



Investigating the impact of e-tax quality on the continuance of its use, considering the mediating role of satisfaction, confirmation of expectations and perceived functional benefits by taxpayers

Bahram Mohseni Maleki*, Mohammad Darvishi**

Abstract

The quality of electronic taxation can directly and indirectly affect the intention to continue using tax services. Benefits of e-taxation, such as cost reduction, time savings, and other similar advantages, as well as the comparison between users initial expectations and their actual experience, can lead to user satisfaction and continued use of e-tax services by taxpayers. Therefore, in this study, through a questionnaire completed 243 users of e-tax services (taxpayers) and using covariance – based structural equation modeling via PLS3 software, the direct effect of e-tax quality components (information, system and services) on the intention to continue using e-tax services was examined. Furthermore, the study investigated the indirect effect of e-tax quality on continuance intention through the mediating roles of expectation confirmation, perceived functional benefits and taxpayer satisfaction. The results showed that the components of e-tax quality (information, system and services) have a direct, positive and significant relationship with continuance intention. Moreover, e-tax quality indirectly influences this intention through expectations confirmation, perceived functional benefits and satisfaction.

Keywords: Electronic tax quality, satisfaction, perceived functional benefits, confirmation of expectations, continuance intention.

JEL Classification: H26, M15, O33, D83.

Received: 2025/05/05 ; **Revised:** 2025/05/26 ; **Accepted:** 2025/06/22 ; **Published online:** 2025/06/30

How To Cite: Mohseni Maleki, Bahram; Darvishi, Mohammad. (2025). Investigating the impact of e-tax quality on the continuance of its use, considering the mediating role of satisfaction, confirmation of expectations and perceived functional benefits by taxpayers, *Interdisciplinary Studies in Economics*, 1(2), 51-82. <https://doi.org/10.22091/ise.2025.12895.1029>

* Assistant Professor, Department of Accounting, Faculty of Economics and Administrative Sciences, University of Mazandaran, Babolsar, Iran (**Corresponding author**). Email: b.mohsenim@umz.ac.ir

** Master of Accounting, Department of Accounting, Faculty of Economics and Administrative Sciences, University of Mazandaran, Babolsar, Iran. Email: mmd.drsh@gmail.com

Published by: University of Qom

© The Author(s)

Article type: Research



بررسی تأثیر کیفیت مالیات الکترونیک بر تداوم استفاده از آن با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت، تأیید انتظارات و مزایای عملکردی درک شده توسط مودیان

بهرام محسنی ملکی^{*}، محمد درویشی^{**}

چکیده

کیفیت مالیات الکترونیک می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر قصد تداوم استفاده از خدمات مالیاتی اثرگذار باشد. مزایایی مالیات الکترونیک، نظیر کاهش هزینه، صرفه جویی در زمان و مواردی از این دست و از سویی دیگر، مقایسه بین انتظارات اولیه و واقعی استفاده از مالیات الکترونیک، می‌تواند موجب رضایت کاربران و تداوم استفاده مودیان از خدمات الکترونیکی مالیاتی را به دنبال داشته باشد. بنابراین در این پژوهش با بهره‌گیری از پرسشنامه و مشارکت ۲۴۳ کاربر خدمات مالیات الکترونیکی (مودیان) و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مبتنی بر کوواریانس از طریق نرم افزار Pls3، تأثیر اجزای کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم و خدمات) بر قصد تداوم استفاده از خدمات الکترونیکی مالیاتی به صورت مستقیم از یک سو و از سوی دیگر، با بررسی نقش میانجی تأیید انتظارات، مزایای عملکردی درک شده و رضایت مودیان، تأثیر غیرمستقیم آن بر قصد تداوم استفاده مودیان از این خدمات مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که اجزای کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم و خدمات) با قصد تداوم استفاده از آن‌ها به صورت مستقیم رابطه مثبت و معناداری دارد. همچنین، این کیفیت به صورت غیرمستقیم (با استفاده از تأیید انتظارات، مزایای عملکردی درک شده و رضایت مودیان) بر قصد تداوم اثر می‌گذارد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت مالیات الکترونیک، رضایت، مزایای عملکردی درک شده، تأیید انتظارات، قصد تداوم.

طبقه‌بندی JEL: H26, M15, O33, D83

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۲/۱۵؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۳/۰۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۴/۰۱؛ تاریخ انتشار برخط: ۱۴۰۴/۰۴/۰۹
استناد به این مقاله: محسنی ملکی، بهرام؛ درویشی، محمد (۱۴۰۴). بررسی تأثیر کیفیت مالیات الکترونیک بر تداوم استفاده از آن با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت، تأیید انتظارات و مزایای عملکردی درک شده توسط مودیان، *مطالعات بین‌رشته‌ای اقتصاد*، (۲)، ۵۱-۸۲. <https://doi.org/10.22091/ise.2025.12895.1029>

* استادیار، گروه حسابداری، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران (نویسنده مسئول). ایمیل: b.mohsenim@umz.ac.ir

** کارشناس ارشد، گروه حسابداری، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران. ایمیل: mmd.drivsh@gmail.com

۱. مقدمه

انقلاب در فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات منجر به تغییرات متعددی در زندگی روزمره شهروندان و روش‌هایی شده‌است که در آن دولت‌ها، خدمات خود را به مردم ارائه می‌دهند (دویودی^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). به‌عنوان بخشی از فرآیند نوسازی مدیریت عمومی، دولت‌ها در سراسر جهان در حال ارتقا خدمات خود با ارائه برخط چیزی هستند که معمولاً به‌عنوان دولت الکترونیک به آن اشاره می‌شود (شریف^۲ و همکاران، ۲۰۱۱). ورود تکنولوژی باعث شده تا مردم در زمان کمتر به خواسته و نیاز خود دست پیدا کنند و مانند گذشته نیاز به صرف زمان زیادی برای این کار نباشد. در این بین خدمات برخط باعث شده تا فاصله بین خواستن و رسیدن و برطرف شدن نیاز کاهش پیدا کند. خدمات برخط، انتخاب مناسبی برای کسانی است که از ترافیک بیزارند و یا به هر علت، شرایط و توانایی لازم برای بیرون رفتن را ندارند. دولت الکترونیک به دلیل کارایی و اثربخشی‌اش در زمینه خدمات عمومی، به شدت توسط دولت‌ها مورد توجه قرار گرفته‌است، چرا که دسترسی بیشتر به اطلاعات، افزایش شفافیت و ارایه خدمات بهتر منجر به افزایش مشارکت عمومی شهروندان در امور دولتی می‌گردد (آلکید مونوز^۳ و همکاران، ۲۰۱۷).

در میان خدمات برخط مختلف ارائه‌شده توسط دولت نظیر درخواست برای صدور کارت‌های شناسایی یا گواهی‌نامه رانندگی و ... از طریق وب سایت‌ها یا برنامه‌های کاربردی تلفن همراه، تکمیل پرونده مالیاتی یکی از پیشرفته‌ترین و رایج‌ترین زیرساخت‌های دولت الکترونیک در حال حاضر است (دلون و مک‌لین^۴، ۲۰۱۶). تکمیل الکترونیکی پرونده مالیاتی به‌طور کلی فرآیند تشکیل پرونده مالیاتی را بهبود می‌بخشد، در حالی که در همان زمان هزینه‌های پرداخت‌کنندگان مالیات و دولت را کاهش می‌دهد (ورماتوو^۵ و همکاران، ۲۰۱۸). مزیت تکمیل الکترونیکی مالیات، ادغام تمام فرآیندهای درگیر، مانند آماده‌سازی اسناد مالیاتی، ارائه اظهارنامه‌های مالیاتی و پرداخت مالیات، به‌صورت متمرکز، بر روی وب می‌باشد (چن^۶ و همکاران، ۲۰۱۵).

اگر مودیان مالیاتی به‌طور مداوم از مزایای تکمیل الکترونیکی پرونده مالیاتی استفاده نکنند، نمی‌توان به کارایی و اثربخشی تکمیل الکترونیکی پرونده مالیاتی دست یافت. با افزایش تعداد افرادی که از این خدمت برخط استفاده می‌کنند، مقامات مالیاتی باید تدابیری اتخاذ کنند تا اطمینان حاصل شود که

Dwivedi .۱

Shareef .۲

Alcaide- Muñoz .۳

DeLone & McLean .۴

Veeramootoo .۵

Chen .۶

مودیان به استفاده از این خدمت ادامه می‌دهند (سانتامری و رامایاه^۱، ۲۰۱۴). بنابراین، مطالعات مختلفی در مورد عوامل برجسته مؤثر که به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر قصد استفاده مستمر از تکمیل الکترونیکی پرونده مالیاتی تأثیر می‌گذارند، انجام شده است.

