸۶	مقدمه
۸۷	۳-۱ روش تحقیق
۸۷	۳-۲ انواع پژوهش
۹۰	۳-۳ افق زمانی پژوهش
۹۰	۳-۴ جامعه آماری
۹۲	۳-۵ حجم نمونه
۹۴	۳-۶ منابع و روش جمع آوری اطلاعات
۹۵	۳-۷ طراحی ابزار اندازه گیری
۹۷	۳-۸ روش آماری
۱۰۶	فصل چهارم: جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۰۷	مقدمه
۱۰۹	۴-۱ تجزیه و تحلیل متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش به کمک آمار توصیفی
۱۱۵	۴-۲ تجزیه و تحلیل فرضیات پژوهش به کمک نتایج آماری تحقیق



۱۲۷	۳-۴ ارزیابی و رتبه بندی سازه های پژوهش
۱۲۸	۴-۴ اولویت بندی عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک با استفاده از آزمون فریدمن
۱۳۰	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۳۱	مقدمه
۱۳۱	۵ ۱ مرور و بررسی نتایج فرضیات
۱۳۲	۵ ۲ تحلیل نتایج فرضیات تحقیق و آزمونهای آماری
۱۳۳	۵ ۳ پیشنهادات تحقیق
۱۳۴	۵ ۳-۱ پیشنهادات برآمده از نتایج تحقیق
۱۳۵	۵ ۳-۲ سایر پیشنهادات
۱۳۶	۵ ۳-۳ پیشنهاداتی به سایر محققین
۱۳۶	۵ ۴ محدودیتهای تحقیق
۱۳۸	منابع
۱۳۹	منابع فارسی
۱۴۳	منابع انگلیسی
۱۴۶	پیوست ها
۱۴۷	پیوست شماره ۱: پرسشنامه
۱۵۰	پیوست شماره ۲: نتایج آماری spss
۱۶۱	پیوست شماره ۳: نتایج آماری لیزرل
۲۰۸	پیوست شماره ۴: نتایج آماری لیزرل

## فهرست جداول

- جدول ۱-۲ تفاوت الگوی سنتی بوروکراتیک با الگوی دولت الکترونیک ۴۰
- جدول ۲-۲ دسته بندی عوامل اساسی موفقیت دولت الکترونیک ۴۶
- جدول ۲-۲ ۱ خلاصه برخی از تحقیقات در زمینه دولت الکترونیک ۷۳
- جدول ۱-۳ شاخص مربوط به ارزیابی عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک ۹۶
- جدول ۲-۳ برخی از قواعد سر انگشتی برای ارزیابی مدل‌های معادلات ساختاری ۱۰۵
- جدول ۴ ۱ توزیع فراوانی جنسیت افراد در نمونه جمع آوری شده ۱۰۹
- جدول ۴ ۲ توزیع فراوانی میزان تحصیلات افراد در نمونه جمع آوری شده ۱۱۰
- جدول ۴ ۳ توزیع فراوانی سمت سازمانی افراد در نمونه جمع آوری شده ۱۱۱
- جدول ۴ ۴ توزیع فراوانی سطح دانش رایانه افراد در نمونه جمع آوری شده ۱۱۲
- جدول ۴-۵ شاخصهای توصیفی سال تولد افراد در نمونه جمع آوری شده ۱۱۳
- جدول ۴ ۶ شاخصهای توصیفی سابقه خدمت افراد در نمونه جمع آوری شده ۱۱۴
- جدول ۴ ۷ فرضیه های مربوط به مدل پژوهش ۱۱۵
- جدول ۴ ۸ شاخصهای برازندگی مدل جامع پژوهش ۱۲۴
- جدول ۴ ۹ وضعیت شاخصهای موجود در مدل پژوهش ۱۲۵
- جدول ۴ ۱۰ وضعیت ارتباط میان سازه های مطروحه در مدل پژوهش ۱۲۶
- جدول ۴ ۱۱ رتبه بندی سازه های مرتبط با پذیرش دولت الکترونیک ۱۲۷
- جدول ۴ ۱۲ نتایج آزمون فریدمن برای چند نمونه وابسته ۱۲۹
- جدول ۴ ۱۳ اولویت بندی شاخصهای عوامل موثر بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک ۱۲۹

## فهرست شکل ها

۷۲	نمودار ۲-۱ خلاصه ای از مدل پژوهش
۸۳	شکل ۲-۳-۱ چارت کد مالیاتی
۸۴	شکل ۲-۳-۲ نقشه جغرافیایی اداره کل امور مالیاتی غرب تهران
۱۰۴	شکل ۳ ۱ مدل معادلات ساختاری
۱۰۴	شکل ۳ ۲ مدل ساختاری رگرسیون چندگانه
۱۰۴	شکل ۳ ۳ تحلیل عاملی تاییدی
۱۰۹	شکل ۴ ۱ توزیع جنسیت افراد در نمونه جمع آوری شده
۱۱۰	شکل ۴ ۲ توزیع سطح تحصیلات افراد در نمونه جمع آوری شده
۱۱۱	شکل ۴ ۳ توزیع سمت سازمانی افراد در نمونه جمع آوری شده
۱۱۲	شکل ۴ ۴ توزیع سطح دانش رایانه افراد در نمونه جمع آوری شده
۱۱۳	شکل ۴ ۵ نمودار هیستوگرام سال تولد افراد در نمونه جمع آوری شده
۱۱۴	شکل ۴ ۶ نمودار هیستوگرام سابقه خدمت افراد در نمونه جمع آوری شده
۱۱۶	شکل ۴ ۷ مدل مفهومی پژوهش
۱۱۸	شکل ۴ ۸ مدل اولیه پژوهش در حالت تخمین غیر استاندارد
۱۱۹	شکل ۴ ۹ مدل اولیه پژوهش در حالت تخمین استاندارد
۱۲۰	شکل ۴ ۱۰ مدل اولیه پژوهش بر حسب مقادیر معناداری (عدد تی)
۱۲۱	شکل ۴ ۱۱ مدل کلی اصلاح شده پژوهش در حالت تخمین غیر استاندارد
۱۲۲	شکل ۴ ۱۲ مدل کلی اصلاح شده پژوهش در حالت تخمین استاندارد

شکل ۴ ۱۳ مدل کلی اصلاح شده پژوهش بر حسب مقادیر معناداری ( عدد تی )

شکل ۴ ۱۴ مدل پیشنهادی پژوهش

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## مقدمه

در فصل اول به کلیات تحقیق اشاره میشود . مساله تحقیق حاضر پذیرش خدمات دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی کشور مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی غرب تهران می باشد در این راستا مزایای درک شده ، فشارهای خارجی ، نفوذ اجتماعی ، پیش روی سازمان ، حساسیت نسبت به هزینه ها و آمادگی مدیریت جهت پذیرش خدمات دولت الکترونیک مورد بررسی قرار گرفته است . جامعه آماری مورد تحقیق اداره کل امور مالیاتی غرب تهران میباشد که ۴۵۰ پرسشنامه در آن اداره کل توزیع و به روش تصادفی ساده نمونه آماری مطالعه گردید . در فصل دوم به ادبیات دولت الکترونیک و پذیرش خدمات دولت الکترونیک و بررسی مدل‌های تحقیق پرداخته میشود . در فصل سوم به تشریح روش تحقیق پرداخته و در فصل چهارم اطلاعات جمع آوری شده از طریق پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار میگیرد . در فصل پنجم نیز به نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد برای پذیرش خدمات دولت الکترونیک اشاره میشود .

## ۱-۱ بیان مساله ، اهمیت و ضرورت تحقیق

موضوع اصلی پژوهش حاضر ، پذیرش خدمات دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی مطالعه موردی در اداره کل امور مالیاتی غرب تهران میباشد . سازمانهای امروزی با تغییرات گوناگون سیاسی ، اقتصادی ، اجتماعی و فناوری روبرو هستند . در حال حاضر با استفاده از تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات میتوان با تمام دنیا در کوتاهترین زمان ارتباط برقرار کرد . سازمانها نیز با توجه به این شرایط برای ادامه بقاء باید از این ابزار استفاده و در مواقع لازم بر روی آن سرمایه گذاری نمایند . (اچسو و لین<sup>۱</sup> ، ۲۰۰۸: ۳۵) تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک ابزار قدرتمند منجر به ارتقاء ، نظارت ، شفاف سازی و ارتباط با مردم ، سازمانها ، گروهها و ایجاد ، اطلاعات و دانش میشود . (پینا وهمکاران<sup>۲</sup> ، ۲۰۰۶: ۲۱)