یکی از عمده‌ترین خدمات دولت الکترونیک در به کارگیری فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)^۲، به‌ویژه برنامه‌های کاربردی مبتنی بر اینترنت، به کارگیری آن در تکمیل الکترونیکی پرونده مالیاتی است. تکنولوژی اطلاعات، کارایی سیستم تکمیل الکترونیکی پرونده مالیاتی را برای اطمینان از دسترسی و تحویل اطلاعات و خدمات دولت به شهروندان، شرکای تجاری، کارمندان و دیگر نهادها افزایش داده است (رانا و دیویدی^۳، ۲۰۱۵). تکمیل الکترونیکی پرونده‌های مالیات به بهبود سیستم موجود در تکمیل اظهارنامه‌های مالیاتی کمک می‌کند، بطوری‌که همزمان هزینه مالی برای مالیات‌دهندگان (مودیان) و دولت‌ها را کاهش می‌دهد. با این حال، موفقیت پروژه‌های دولت الکترونیک، مانند تکمیل الکترونیکی پرونده مالیاتی، نه تنها به زیر ساخت‌ها بلکه به شهروندانی (مودیان مالیاتی، کاربران و ارباب رجوع) بستگی دارد که ذینفعان نهایی این خدمات هستند و باید از این خدمات به‌طور مستمر استفاده کنند. قصد مستمر (CI)^۴ به موقعیتی اشاره دارد که در آن فرد، استفاده مستمر را برای عمل یا هدفی که انجام داده است، شناسایی می‌کند. این مهم تحت تأثیر دو بخش اصلی پذیرش اولیه و رفتار مستمر است (ورماتو و همکاران، ۲۰۱۸). رفتار کاربران پس از پذیرش اولیه (یک سیستم اطلاعاتی IS)^۵ براساس تجارب آن‌ها از این سیستم، که ممکن است در نهایت استفاده آینده از آن را افزایش یا کاهش دهد. پذیرش اولیه معمولاً به ادراکات و عقیده فرد درباره سودمندی و سهولت استفاده از فناوری اطلاعات تأکید دارد. اما رفتار مستمر^۶ غالباً از مقایسه بین انتظارات ناشی از بهره‌مندی از خدمت یا محصول برای بار اول با انتظارات اولیه کاربر شکل می‌گیرد. با توجه به مزایای استفاده از خدمات الکترونیکی مالیاتی، درک پذیرش یا رد خدمات تکمیل اظهارنامه مالیات الکترونیکی توسط شهروندان مهم است. بنابراین، تعجب‌آور نیست که مطالعات مختلفی در این زمینه در ادبیات این حوزه رایج باشد. مدل‌هایی نظیر مدل انتظار-تأیید (ECM)^۷، مدل انتشار نوآوری (DOI)^۸، مدل پذیرش فناوری (TAM)^۹، مدل رفتار برنامه‌ریزی شده^{۱۰}

۱. Santhanamery & Ramayah .

۲. Information & Communication Technology .

۳. Rana & Dwivedi .

۴. Continuance Intention .

۵. Information System .

۶. Continuance Behaviours .

۷. Expectation-Confirmation Model .

۸. Diffusion of Innovation .

۹. The Technology Aacceptance Model .

۱۰. The Theory of Planned Behavior .

(TPB)، مدل عمل مستدل^۱ (TRA)، مدل موفقیت^۲ IS، نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فن آوری^۳ (UTAUT) و نظریه شناختی اجتماعی^۴ (SCT)، به صورت جداگانه و گاهی اوقات به صورت ترکیبی، برای مطالعه رفتارهای استفاده از تکمیل اظهارنامه مالیات الکترونیکی مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در بین مدل‌های فوق، مدل انتظار- تأیید ریشه در بازاریابی دارد و معمولاً برای مطالعه رضایت مصرف‌کننده و رفتار پس از خرید استفاده می‌شود. این مدل فرض می‌کند که مصرف‌کنندگان یک انتظار اولیه را در مورد یک محصول یا سرویس قبل از استفاده داشته و پس از استفاده اول، انتظاری را در مورد عملکرد آن در ذهن شکل می‌دهند، که آن را با انتظارات اولیه خود مقایسه می‌کنند، که از نظر مفهومی به عنوان تأیید به آن اشاره می‌شود. سپس مصرف‌کنندگان سطح رضایت خود را براساس سطح تأیید و انتظاری که آن تأیید بر روی آن به دست آمده، تعیین می‌کنند. در نهایت، مصرف‌کنندگان راضی در خرید، مجدد شرکت می‌کنند و تداوم مستمر دارند در حالی که مشتریان ناراضی، دیگر از محصول یا خدمات استفاده نمی‌کنند. مدل انتظار- تأیید رایج‌ترین مدلی است که برای مطالعه قصد استفاده مداوم از سیستم اطلاعات استفاده می‌شود. بطوری‌که، در گام اول میزان سودمندی درک شده "که خود برجسته‌ترین عامل مؤثر پس از پذیرش کاربر پس از استفاده یک نظام اطلاعاتی مشخص برای یک دوره زمانی می‌باشد"، برای کاربران پیش‌بینی می‌نماید. با مقایسه عملکرد نظام اطلاعاتی با ادراک کاربر (تصوراتی که کاربر از محصول یا خدمت ارائه شده دارد)، رضایت شخص مورد بررسی قرار می‌گیرد و در در نهایت، کاربران راضی قصد دارند استفاده از آن IS را ادامه دهند، در حالی که کاربران ناراضی قصد دارند خدمات را قطع کنند. اگر چه گاهی اوقات به دلیل برخی عوامل بیرونی (مانند استفاده اجباری)، آن‌ها واقعاً نمی‌توانند از ادامه کار خودداری کنند. این مدل نسبت به چارچوب‌های نظری موجود مانند مدل پذیرش فناوری، مدل رفتار برنامه ریزی شده و مدل عمل مستدل برتری دارد، زیرا شامل متغیرهایی همچون رضایت و تأییدی است که بیشتر مربوط به واکنش‌های پس از پذیرش می‌باشند. با بررسی مطالعات گذشته، تاکنون مطالعه‌ای که به بررسی قصد استفاده مستمر از خدمات الکترونیکی مالیاتی در ایران با در نظر گرفتن واسطه‌های رفتاری انجام شده باشد، دیده نشده است.

۲. ادبیات نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱. پیشینه نظری

درک و پیش‌بینی پذیرش فناوری جدید توسط کاربران برای توسعه‌دهندگان سیستم‌های اطلاعاتی و

۱. Theory of Reasoned Action

۲. Is Success Model

۳. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

۴. Social Cognitive Theory

سازمان‌هایی که فناوری جدید را اتخاذ می‌کنند، مهم است. درک بهتر یا دلیل مقاومت مردم در استفاده از رایانه‌ها باعث می‌شود تا روش‌های عملی برای ارزیابی سیستم‌ها، پیش‌بینی چگونگی پاسخ کاربران به آن‌ها و بهبود پذیرش کاربر با تغییر ماهیت سیستم‌ها ایجاد گردد (دویودی و همکاران، ۲۰۱۲). کاربران می‌توانند به روش‌های مختلف به یک فناوری جدید واکنش نشان دهند. آن‌ها ممکن است آن را به‌طور کامل رد کنند، تا حدی از کارکردهای آن استفاده کنند، فعالانه در برابر آن مقاومت کنند، با بی‌میلی آن را بپذیرند یا آن را به‌طور کامل بپذیرند. غالباً "مقاومت"^۱ به معنی ایستادگی در برابر یک عمل یا اثر و تلاش برای جلوگیری از عمل یا استدلال است. علاوه بر این، رد کردن به عنوان امتناع از در نظر گرفتن یا موافقت با چیزی است، در حالی که عدم پذیرش، دنبال نکردن یک گزینه یا دوره عمل است. در مقابل، پذیرش به عنوان توافق برای دریافت یا انجام خدمات ارائه شده یا پیشنهاد شده و اتخاذ به عنوان انتخاب برای پی‌گیری یا دنبال کردن یک گزینه یا دوره عمل تعریف می‌شود (اسپنس و استونسون^۲، ۲۰۰۵).

۱-۲. مدل‌های مرتبط با پذیرش اولیه‌ی خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات

قصد مستمر (CI) به موقعیتی اشاره دارد که در آن فرد استفاده مستمر را برای عمل یا هدفی که انجام داده است، شناسایی می‌کند. این مهم می‌تواند تحت تأثیر پذیرش اولیه باشد. پذیرش اولیه معمولاً ادراکات و عقیده فرد درباره سودمندی و سهولت استفاده از فناوری اطلاعات تأکید دارد. مهم‌ترین نظریه‌های مرتبط با پذیرش اولیه عبارتند از: نظریه عمل - مستدل، نظریه رفتار برنامه ریزی شده، نظریه پذیرش فناوری و نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری اشاره نمود.

نظریه عمل - مستدل: هدف این نظریه توضیح ارتباط بین نگرش‌ها و رفتارها در عمل انسان است. این نظریه فرض می‌کند که رفتار خاص با قصد رفتاری تعیین می‌شود. در حالی که، قصد رفتاری با نگرش فرد^۳ و هنجارهای ذهنی^۴ تعیین می‌شود. نگرش با باورهای در مورد رفتار و ارزیابی رفتار تحت تأثیر واقع شده است. هنجار ذهنی از آنچه افراد فکر می‌کنند تا رفتاری انجام شود.

نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده: به اندازه‌گیری مستقیم و غیرمستقیم نگرش‌ها، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده^۵ می‌پردازد. به‌طور کلی، این مدل رفتار انسان را براساس پیامدهای رفتار و ارزیابی این پیامدها، انتظارات (هنجاری دیگران) و وجود عواملی که ممکن است عملکرد را تسهیل یا آن را مختل کنند، تبیین می‌کند.

۱. Resistance

۲. Spanes & Stevenson

۳. Attitudes

۴. Subjective Norms

۵. Perceived Behavioral Control

نظریه پذیرش فناوری: پذیرش فناوری توسط کاربر، عاملی ضروری و تعیین کننده در موفقیت یا شکست یک نظام اطلاعاتی به شمار می‌رود. در این نظریه، سودمندی درک شده^۱ و سهولت استفاده درک شده^۲ برای پیش‌بینی نگرش کاربر نسبت به نظام اطلاعاتی به کار می‌رود.

نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری: گسترش یافته مدل اولیه پذیرش فناوری برای تشریح ادراک سودمندی و قصد استفاده بر اساس فرآیندهای شناختی و تأثیرات اجتماعی است. در این مدل چهار عنصر مهم "پیش‌بینی عملکرد"^۳، پیش‌بینی تلاش^۴، نفوذ اجتماعی^۵ و تسهیل شرایط^۶ در رفتار پذیرش و استفاده از فناوری تأثیر بسزایی دارد.