---

<sup>۱</sup> Hsu and lin

<sup>۲</sup> Pina et al

یکی از پیامدهای ظهور تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات که ادعا میشود بعد از انقلاب صنعتی مهمترین موضوع مورد بحث جوامع میباشد ، مطرح شدن دولت الکترونیک است . (عبدی، ۱۳۸۷: ۳۱) دولت الکترونیک بصورت یک نوع سیستم اطلاعاتی تعریف می شود که با به کار بردن و استفاده از فرایند مدیریت اجرایی به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات می انجامد .

اعتقاد بر آن است که دولت الکترونیک منجر به تحویل هر چه بهتر خدمات دولتی ، تعاملی بهتر با تجارت و صنعت ، تفویض اختیارات شهروندی از طریق دسترسی به اطلاعات و یا مدیریت هر چه کارآمد تر دولتی میگردد . مهمترین رسانه منتخب برای دولت الکترونیک در حال حاضر اینترنت است و این توانایی را دارد تا به یکباره چهره دولت را در قرن بیست و یکم تغییر دهد . ظهور فناوری اطلاعات و حرکت به سمت دولت الکترونیک تغییراتی را در امر اداره بخش عمومی و سیستمهای بروکراتیک بوجود آورده است . ظهور این تغییرات همانند سایر پدیده های نو ظهور در سازمانها و جوامع با مقاومت کاربران روبرو شده است .

مقاومت در برابر تغییر یکی از مسائلی بوده است که از زمان دیر باز ذهن مدیران را به خود مشغول ساخته است به گونه ای که در صورت عدم اعمال تغییرات مناسب ، طرحهای جدید به نتیجه نرسیده است . تغییر در حوزه دولت الکترونیک در واقع به این معناست که چگونه اعضای بخش عمومی نگرشهای سنتی خود به مدیریت را تغییر دهند و از فناوری جدید به عنوان ابزار جدیدی برای اداره امور استفاده کنند . (عبدی ، ۱۳۸۷ : ۳۲)

دراین پژوهش به بررسی پذیرش خدمات دولت الکترونیک پرداخته شده است با توجه به رشد و تغییرات گسترده دولت الکترونیک در دنیا ، میزان درک و پذیرش سازمانها می تواند راهگشای مدیران در استقرار دولت الکترونیک باشد .

طبق مطالعه ای که توسط چولاز و همکاران<sup>3</sup> (۲۰۰۱) وی در خصوص پذیرش مدل تبادل اطلاعات

---

<sup>3</sup> Chwelos and others

الکترونیکی ( ایی دی آی<sup>4</sup> ) صورت پذیرفت ، این بخش به بحث و بررسی پیرامون اثرات پذیرش دولت الکترونیک بر سه دیدگاه می پردازد : دیدگاه فنی ، سازمانی و درون سازمانی . معرفی خدمات دولت الکترونیک بیانگر شکل جدیدی از سیستمهای درون سازمانی ( آی او اس<sup>5</sup> ) و سه دیدگاه فوق الذکر می باشد .

در این تحقیق طبق مقاله ای از تانگ و ریک<sup>6</sup> ( ۲۰۰۵ ) که در سنگاپور بررسی گردیده است قصد داریم این نظریات چهارگانه را در قالب چارچوبی یکپارچه ادغام کنیم ، که پذیرش خدمات دولت الکترونیک را در سازمان امور مالیاتی ( اداره کل امور مالیاتی غرب تهران ) مورد مطالعه قرار دهیم .

دولت الکترونیک در بسیاری از موارد نیازمند زیر ساختهای اصلی مانند سیستمهای پرداخت الکترونیکی جدید است و توسعه آن نیز در گرو پیشرفت چنین بسترهایی میباشد .