۲-۱-۲. مدل‌های مرتبط با رفتار مستمر خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات

بر اساس دیدگاه کین^۷ از سیستم‌های اطلاعاتی، ارزیابی «اثربخشی» یا «موفقیت» سیستم‌های اطلاعاتی جنبه مهمی از حوزه سیستم‌های اطلاعاتی در پژوهش و عمل است. با این حال، روشی که در آن موفقیت یک سیستم اطلاعاتی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، در طول زمان با تغییر زمینه، هدف و تأثیر فناوری اطلاعات تغییر می‌کند. بنابراین، درک مبانی و روندهای سنجش موفقیت IS و معنای آن‌ها برای آینده ضروری است.

اگر باور شود که اطلاعات قدرت است، دسترسی به اطلاعات، پویایی قدرت روابط بین شرکت‌ها و مصرف‌کنندگان، بین خریداران و تأمین‌کنندگان، بین کسب و کارهای کوچک و کسب و کارهای بزرگ و بین شهروندان و دولت‌هایشان را تغییر داده است. لذا اندازه‌گیری موفقیت IS پیچیده‌تر شده در حالی از لحاظ مفهوم هنوز ساده است. این پیچیدگی به این دلیل به وجود می‌آید که استفاده کاربران سیستم‌های اطلاعاتی روز به روز در حال گسترش هستند و آن‌ها انتظارات گسترده‌تری از خدمات خواهند داشت. بنابراین، عناصر کلیدی مشخصی در اندازه‌گیری موفقیت وجود دارد، مانند کیفیت اطلاعات، کیفیت سیستم، کیفیت خدمات و ... (دیلون و مک‌لین^۸، ۲۰۱۶). در ادامه به برخی از مدل‌های رایج موفقیت یک سیستم اطلاعاتی که نتیجه آن رفتار مستمر است، اشاره می‌شود.

مدل دیلون و مک‌لین: در سال ۱۹۹۲، دیلون و مک‌لین مدلی از موفقیت یک سیستم اطلاعاتی ارائه کردند که در آن، کیفیت سیستم (سطح فنی)، کیفیت اطلاعات، استفاده، رضایت کاربر، تأثیر فردی و

۱. Perceived Usefulness

۲. Perceived Ease of Use

۳. Performance Expectancy

۴. Effort Expectancy

۵. Social Influence

۶. Facilitating Conditions

۷. Keen

۸. DeLone & McLean

نهایتاً تأثیر سازمانی (سطح تأثیر) را مورد بررسی قرار دادند. براساس این مدل، موفقیت یک سیستم اطلاعاتی در بردارنده ابعاد مختلف زیر است:

کیفیت سیستم^۱ (سطح فنی): که به ویژگی‌های مطلوب یک سیستم اطلاعاتی اشاره دارد. به‌عنوان مثال، سهولت استفاده، انعطاف‌پذیری سیستم، قابلیت اطمینان سیستم، سهولت یادگیری، زمان پاسخ و ...

کیفیت اطلاعات^۲: که به ویژگی‌های مطلوب خروجی‌های یک سیستم اطلاعاتی اشاره دارد. یعنی، گزارش‌های مدیریتی. به‌عنوان مثال، ارتباط، قابلیت درک، دقت، اختصار، کامل بودن، به موقع بودن و قابلیت استفاده و ...

استفاده^۳: به معنای درجه و روشی که کارکنان و مشتریان از قابلیت‌های یک سیستم اطلاعاتی استفاده می‌کنند. به‌عنوان مثال، میزان استفاده، دفعات استفاده، ماهیت استفاده، مناسب بودن استفاده، هدف استفاده و ...

رضایت کاربر^۴: به معنای میزان رضایت کاربران از گزارش‌ها، وبسایت‌ها و خدمات پشتیبانی است. **تأثیر فردی^۵:** به معنای تأثیر اعمال شده توسط سیستم اطلاعاتی بر فرد در یک سازمان یا در جامعه است.

تأثیر سازمانی^۶ (سطح تأثیر): به معنای تغییر طولانی مدت، پایدار و مثبتی که یک سیستم اطلاعاتی بر سازمان مشخصی خواهد داشت.

صرفاً وجود این معیارها، موفقیت یک سیستم را بوجود نمی‌آورند. بنابراین، برای اندازه‌گیری موفقیت سیستم اطلاعاتی، هر شش بعد باید اندازه‌گیری و یا کنترل شوند. عدم توجه به این وابستگی‌ها، می‌تواند منجر به نتایج اشتباه احتمالی یا درک ناقص از سیستم تحت بررسی شود. تحقیقات در مورد موفقیت سیستم اطلاعاتی که تنها برخی از این متغیرها را اندازه‌گیری می‌کند و در اندازه‌گیری یا کنترل بقیه شکست می‌خورد، منجر به نتایج متناقض زیادی از موفقیت شده است که در ادبیات موفقیت مربوطه یافت می‌شوند.

مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی دیلون و مک لین براساس این شش معیار، تنظیم و ایجاد گردید. که از آن به عنوان مدل D&M یاد می‌شود (دلون و مک‌لین، ۱۹۹۲).

۱. System Quality

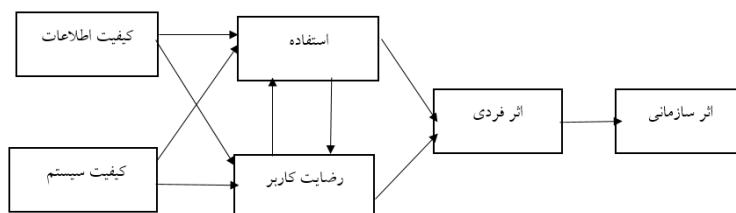
۲. Information Quality

۳. Use

۴. User Satisfaction

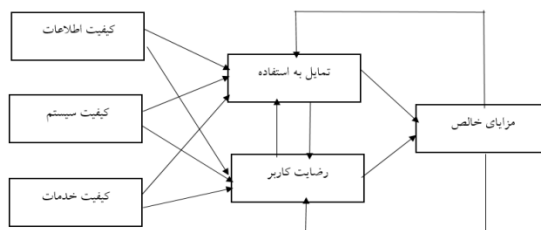
۵. Individual Impact

۶. Organizational Impact



شکل ۱. مدل دیلون و مک‌کین در سال ۱۹۹۲

مدت کوتاهی پس از انتشار این مدل، پیشنهاداتی برای اصلاحات در مدل ارائه گردید. به عنوان مثال سدون^۱، ۱۹۹۷ چندین تغییر را برای مدل فوق پیشنهاد کرد. از جمله به مبهم بودن مفهوم "استفاده" اشاره نمود. در پاسخ به این پیشنهاد، متغیر "قصد استفاده"^۲ به ساختار "استفاده" اضافه گردید. در سال ۲۰۰۳ ساختار جدید متغیر کیفیت خدمات به مدل افزوده گردید. همچنین، متغیر قصد استفاده جایگزین متغیر استفاده شد و اثر سازمانی و فردی حذف گردیدند و متغیر مزایای خالص^۳ اضافه گردید. لازم به ذکر است، هر یک از ابعاد موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی در مدل دلون و مک‌کین نظیر: کیفیت سیستم، کیفیت اطلاعات، کیفیت خدمات سازمان فناوری اطلاعات، سیستم استفاده، رضایت کاربران و تأثیرات خالص با گذشت زمان بازنگری‌هایی در آن‌ها صورت گرفته است



شکل ۲. مدل دلون مک‌کین در سال ۲۰۰۳

در ساختار جدید، از نگاه فرآیندی "استفاده" مقدم بر "رضایت کاربر" است، اما به واسطه تجارب مثبت فردی (که معمولاً عنصری از تجربه انسانی هستند که برای فرد معنادار و جذاب است)، "استفاده" منجر به "رضایت کاربر" از دیدگاه رابطه علی و معلولی می‌شود. افزایش "رضایت کاربر" به "قصد استفاده" بالاتری منجر خواهد شد، که متعاقباً بر "استفاده" تأثیر خواهد گذاشت. همچنین، متغیر "کیفیت خدمات"^۴ به مدل فوق اضافه شد. کیفیت خدمات به معنای کیفیت پشتیبانی که کاربران سیستم از سیستم‌های اطلاعاتی و

۱. B. P Seddon .

۲. Intention to Use .

۳. Net Benefits .

۴. Service Quality .

پرسنل پشتیبانی دریافت می‌کنند، است. به‌عنوان مثال، پاسخگویی، دقت، قابلیت اطمینان، شایستگی فنی و همدلی کارکنان پرسنل فناوری اطلاعات.

با توجه به ساختار مدل اولیه سیستم‌های اطلاعاتی دیلون و مک‌لین که به بررسی اثرات فردی و سازمانی پرداخته است، سطوح دیگر تأثیر گذاری IS بر متغیر وابسته نظیر اثرات بر کار گروهی، اثرات بین سازمانی و صنعتی، اثرات مصرف‌کننده و اثرات اجتماعی از افراد گرفته تا فعالیت اقتصادی در سطح ملی را در بر گرفت. لذا با توجه به سطوح مختلف تأثیرگذاری، تمام معیارهای "تأثیر" در قالب یک دسته تأثیر یا سود واحد به نام "مزایای خالص" تعریف و تنظیم گردید. عبارت "مزایای خالص" برای نشان دادن معیار نقطه پایانی موفقیت استفاده شده است. با بازنگری صورت گرفته، "اثرات خالص" جایگزین "مزایای خالص" خواهد بود زیرا "مزایا" تنها دلالت بر نتایج مثبت دارد. در صورتی که وقوع پیامدهای مثبت و منفی قابل رخ دادن است. با نتایج مثبت، این امر منجر به "استفاده" بیشتر و "رضایت کاربر" بیشتر می‌شود. از سوی دیگر، نتایج منفی "استفاده" را دل‌سرد کرده و منجر به "رضایت کاربر" کم‌تر می‌شود. به‌همین دلیل، اصطلاح "تأثیرات خالص" جایگزین "مزایای خالص" شد.

۱- نظریه انتظار- تأیید^۱ در تحقق سیستم اطلاعاتی ECM-ISC

رضایت مصرف‌کننده^۲ (CS) یک مفهوم اساسی و حیاتی در مطالعات بازاریابی است که از اوایل دهه ۱۹۵۰ تاکنون ادامه دارد. اغلب به‌عنوان مهم‌ترین معیاری که رفتارهای بعدی مصرف‌کننده را تعیین می‌کند، در نظر گرفته می‌شود (اولیور^۳، ۱۹۹۹). ارزیابی رضایت مصرف‌کننده یک اصل زیربنایی برای حفظ مشتری است. زیرا اعتقاد بر این است که هر چه مصرف‌کنندگان رضایت بیشتری داشته باشند، وفادارتر خواهند بود که به نوبه خود احتمال خرید مجدد آن محصول/خدمت را افزایش می‌دهد. در حالی که مصرف‌کنندگان ناراضی، یا استفاده از آن را متوقف کرده و یا یک محصول/خدمات جایگزین و یا هر دو را پیدا می‌کنند.

نکته مهم این است که چرا قصد خرید مجدد^۴ تا این حد مهم است؟ پر واضح است که به‌دست آوردن مشتریان جدید ممکن است بیش از چندین برابر حفظ مشتریان موجود هزینه داشته باشد. این امر نشان می‌دهد که ارضای نیازهای مشتری، کلید ایجاد وفاداری مشتری و در نهایت حفظ مشتریان است. بنابراین، بررسی سوابق و تکنیک‌های اندازه‌گیری رضایت در تحقیقات بازاریابی بسیار مهم است (دویودی و همکاران، ۲۰۱۲).

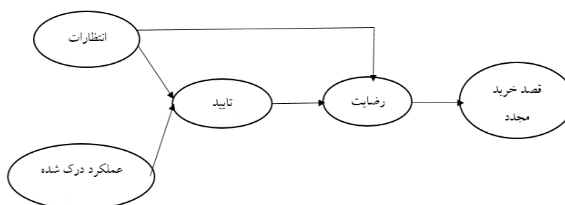
۱. Expectation Confirmation Theory.

۲. Consumer Satisfaction.

۳. Oliver.

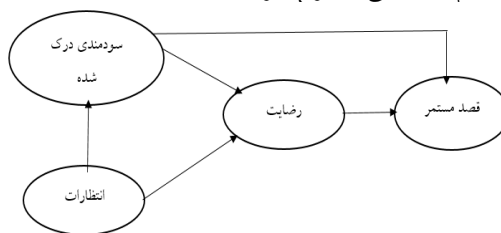
۴. Repurchase Intention.

در گسترش مطالعات مربوط به رضایت مصرف‌کننده و قصد خرید مجدد آن‌ها، نظریه انتظار- تأیید (ECT) به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان یکی از نظریه‌های اولیه در ادبیات بازاریابی مورد استفاده قرار گرفته است. اول، مصرف‌کنندگان انتظارات اولیه‌ای در مورد یک محصول یا خدمات خاص، قبل از خرید، شکل می‌دهند، این امر عمدتاً براساس تجربه قبلی و دانش موجود و تعامل با دیگران بر می‌گردد. دوم، اگر آن‌ها محصول را مفید بدانند، آن را می‌پذیرند، می‌خرند و از آن استفاده می‌کنند. پس از یک دوره مصرف اولیه، آن‌ها درکی را در مورد عملکرد آن شکل می‌دهند. سوم، آن‌ها عملکرد درک شده محصول/ خدمات را براساس انتظار اولیه خود ارزیابی می‌کنند و میزان تأیید انتظاراتشان را تعیین می‌کنند. چهارم، براساس تأیید آن‌ها از انتظارات، مصرف‌کنندگان سطحی از رضایت را شکل می‌دهند. شکل تئوری انتظار تأیید به شرح زیر است.



شکل ۳. نظریه انتظار- تأیید برگرفته از ونکاتش و گوپال^۱، ۲۰۱۰

حال به منظور بررسی رفتار استفاده مداوم کاربران محصولات / خدمات مالیات الکترونیک، مدل انتظار- تأیید برای اولین بار معرفی گردید. این مدل عمدتاً بر متغیرهای پس از پذیرش (مانند انتظارات پس از استفاده یا سودمندی درک شده به جای انتظارات پیش از استفاده) متمرکز است. شکل یک مدل پس از پذیرش از تداوم سیستم اطلاعاتی به شرح زیر است.



شکل ۴. نظریه تأیید- انتظار در سیستم‌های اطلاعاتی برگرفته از باتاچاری^۲، ۲۰۰۱

به منظور بررسی تأثیر کیفیت مالیات الکترونیک بر تداوم استفاده از خدمات الکترونیکی مالیاتی، نقش میانجی رضایت، تأیید انتظارات و مزایای عملکردی درک شده توسط مودیان مالیاتی فرضیه‌های زیر

را می‌توان مطرح نمود:

۱. رضایت مودیان از مالیات الکترونیک با قصد تداوم استفاده آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.
۲. مزایای عملکردی درک شده ناشی از مالیات الکترونیک با میزان رضایت مودیان رابطه مثبت و معناداری دارد.
۳. مزایای عملکردی درک شده مودیان ناشی از مالیات الکترونیک با قصد تداوم استفاده آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.
۴. تأیید انتظارات مودیان در اثر استفاده از مالیات الکترونیک با مزایای عملکردی درک شده رابطه مثبت و معناداری دارد.
۵. تأیید انتظارات مودیان در اثر استفاده از مالیات الکترونیک با میزان رضایت آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.
۶. کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با مزایای عملکردی درک شده مودیان رابطه مثبت و معناداری دارد.
۷. کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با تأیید انتظارات مودیان رابطه مثبت و معناداری دارد.
۸. کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از آن‌ها به‌صورت مستقیم رابطه مثبت و معناداری دارد.
۹. کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از آن‌ها به‌صورت غیرمستقیم (از طریق تأیید انتظارات، مزایای عملکردی درک شده و رضایت مودیان)، رابطه مثبت و معناداری دارد.

۲-۲. مروری بر مطالعات پیشین

پولونگان و ایمانی^۱ (۲۰۲۲)، نشان دادند که پایداری مالیات الکترونیک به عوامل مختلفی از جمله تصمیم مالیات‌دهندگان برای ادامه استفاده از این سیستم بستگی دارد. اگر کاربران دیگر تمایلی به استفاده از مالیات الکترونیکی نداشته باشند، ممکن است سیستم در نهایت کنار گذاشته شود. هدف پژوهش آن‌ها بررسی نقش واسطه‌ای اعتماد در مالیات الکترونیکی بر تأثیر سودمندی درک شده، اعتماد به دولت و تأثیر رسانه‌های جمعی بر قصد تداوم مالیات الکترونیکی بوده است. یافته‌های آن‌ها نشان می‌دهد که وقتی مالیات‌دهندگان مالیات الکترونیکی را قابل اعتماد بدانند، تمایل بیشتری به استفاده از آن در آینده دارند.

در پژوهشی شکیب اکرم^۱ و همکاران (۲۰۱۹)، به بررسی روابط متقابل بین پیش‌بینی‌کننده‌های تکنولوژیکی و واسطه‌های رفتاری در توضیح قصد مستمر کاربران برای تکمیل اظهارنامه مالیاتی آنلاین پرداختند. با توجه به ادبیات موفقیت و تداوم سیستم‌های اطلاعاتی، آنان یک چارچوب مفهومی توسعه‌یافته را با اضافه کردن مزیت عملکردی درک شده به عنوان واسطه، ریسک درک شده به عنوان تعدیل و ویژگی‌های جمعیتی به عنوان متغیرهای کنترل را در مدل ECM-ISC اضافه نمودند. نتایج ناشی از داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد که مزیت عملکردی درک شده، تأیید انتظار و رضایت، جزء عوامل اصلی قصد مستمر برای تکمیل اظهارنامه مالیات الکترونیک هستند.

در پژوهشی ورماتوو و همکاران (۲۰۱۸)، یک مدل یکپارچه استفاده مستمر از تکمیل الکترونیک اظهار نامه‌های مالیاتی را از نگاه اعتبار سنجی مورد بررسی قرار دادند. مدل مبنای نظری خود را از نظریه تأیید انتظار و مدل موفقیت IS دیلون و مک‌لین اقتباس شده و در آن دو ساختار اضافی "ریسک‌های درک شده" و "عادت" ایجاد گردید. یافته‌های آنان نشان داده است که قصد استفاده مستمر شهروندان از تکمیل الکترونیک اظهارنامه‌های مالیاتی تحت تأثیر کیفیت سیستم، رضایت کاربر و عادت است. رضایت کاربر بیش‌ترین تأثیر را بر قصد استفاده مستمر از بایگانی الکترونیک دارد.

غیور باغبانی (۱۳۹۹) به بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت مؤدیان مالیاتی با نقش میانجی اعتماد پرداخت. ابزار اندازه‌گیری او در این مطالعه پرسشنامه با طیف لیکرت پنج گزینه‌ای است که شامل ۲۹ سؤال بود. نمونه آماری پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و از ۳۸۵ نفر از کلیه مؤدیان مالیاتی که در سازمان امور مالیاتی شهر مشهد بودند، انتخاب شده بود. یافته‌های پژوهش او نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیک نیز از طریق متغیر میانجی اعتماد بر رضایت مؤدیان مالیاتی تأثیر دارد و منجر به کاهش هزینه‌های سازمان امور مالیاتی خواهد شد و به هدف نهایی که همان استقرار دولت الکترونیک کمک خواهد کرد.