در سیستم کنونی پرداخت مالیات بعلت اجرای دستی آن بسیار وقت گیر و ناکارآمد میباشد . جهت افزایش رضایت مودیان مالیاتی و همچنین بهبود و تسهیل امر مالیات ستانی در ادارات مالیاتی ، نیاز به یک سیستم پرداخت جدید بهبود یافته برای ارائه خدمات آنلاین امری ضروری است . استفاده از تجربیات سایر کشورها در راستای مکانیزه نمودن سیستم پرداخت مالیات نیز میتواند به ترسیم وضعیت مطلوب پرداخت یاری رساند . سیستمها و روشهای پرداخت مالیات بخش کوچکی از سیستم مالیاتی را شامل میشود و از جهتی بعلت آنکه سیستم مالیاتی در اکثر کشورها بصورت یکپارچه میباشد ، نمیتوان برای سیستم پرداخت فرایند جداگانه ای متصور شد . با توجه به این امر و همچنین شناخت کامل از سیستم مالیاتی ایران و نرم افزارها و فرایند موجود مالیاتی ، به طراحی و ایجاد سیستم پرداخت الکترونیکی متناسب با شرایط کنونی فناوری در اطلاعات در سازمان باید پرداخته شود . در وضعیت مطلوب ، جهت پرداخت و وصول درآمدهای مالیاتی باید بین سیستمهای مالیاتی ( اعم از شرکتها ، مشاغل ، مستغلات و ... ) و سیستم حسابداری مالیاتی بعنوان متصدی دریافت پرداخت مالیات ، رابطه ای دوطرفه ای تعریف شود . همچنین این سیستمها باید به یک

<sup>4</sup> EDI : Electronic data interchange

<sup>5</sup> IOS : Internal organization system

<sup>6</sup> Tung & Rieck



سیستم واسط تحت عنوان سیستم اطلاع رسانی متصل باشد تا علاوه بر اینکه کار ابلاغ اوراق مالیاتی را به مودیان مالیاتی انجام می‌دهد، بصورت کانالهای ورودی وب و از طریق سایت سازمان، مودیان بتوانند بدون مراجعه حضوری، اطلاعات و وضعیت پرونده خود را مشاهده و در صورت تمایل به پرداخت الکترونیکی اقدام به پرداخت مالیات نمایند. همچنین بر اساس سیاستهای سازمان مالیاتی در راستای طرح خود اظهاری یا توافق با اتحادیه های صنفی اطلاعات مالیاتی بصورت کلی در اختیار مودیان مالیاتی از این طریق قرار گیرد.

### ۲-۱ فرضیات تحقیق

پذیرش خدمات دولت الکترونیک از سه دیدگاه کلی فناورانه، سازمانی و درون سازمانی بر اساس مقاله تانگ وریک مورد بررسی قرار می‌گیرد.

بنابراین فرضیه اصلی عبارتست از: اداره کل امور مالیاتی غرب تهران آمادگی پذیرش خدمات دولت الکترونیک را دارد و فرضیه های فرعی بصورت زیر می باشد:

۱- مزایا و منافع ناشی از دولت الکترونیک برای سازمانها پذیرش دولت الکترونیک را افزایش می دهند. (دیدگاه فناورانه)

۲- آمادگی مدیریت باعث پذیرش خدمات دولت الکترونیک میشود. (دیدگاه سازمانی)

۳- حساسیت نسبت به هزینه ها باعث پذیرش خدمات دولت الکترونیک می شود. (دیدگاه سازمانی)

۴- فشارهای خارجی باعث پذیرش خدمات دولت الکترونیک می شود. (دیدگاه درون سازمانی)

۵- نفوذ اجتماعی پیش روی یک سازمان باعث پذیرش خدمات دولت الکترونیک می شود. (دیدگاه درون سازمانی)

### ۳-۱ هدف تحقیق

هدف کلی پژوهش کمک به ایجاد بستر مناسب جهت پذیرش خدمات دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی می باشد .

– بررسی مزایا و منافع ناشی از دولت الکترونیک برای سازمانها که احتمال پذیرش خدمات دولت الکترونیک را افزایش میدهد .

– بررسی فشارهای خارجی روی سازمان جهت پذیرش خدمات دولت الکترونیک .

– بررسی نفوذ اجتماعی پیش روی یک سازمان جهت پذیرش خدمات دولت الکترونیک .

– بررسی حساسیت نسبت به هزینه ها جهت پذیرش خدمات دولت الکترونیک .

– بررسی آمادگی مدیریت جهت پذیرش خدمات دولت الکترونیک .