در پژوهشی فتوحی شمس و فتوحی شمس (۱۳۹۸)، به بررسی تأثیر عوامل موثر پذیرش خدمات دولت الکترونیک بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک در میان مؤدیان مالیاتی شهر رشت پرداختند. جامعه آماری تحقیق مؤدیان و استفاده‌کنندگان از سیستم الکترونیک مالیات در شهر رشت بود. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه‌های تحقیق نشان داد که سهولت استفاده، سودمندی ادراک شده و تأثیرات اجتماعی و مباحث فنی و زیرساختی مناسب تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک دارند. لذا با افزایش عوامل سهولت استفاده، سودمندی ادراک شده و تأثیرات اجتماعی و مباحث فنی و زیرساختی مناسب، میزان تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک در شهر رشت افزایش می‌یابد.

در پژوهشی شایق و همکاران (۱۳۹۷)، عوامل مؤثر بر پذیرش تشکیل پرونده مالیاتی الکترونیکی را مورد بررسی قرار دادند. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه مودیان مالیاتی در بنگاه‌های اقتصادی تولیدی در شهر یزد است که حدود ۵۰۰۰ نفر هستند. بر حسب فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۳۸۴ نمونه آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. داده‌های مورد نظر با استفاده از ابزار پرسشنامه برای دوره زمانی پاییز و زمستان ۱۳۹۶ جمع‌آوری شدند. نتایج حاصل از آزمون فرضیات تحقیق نشان می‌دهد که مهارت‌های کامپیوتری با راحتی استفاده ادراک شده از سیستم تشکیل پرونده مالیاتی رابطه مثبت دارد. رابطه‌ی مثبت بین راحتی استفاده ادراک شده با کاربردی بودن ادراک شده و رضایت مالیاتی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین، رابطه مثبت کاربرد ادراک شده و کیفیت سیستم اطلاعات با رضایت مودی مالیاتی تأیید گردید. نتایج تحقیق همچنان حاکی از رابطه‌ی مثبت بین رضایت مودی مالیاتی با قصد رفتاری قبول تشکیل پرونده مالیاتی دارد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

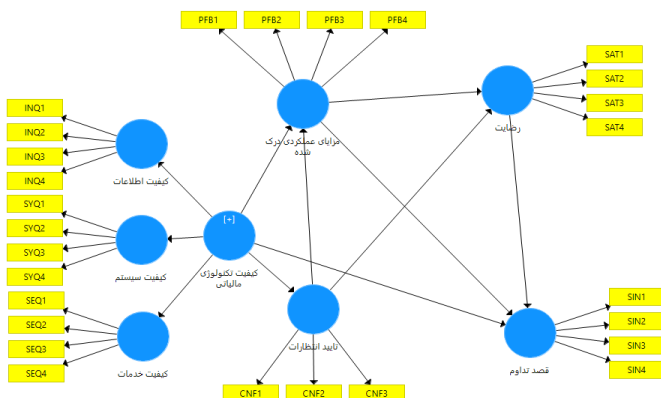
این پژوهش از نوع تحقیق همبستگی، توصیفی بوده که از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری اطلاعات یک مطالعه پیمایشی، پرسشنامه‌ای و کتابخانه‌ای است. برای نگارش و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز بخش مبانی نظری، مجالات تخصصی داخلی و خارجی مورد استفاده قرار گرفت. روش گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای بوده که شامل سؤالاتی با طیف لیکرت پنج گزینه‌ای بوده است. جامعه آماری این پژوهش، انواع مودیان مالیاتی بوده است که پرسشنامه از طریق دستی و آنلاین در اختیار افراد قرار گرفت. در این پژوهش مودیان مالیاتی شامل انواع مودیان حقیقی و حقوقی بوده که به‌نوعی با سامانه‌های مالیاتی برای امور مالیاتی خود در ارتباط بودند. نمونه‌گیری با استفاده از روش فرمول کوکران انجام و تعداد ۲۴۳ پرسشنامه دریافت شد. برای تعیین تعداد نمونه مورد نظر ابتدا تعداد ۳۰ پرسشنامه به‌صورت اولیه مورد بررسی قرار گرفت تا از این طریق واریانس اولیه مورد نظر به‌دست بیاید، سپس با جایگذاری عدد واریانس اولیه در فرمول کوکران، میزان مناسب نمونه به‌دست آمد. پس از تعیین نمونه، در نهایت پرسشنامه‌های نهایی تکمیل و برای تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از مدل‌سازی معادلات ساختاری^۱ و نرم‌افزار PLS3 استفاده شده است. علت استفاده از این نرم‌افزار در تحقیقات پرسشنامه‌ای این است که این نرم‌افزار برای مدل‌هایی که پیچیدگی بالایی دارند و هم‌زمان چندین رابطه مستقیم و غیرمستقیم را بررسی می‌کند، برای نمونه‌های کوچک‌تر، برای داده‌هایی که نیاز به توزیع نرمال ندارد و هدف آن بیشتر پیش‌بینی و تأیید فرضیه‌هاست، کاربرد بیشتری دارد. مدل معادلات ساختاری یک ساختار علی ویژه بین مجموعه‌ای از متغیرهای پنهان و متغیرهای

مشاهده‌پذیر است. با استفاده از مدل معادلات ساختاری روابط بین متغیرهای پنهان با یکدیگر و نیز گویه‌های سنجش هر متغیر پنهان با متغیر مربوط قابل بررسی است. مدل معادلات ساختاری، یکی از انواع تحلیل‌های همبستگی است که در دسته تحلیل‌های ماتریس کوواریانس یا ماتریس همبستگی قرار می‌گیرد. گام‌های انجام یک پژوهش با استفاده از تکنیک مدل معادلات ساختاری به شرح زیر است:

- ♦ شناسایی متغیرهای اصلی پژوهش؛
 - ♦ تهیه پرسشنامه برای سنجش متغیرها (تعیین گویه‌های سنجش هر متغیر اصلی)؛
 - ♦ تدوین فرضیه‌های پژوهش؛
 - ♦ طراحی مدل مفهومی بر اساس فرضیه‌های پژوهش؛
 - ♦ توزیع پرسشنامه و گردآوری داده‌ها؛
 - ♦ طراحی مدل ساختاری و اجرای مدل با استفاده از نرم افزار مناسب.
- این پژوهش، با ارائه مدلی به بررسی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم کیفیت مالیات الکترونیک بر قصد استفاده مستمر از خدمات مالیات الکترونیکی با استفاده از متغیرهای مزایای عملکرد، تأیید انتظارات و رضایت مودیان مالیاتی می‌پردازد.

متغیرهای پنهان عبارتند از:

- ♦ متغیر پنهان برونزا (مستقل)، متغیرهای کیفیت اطلاعات، خدمات و سیستم؛
- ♦ متغیر میانجی، متغیر تأیید انتظارات^۱، مزایای عملکرد^۲ و رضایت؛
- ♦ متغیر پنهان درونزا (وابسته)، متغیر قصد مستمر متغیر پنهان درونزا است.



(منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

شکل ۵. معادله ساختاری پژوهش

جدول ۱. متغیرهای پنهان و آشکار

متغیر پنهان (سازه)	نماد		نماد	متغیر آشکار (سؤال)	نوع متغیر در پژوهش
کیفیت خدمات الکترونیکی مالیاتی	TSQ	کیفیت اطلاعات	INQ	۴ سؤال	مستقل
		کیفیت سیستم	SYQ	۴ سؤال	
		کیفیت خدمات	SEQ	۴ سؤال	
قصد تداوم	CIN			۴ سؤال	وابسته
تأیید انتظارات	CNF			۳ سؤال	میانجی
مزایای عملکردی	PFB			۴ سؤال	میانجی
رضایت	SAT			۴ سؤال	میانجی

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

۴. یافته‌های پژوهش

ویژگی‌های توصیفی مودیان (پاسخ‌گویان) این پژوهش در قالب جدول زیر بیان می‌شود:

جدول ۲. ویژگی‌های توصیفی مودیان پرسشنامه

شرح	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۱۳۶
	مرد	۴۴
	جمع	۲۴۳
گروه سنی	کمتر از ۲۰ سال	۱۸
	۲۰ تا ۳۰ سال	۸۱
	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۰۰
	۴۰ تا ۵۰ سال	۱۳
	بیش از ۵۰ سال	۱۲
	جمع	۲۴۳
سطح تحصیلات	دیپلم و پایین‌تر	۹
	فوق دیپلم	۱۶
	کارشناسی	۱۰۸
	کارشناسی ارشد	۸۰
	دکتری و بالاتر	۳۰
	جمع	۲۴۳
رشته تحصیلی	حسابداری / اقتصاد / مدیریت	۱۳۹
	سایر	۴۳
	جمع	۲۴۳

شرح	تعداد	درصد
ندارد	۲۹	۱۲
تجربه استفاده از خدمات الکترونیکی مالیاتی	۸۶	۳۵
کمتر از ۵ سال	۶۳	۲۶
بین ۵ تا ۱۰ سال	۶۵	۲۷
بیش از ۱۰ سال	۲۴۳	۱۰۰
جمع		

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد ۴۴ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۵۶ درصد را زنان تشکیل دادند. همچنین، نتایج نشان می‌دهد که از مجموع پاسخ‌دهندگان، حدود ۸۹ درصد دارای مدرک کارشناسی و بالاتر و همچنین حدود ۸۸ درصد نیز از پاسخ‌گویان تجربه استفاده از خدمات الکترونیکی مالیاتی را دارا بوده‌اند. برای بررسی عوامل مؤثر بر قصد استفاده مستمر از مالیات الکترونیک نتایج پرسشنامه گردآوری شده از نظر پایایی، روایی مورد آزمون قرار گرفته است.

۴-۱. فرضیه‌های پژوهش

در هر فرضیه، ابتدا مدل ساختاری مورد نظر ارائه و سپس پس از بررسی پایایی و روایی متغیرها، برازش ساختاری و برازش کلی مدل انجام و در نهایت پس از اطمینان از هر یک از موارد فوق، آزمون نهایی هر فرضیه مورد بررسی قرار گرفت. به‌طور کلی بررسی هر یک از فرضیه‌ها و برازش مدل مربوطه در سه بخش انجام شده است:

♦ بخش اول: برازش مدل‌های اندازه‌گیری؛

♦ بخش دوم: برازش مدل ساختاری؛

♦ بخش سوم: برازش مدل کلی.

برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه معیار پایایی، روایی مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی برازش مدل ساختاری از معیارهای ضریب تعیین، قدرت پیش‌بینی مدل و معیار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا و در نهایت برای بررسی برازش کلی مدل از شاخص^۱ GOF استفاده شد.

فرضیه اول: رضایت مودیان از مالیات الکترونیک با قصد تداوم استفاده آن‌ها رابطه مثبت و معناداری

دارد.

مدل فرضیه اول به صورت زیر است:



(منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

شکل ۶. مدل فرضیه اول

نتایج فرضیه اول به شرح زیر است:

جدول ۳. فرضیه اول

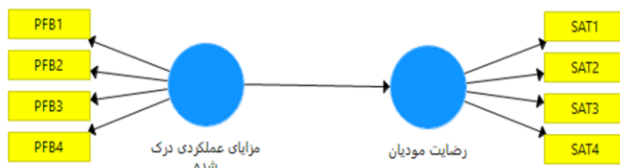
شرح		رضایت	تداوم
پایایی متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	۰/۷۷۴	۰/۸۰۹
	معیار CR	۰/۸۵۴	۰/۸۷۴
	همگرایی روایی AVE	۰/۵۹۶	۰/۶۳۵
روایی متغیرها	معیار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED	فرضیه اول	
برازش ساختاری	معیار قدرت پیش‌بینی	۰/۲۲۳	۰/۲۰۱
	ضریب تعیین مدل	۰/۳۷۴	
	برازش مدل کلی GOF		
نتایج نهایی فرضیه	ضریب مسیر	۰/۶۱۱	۰/۴۷۹
	آماره T	۱۷/۲۹۱	
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	
	نتایج آزمون	تأیید	

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۳)، ضریب مسیر در فرضیه ۱، ۰/۶۱ است. این ضریب نشان‌دهنده شدت و جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر رضایت، منجر به تغییر در تداوم استفاده می‌شود. به‌طورکلی نتایج بیان‌گر تأثیر مثبت و معنادار رضایت مودیان بر قصد تداوم است.

فرضیه دوم: مزایای عملکردی درک شده ناشی از مالیات الکترونیک با میزان رضایت مودیان رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل فرضیه دوم به صورت زیر است:



شکل ۷. مدل فرضیه دوم (منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

نتایج فرضیه دوم به شرح زیر است:

جدول ۴. جدول فرضیه دوم

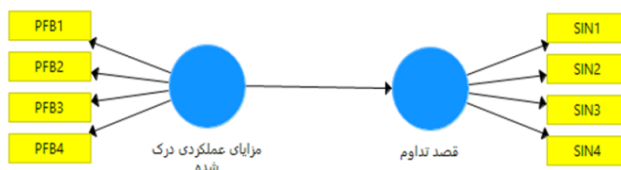
مزیای عملکردی رضایت درک شده		شرح		
۰/۷۷۴	۰/۸۲۵	ضریب آلفای کرونباخ	پایایی متغیرها	فرضیه دوم
۰/۸۵۴	۰/۸۷۹	معیار CR		
۰/۵۹۷	۰/۶۴۶	همگرایی روایی AVE	روایی متغیرها	
۰/۲۰۱		معیار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED	برازش ساختاری	
۰/۱۸۷		معیار قدرت پیش‌بینی		
۰/۳۳۸		ضریب تعیین مدل		
۰/۴۵		برازش مدل کلی GOF		
۰/۵۸۲		ضریب مسیر	نتایج نهایی فرضیه	
۱۵/۲۰۳		آماره T		
۰/۰۰۰		سطح معناداری		
تأیید		نتایج آزمون		

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۴)، ضریب مسیر در فرضیه ۲، ۰/۵۸۲ است. این ضریب نشان‌دهنده‌ی شدت و جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر مزیای عملکردی درک شده، منجر به تغییر در رضایت می‌شود. به طور کلی، نتایج بیان‌گر تأثیر مثبت مزیای عملکردی درک شده، بر رضایت مودیان است.

فرضیه سوم: مزیای عملکردی درک شده مودیان ناشی از مالیات الکترونیک با قصد تداوم استفاده آن‌ها رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل فرضیه سوم به صورت زیر است:



شکل ۸. مدل فرضیه سوم

(منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

نتایج فرضیه سوم به شرح زیر است:

جدول ۵. نتایج فرضیه سوم

شرح		مزایای عملکردی درک شده	قصد مستمر
پایایی متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	۰/۸۲۵	۰/۸۰۹
	معیار CR	۰/۸۷۹	۰/۸۷۴
	همگرایی روایی AVE	۰/۶۴۷	۰/۶۴۴
فرضیه سوم	برازش ساختاری	معیار تغییر پذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED	۰/۳۱۴
		معیار قدرت پیش‌بینی	۰/۱۹۹
		ضریب تعیین مدل	۰/۳۳۹
	برازش مدل کلی GOF		۰/۴۶۵
نتایج نهایی فرضیه	نتایج نهایی فرضیه	ضریب مسیر	۰/۵۸۳
		آماره T	۱۴/۲۷۲
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		نتایج آزمون	تأیید

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۵)، ضریب مسیر در فرضیه ۳، ۰/۵۸۳ است. این ضریب نشان‌دهنده‌ی شدت و جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر مزایای عملکردی درک شده، منجر به تغییر در متغیر قصد تداوم می‌شود. نتایج بیان‌گر تأثیر مثبت مزایای عملکردی درک شده، بر قصد تداوم است.

فرضیه چهارم: تأیید انتظارات مودیان در اثر استفاده از مالیات الکترونیک، با مزایای عملکردی درک شده رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل فرضیه چهارم به صورت زیر است:



شکل ۹. مدل فرضیه چهارم

(منبع: یافته‌های پژوهش)

نتایج فرضیه چهارم به شرح زیر است:

جدول ۶. نتایج فرضیه چهارم

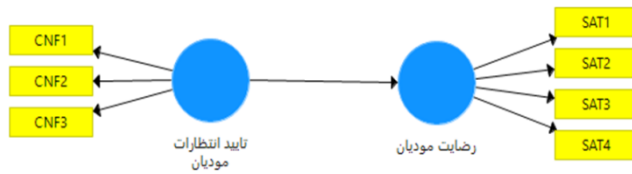
شرح		تأیید انتظارات	مزایای عملکردی درک شده
فرضیه چهارم	پایایی متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	۰/۸۳۵
		معیار CR	۰/۸۸۴
	روایی متغیرها	همگرایی روایی AVE	۰/۶۵۵
		معیار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED	۰/۱۵۹
	برازش ساختاری	معیار قدرت پیش‌بینی	۰/۱۴۶
		ضریب تعیین مدل	۰/۳۴۴
		برازش مدل کلی GOF	۰/۴۱۴
	نتایج نهایی فرضیه	ضریب مسیر	۰/۴۹۳
		آماره T	۹/۲۰۴
		سطح معناداری	۰/۰۰۰
		نتایج آزمون	تأیید

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۶)، ضریب مسیر در فرضیه ۴، ۰/۴۹۳ است. این ضریب نشان‌دهنده‌ی شدت و جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر تأیید انتظارات، منجر به تغییر در متغیر مزایای عملکردی می‌شود. نتایج بیانگر تأثیر مثبت تأیید انتظارات بر مزایای عملکردی است.

فرضیه پنجم: تأیید انتظارات مودیان در اثر استفاده از مالیات الکترونیک، با میزان رضایت آنها رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل فرضیه پنجم به صورت زیر است:



(منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

شکل ۱۰. مدل فرضیه پنجم

نتایج فرضیه پنجم به شرح زیر است:

جدول ۷. نتایج فرضیه پنجم

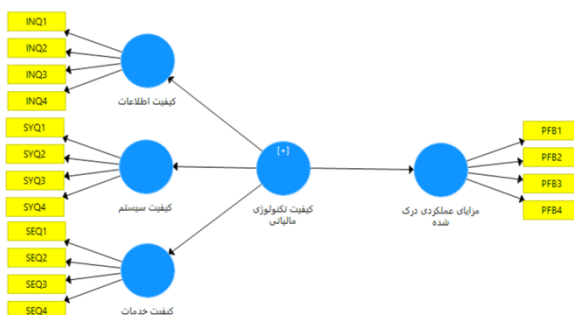
شرح		تأیید انتظارات	رضایت
پایایی متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	۰/۸۳۵	۰/۷۷۴
	معیار CR	۰/۸۹۹	۰/۸۵۴
	همگرایی روایی AVE	۰/۷۴۹	۰/۵۹۶
روایی متغیرها	معیار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED	۰/۲۱۶	
	معیار قدرت پیش‌بینی	۰/۲	
	ضریب تعیین مدل	۰/۳۶۴	
	برآزش مدل کلی GOF	۰/۴۹۴	
فرضیه پنجم	ضریب مسیر	۰/۶۰۴	
	آماره T	۱۷/۶۰۸	
	سطح معناداری	۰/۰۰۰	
	نتایج آزمون	تأیید	

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۷)، ضریب مسیر در فرضیه ۵، ۰/۶۰۴ است. این ضریب نشان‌دهنده‌ی شدت و جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر تأیید انتظارات، منجر به تغییر در رضایت مودیان می‌شود. نتایج بیانگر تأثیر مثبت تأیید انتظارات بر میزان رضایت مودیان است.