#### ۱-۴ روش تحقیق

##### ۱-۴-۱ نوع تحقیق

پژوهشهای علمی نتیجه بررسی نظام یافته ، کنترل شده و تجربی پدیده هایی است که روابط احتمالی بین آنها از طریق فرضیه و نظریه بررسی میگردد و جهت پاسخگویی به سئوالات یا فرضیه های پژوهشی باید داده ها جمع آوری و مورد تحلیل و تفسیر قرار گیرد . به فرایند تبدیل داده ها به اطلاعات متدولوژی تحقیق گویند .

این تحقیق از آن جهت که به بررسی مسئله در سازمانهای دولتی توجه دارد از نظر هدف جزء گروه تحقیقهای کاربردی است و از نظر جمع آوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی است .

در تحقیقات پیمایشی ، پژوهشگران سعی در تعیین گستردگی ، توزیع و روابط متقابل بین متغیرهای جمعیت شناختی و روانشناختی رادارند .

## ۲-۴-۱ جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان اداره کل امور مالیاتی غرب تهران میباشد که مجموعاً ۸۰۰ نفر بوده و تعداد حجم نمونه از طریق فرمول حداقل ۲۶۰ نفر میباشد و برای تعیین فضای نمونه بر حسب جنسیت، میزان تحصیلات و ... با توجه به نرخ بازگشت پرسشنامه ها به روش ساده تصادفی ۵۰۰ پرسشنامه توزیع شده است که ۴۵۰ عدد آن با توجه به تعداد حداقل حجم نمونه از طریق فرمول مورد قبول واقع گردید.

## ۳-۴-۱ ابزار تحقیق

برای بررسی عوامل موثر در پذیرش خدمات دولت الکترونیک در سازمان امور مالیاتی از پرسشنامه مقاله تانگ و ریک استفاده گردیده است که با توجه به نظرات استاد محترم راهنما و کارشناسان سازمان امور مالیاتی بومی سازی شده و بصورت سئوالاتی از نوع فاصله ای و مطابق با الگوی پنج گزینه ای لیکرت در این تحقیق مورد استفاده واقع گردیده است.

قابلیت اعتماد یکی از خصوصیات مهم ابزار اندازه گیری است. برای محاسبه " ضریب قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری " در این تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روش تحقیق جهت محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه ها بکار می رود.

جهت اعتبار محتوای ابزار اندازه گیری این تحقیق از خبرگان و متخصصین نظر خواهی گردید.

## ۴-۴-۱ روش جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

۱- روش کتابخانه ای و اینترنتی جهت آشنایی بیشتر با موضوع تحقیق و بررسی آن

۲- طراحی پرسشنامه و توزیع آن میان کارکنان و افراد ذیربط

در این تحقیق از آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از آزمون فرضیه های تحقیق استفاده کردیم و به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار اس پی اس<sup>7</sup> و لیزرل<sup>8</sup> استفاده شده است. در بخش توصیفی میزان هر یک از متغیرهای جمعیت شناختی به صورت جدول فراوانی ارائه شده است و در بخش استنباطی برای آزمون فرضیه ها از ضریب معنا داری (تی ولیو<sup>9</sup>) و نمودار تحلیل مسیر استفاده شده است.

## ۱-۵ محدودیت ها

- استفاده از ابزار پرسشنامه که خود بطور ذاتی دارای محدودیتهایی میباشد.

- جدید بودن موضوع و لزوم آزمون آن در سازمانهای مختلف به منظور تعمیم پذیری بیشتر نتایج آزمون

- نرخ بازگشت پرسشنامه و همکاری پاسخگویان

- تغییر برخی سوالات پرسشنامه بمنظور سازگاری با سازمان امور مالیاتی کشور و نمونه مورد بررسی

## ۱-۶ تعریف عملیاتی واژگان تحقیق

### ۱-۶-۱ دولت الکترونیک

دولت الکترونیک عبارتست از ارائه خدمات و اطلاعات دولتی از طریق اینترنت یا سایر رسانه های الکترونیکی که در این صورت سیستمهای ارائه خدمات و اطلاعات مبتنی بر اینترنت بر خلاف

---

<sup>7</sup> SPSS

<sup>8</sup> Lisrel

<sup>9</sup> T value