فرضیه ششم: کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با مزایای عملکردی درک شده مودیان رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل فرضیه ششم به صورت زیر است:



شکل ۱۱. مدل فرضیه ششم (منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

نتایج فرضیه ششم به شرح زیر است:

جدول ۸. نتایج فرضیه ششم

شرح		کیفیت مالیات الکترونیک	کیفیت اطلاعات	کیفیت سیستم	کیفیت خدمات	مزایای عملکردی درک شده
فرضیه ششم	پایایی متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	۰/۸۷۳	۰/۷۳۵	۰/۷۷۹	۰/۸۱۲
		معیار CR	۰/۸۳۱	۰/۸۳۴	۰/۸۵۸	۰/۸۸۲
	روایی متغیرها	همگرایی روایی AVE	۰/۷۰۱	۰/۵۵۷	۰/۶۰۴	۰/۶۶
		معیار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED	۰/۲۸۶	۰/۴۵	۰/۵۵۷	۰/۱۶۸
	برآزش ساختاری	معیار قدرت پیش‌بینی	۰/۲۶۸	۰/۴۲۷	۰/۵۰۵	۰/۲۶۸
		ضریب تعیین مدل	۰/۵۱۵	۰/۷۴۶	۰/۸۴۴	۰/۲۵۸
		برآزش مدل کلی GOF	۰/۶۰۳			
	نتایج نهایی فرضیه	ضریب مسیر	۰/۵۰۸			
		آماره T	۱۲/۲۷۴			
		سطح معناداری	۰/۰۰۰			
		نتایج آزمون	تأیید			

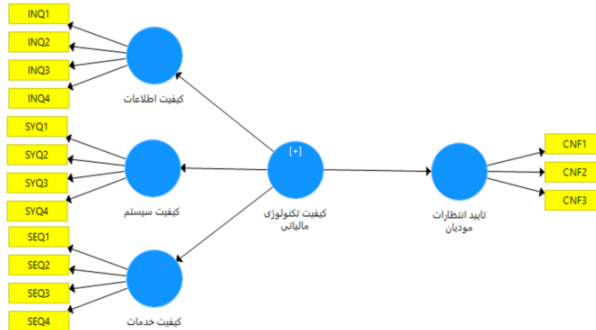
منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۸)، ضریب مسیر در فرضیه ۶، ۰/۵۰۸ است. این ضریب نشان‌دهنده‌ی شدت و جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر کیفیت مالیات الکترونیک، منجر به تغییر در مزایای عملکردی می‌شود. نتایج بیان‌گر تأثیر مثبت کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) بر مزایای عملکردی است.

فرضیه هفتم: کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با تأیید انتظارات مودیان رابطه

مثبت و معناداری دارد.

مدل فرضیه هفتم به صورت زیر است:



(منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

شکل ۱۲. مدل فرضیه هفتم

نتایج فرضیه هفتم به شرح زیر است:

جدول ۹. نتایج فرضیه هفتم

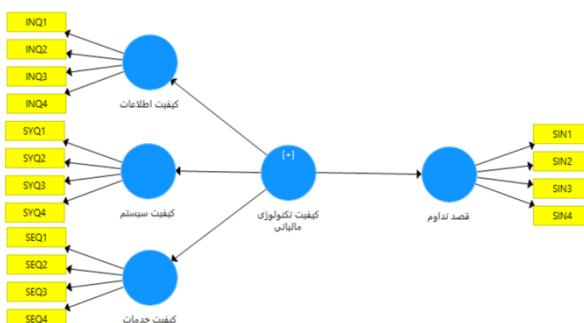
شرح		کیفیت مالیات الکترونیک	کیفیت اطلاعات	کیفیت سیستم	کیفیت خدمات	تأیید انتظارات
فرضیه هفتم	پایایی متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ	۰/۸۶۹	۰/۷۳۵	۰/۷۷۹	۰/۸۳۵
		معیار CR	۰/۸۳۲	۰/۸۳۴	۰/۸۵۸	۰/۹
		همگرایی روایی AVE	۰/۷۰۲	۰/۵۵۸	۰/۶۰۴	۰/۷۵۱
	برازش ساختاری	معیار تغییر پذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED		۰/۲۹۳	۰/۴۴۶	۰/۳۰۱
		معیار قدرت پیش‌بینی		۰/۳۷۱	۰/۵۲۲	۰/۴۲۱
		ضریب تعیین مدل		۰/۵۲۶	۰/۷۴	۰/۸۴۱
	برازش مدل کلی GOF		۰/۶۳۲			
	نتایج نهایی فرضیه	ضریب مسیر	۰/۶۳۳			
		آماره T	۱۷/۴۵۴			
		سطح معناداری	۰/۰۰۰			
		نتایج آزمون	تأیید			

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۹)، ضریب مسیر در فرضیه ۷، ۰/۶۳۳ است. این ضریب نشان‌دهنده‌ی شدت و جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر کیفیت مالیات الکترونیک، منجر به تغییر در متغیر تأیید انتظارات می‌شود. نتایج بیان‌گر تأثیر مثبت کیفیت مالیات

الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) بر تأیید انتظارات است.

فرضیه هشتم: کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از آن‌ها به صورت مستقیم رابطه مثبت و معناداری دارد.
مدل فرضیه هشتم به صورت زیر است:



شکل ۱۳. فرضیه هشتم (منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

نتایج فرضیه هشتم به شرح زیر است:

جدول ۱۰. نتایج فرضیه هشتم

شرح		کیفیت مالیات الکترونیک	کیفیت اطلاعات	کیفیت سیستم	کیفیت خدمات	قصد مستمر	
فرضیه هشتم	پایایی متغیرها	۰/۸۷۳	۰/۷۳۵	۰/۷۷۹	۰/۸۱۲	۰/۸۰۹	
		۰/۶۸۸	۰/۸۳۴	۰/۸۵۸	۰/۸۸۲	۰/۸۷۲	
	روایی متغیرها	۰/۵۱۱	۰/۵۵۸	۰/۶۰۴	۰/۶۶	۰/۶۳۱	
	برازش ساختاری	معیار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED		۰/۲۸۹	۰/۴۴۹	۰/۵۵۷	۰/۱۶۹
		معیار قدرت پیش‌بینی		۰/۲۶۸	۰/۴۲۳	۰/۵۲۵	۰/۱۵۴
		ضریب تعیین مدل		۰/۵۱۹	۰/۷۷۴	۰/۸۴۴	۰/۲۶۸
برازش مدل کلی GOF		۰/۶۰۲					
نتایج فرضیه	نتایج نهایی	ضریب مسیر	۰/۵۱۸				
		آماره T	۱۲/۳۲۵				
		سطح معناداری	۰/۰۰۰				
		نتایج آزمون	تأیید				

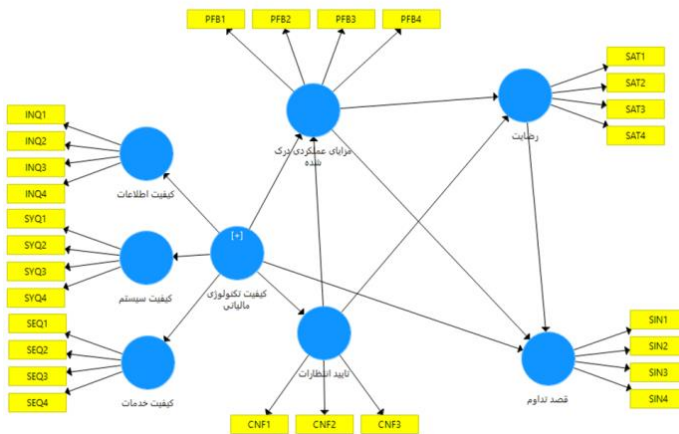
منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جدول (۱۰)، ضریب مسیر در فرضیه ۸، ۰/۵۱۸ است. این ضریب نشان‌دهنده‌ی شدت و

جهت رابطه بین دو متغیر است. به عبارت دیگر، نشان می‌دهد که چقدر تغییر در متغیر کیفیت مالیات الکترونیک، منجر به تغییر در متغیر قصد تداوم استفاده می‌شود. نتایج بیان‌گر تأثیر مثبت کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از آن‌ها به صورت مستقیم است.

فرضیه نهم: کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از آنها به صورت غیرمستقیم (از طریق تأیید انتظارات مزایای عملکردی درک شده و رضایت مودیان) رابطه مثبت و معناداری دارد.

مدل فرضیه نهم به صورت زیر است:



شکل ۱۴. مدل فرضیه نهم (منبع: نتایج حاصل از تحقیق)

نتایج فرضیه نهم به شرح زیر است:

جدول ۱۱. نتایج فرضیه نهم

شرح	کیفیت مالیات الکترونیک	کیفیت اطلاعات	کیفیت سیستم	کیفیت خدمات	تأیید انتظارات	رضایت	مزایای عملکردی درک شده	قصد مستمر
ضریب آلفای کرونباخ	۰/۸۷۳	۰/۷۳۵	۰/۷۷۹	۰/۸۱۲	۰/۸۳۵	۰/۷۷۴	۰/۸۲۵	۰/۸۰۹
	۰/۸۳۲	۰/۸۳۴	۰/۸۵۸	۰/۸۸۲	۰/۹	۰/۸۵۴	۰/۸۸۱	۰/۸۳۲
معیار CR								
همگرایی روایی	۰/۷۰۲	۰/۵۵۸	۰/۶۰۴	۰/۶۶	۰/۷۵۱	۰/۵۹۶	۰/۶۵۱	۰/۶۳۵
معیار قدرت پیش‌بینی	۰/۲۷۱	۰/۴۲۲	۰/۵۲۳	۰/۲۸۳	۰/۲۵۴	۰/۱۸۴		۰/۲۷۴

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

جدول ۱۲. ادامه نتایج فرضیه نهم

مسیرهای چهارگانه تأثیر غیر مستقیم متغیر تکنولوژی مالیاتی	معیار تغییر پذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا RED	میانگین ضرایب تعیین	برازش مدل کلی GOF	ضریب مسیر	آماره T	سطح معناداری	نتایج آزمون
قصد تداوم → رضایت → تأیید انتظارات → کیفیت مالیات الکترونیک	۰/۲۹۱	۰/۴۴۱	۰/۵۳۹	۰/۰۹۱	۴/۷۴۱	۰/۰۰۰	تأیید
قصد تداوم → رضایت → مزایای عملکردی درک شده → تأیید انتظارات → کیفیت مالیات الکترونیک	۰/۲۶۷	۰/۴۰۷	۰/۵۸۱	۰/۰۲۲	۲/۴۳۱	۰/۰۱۵	تأیید
قصد تداوم → رضایت → مزایای عملکردی درک شده → کیفیت مالیات الکترونیک	۰/۲۵۶	۰/۴۰۹	۰/۵۸۴	۰/۰۴۴	۳/۳۵۶	۰/۰۰۱	تأیید
قصد تداوم → مزایای عملکردی درک شده → تأیید انتظارات → کیفیت مالیات الکترونیک	۰/۲۶۴	۰/۳۹	۰/۵۹۲	۰/۰۵	۳/۳۸۵	۰/۰۰۱	تأیید

منبع: نتایج حاصل از تحقیق

با توجه به جداول (۱۱) و (۱۲)، مسیرهای چهارگانه تأثیر غیر مستقیم کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از آن‌ها، از نگاه نتایج نهایی آزمون (آماره آزمون T، ضریب مسیر و سطح معناداری) می‌توان گفت کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از آن‌ها به صورت غیر مستقیم (از طریق تأیید انتظارات، مزایای عملکردی درک شده و رضایت مودیان) رابطه مثبت و معناداری دارد.

ضرایب بارهای عاملی که در حقیقت یک ضریب همبستگی بین متغیرهای مکنون و متغیرهای آشکار در یک مدل اندازه‌گیری است. نتایج بررسی ضرایب بارهای عاملی نشان‌دهنده این است که دامنه تغییرات ضرایب بارهای عاملی تمامی ۲۷ سؤال در بازه (۰/۹۴۸ تا ۰/۵۵) قرار می‌گیرد، به طوری که میانگین دارای ضرایب عاملی بالای ۰/۷۹ است. از جمله معیارهای کلاسیک برای سنجش پایداری و سنجه‌ای مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) الفای کرونباخ^۱ است، که در تمامی متغیرهای فرضیه‌های نه گانه حداقل ۰/۷۲ است. پایایی ترکیبی^۲، پایایی سازه‌ها را از طریق همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر بررسی می‌کند که در این تحقیق حداقل ۰/۸۳ است. یکی از معیارهای روایی همگرایی معادلات ساختاری، معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE)^۳ میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بهتر صورت می‌گیرد. در تمامی فرضیه‌ها، غالب متغیرها این میزان همبستگی بالاتر ۰/۵ است. روایی واگرایی سومین معیار بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری است که معمولاً برای وجود همبستگی بین شاخص‌های یک

۱. Cronbach's Alpha

۲. Composite Reliability

۳. Average Variance Extracted

سازه و شاخص‌های سازه‌های دیگر به کار می‌رود. به‌طوری‌که در تمامی فرضیه‌ها متغیرهای آشکار با متغیرهای پنهان در یک سازه نسبت متغیرهای پنهان در سازه‌های دیگر ارتباط بیشتری دارند. قدرت پیش‌بینی بدین معنی است که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به‌درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها تأثیر کافی بر یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به‌درستی تأیید می‌شوند. شاخص Q^2 یک معیار ارزیابی برای ارتباط پیش‌بینی اعتبار در برازش مدل مطلوب است. در تمامی فرضیه‌ها، قدرت پیش‌بینی متوسط به بالا است. نیکویی برازش تعیین می‌کند که مدل تبیین شده تا چه حد به‌خوبی ماتریس کوواریانس مشاهده شده میان آیتم‌های نشان‌گر را باز تولید می‌کند، که برازش مدل در کلیه فرضیه‌ها در سطح قوی است.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش، با ارائه مدلی به بررسی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم کیفیت مالیات الکترونیک بر قصد استفاده مستمر از خدمات مالیات الکترونیکی، با استفاده از متغیرهای مزایای عملکرد، تأیید انتظارات و رضایت مودیان مالیاتی پرداخته است. کیفیت مالیات الکترونیک از طریق عواملی نظیر سهولت استفاده، قابلیت اطمینان، دسترسی‌پذیری، پشتیبانی و مزایایی چون صرفه‌جویی در زمان و هزینه و ... تأثیر قابل توجهی بر قصد تداوم استفاده از این خدمات دارد. عوامل متعددی در این زمینه نقش دارند. اگر سیستم مالیات الکترونیک کاربرپسند، ساده، قابل فهم و قابل اعتماد باشد، اطلاعات را به‌درستی پردازش کند، در دسترس و پایدار باشد و پشتیبانی مناسبی ارائه دهد، احتمال این‌که مودیان به استفاده از آن ادامه دهند، بیشتر است.

این مطالعه با ترکیب ساختارهای رفتاری مدل IS - ECM و ساختارهای تکنولوژیکی مدل موفقیت IS، در کنار مزایای عملکردی درک شده، چارچوبی گسترده برای تداوم بهره‌گیری مودیان از خدمات مالیات الکترونیکی فراهم کرده است. کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) با قصد تداوم استفاده از این خدمات رابطه‌ای مستقیم، مثبت و معناداری دارد. همچنین، با تحلیل متغیرهای تأیید انتظارات، مزایای عملکردی درک شده و رضایت مودیان، می‌توان تأثیر غیرمستقیم کیفیت مالیات الکترونیک بر قصد تداوم استفاده را نیز تأیید کرد. از سوی دیگر، نتایج نشان می‌دهد که کیفیت مالیات الکترونیک (اطلاعات، سیستم، خدمات) بر قصد تداوم استفاده از آن‌ها به‌صورت غیرمستقیم و از طریق متغیرهای تأیید انتظارات، مزایای عملکردی درک شده و رضایت مودیان نیز تأثیر مثبت و معناداری دارد. به‌عبارتی دیگر، کیفیت بالای خدمات مالیات الکترونیک منجر به رضایت بیشتر کاربران می‌شود. وقتی مودیان از سهولت استفاده، قابلیت اطمینان و سایر جنبه‌های مثبت سیستم راضی باشند، احتمال این‌که بخواهند به استفاده از آن ادامه دهند، بیشتر است. همچنین، کیفیت بالای سیستم مالیات الکترونیک

باعث ایجاد مزایای عملکردی ملموس برای مودیان می‌شود. این مزایا می‌تواند شامل صرفه‌جویی در زمان، کاهش هزینه‌ها، کاهش خطاها و افزایش دقت باشد. وقتی مودیان این مزایا را تجربه کنند، انگیزه بیشتری برای تداوم استفاده از سیستم خواهند داشت و در نهایت کیفیت بالای خدمات مالیات الکترونیک منجر به رضایت بیشتر کاربران می‌شود. وقتی مودیان از سهولت استفاده، قابلیت اطمینان و سایر جنبه‌های مثبت سیستم راضی باشند، احتمال این‌که بخواهند به استفاده از آن ادامه دهند بیشتر است.

با توجه به نتایج به‌دست آمده، به سیاست‌گذاران دولت الکترونیک پیشنهاد می‌شود، برای افزایش تداوم استفاده از خدمات مالیات الکترونیک توسط مودیان، ضمن تأکید بر افزایش کیفیت اطلاعات، سیستم‌های مالیاتی و کیفیت خدمات مالیاتی، بر ویژگی‌های روانی شهروندان، مانند تأیید انتظار، رضایت، مزایای عملکردی تمرکز کنند. این پیشنهادها عبارت است از:

- ♦ طراحی سیستم‌هایی که فرآیندهای مالیاتی را سریع‌تر و آسان‌تر کنند،
- ♦ استفاده از فناوری‌های روز برای تضمین امنیت داده‌ها و حفظ حریم خصوصی کاربر،
- ♦ ارائه آموزش‌های کاربردی و پشتیبانی مستمر برای کاربران، تا رضایت و اعتماد افزایش یابد،
- ♦ نشان دادن مزایای ملموس و عملی سیستم (مانند صرفه‌جویی در زمان و هزینه، کاهش خطا) از طریق کمپین‌های اطلاع‌رسانی،
- ♦ جمع‌آوری نظرات کاربران پس از هر استفاده و اصلاح سیستم بر اساس بازخوردها؛
- ♦ اطلاع‌رسانی شفاف درباره امکانات و محدودیت‌های سیستم تا کاربران از قبل تصور واقع‌بینانه‌تری داشته باشند.

محدودیت‌های این پژوهش نیز شامل:

- ♦ محدودیت‌های مربوط به نمونه آماری شامل عدم دسترسی به همه افراد هدف، عدم نمایندگی نمونه‌ها،
 - ♦ همبستگی و عدم علیت،
 - ♦ محدودیت‌های مربوط به ابزار و روش پژوهش، از جمله محدودیت‌های زمانی انجام پژوهش؛
 - ♦ عدم توانایی در کنترل متغیرهای بیرونی و اعتبار و روایی ابرازهای اندازه‌گیری؛
- که ممکن است نتایج این مطالعه را تحت تأثیر قرار دهند.

فهرست منابع

- شایق، م. م؛ فریمانی، ع؛ وزحتکش، ج. (۱۳۹۷). بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش تشکیل پرونده مالیاتی الکترونیکی (مطالعه موردی: مؤدیان مالیاتی در بنگاه‌های اقتصادی در شهر یزد). *فصلنامه پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری*، ۴(۱۱)، ۵۹۹-۶۱۳.
- فتوحی فشتمی، ح؛ و فتوحی فشتمی، ح. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر عوامل مؤثر پذیرش خدمات دولت الکترونیکی بر تمایل به استفاده از اظهارنامه مالیاتی الکترونیک در میان مؤدیان مالیاتی شهر رشت. *نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری*، ۳(۱۱)، ۱۱۸-۱۳۱.
- غیور باغبانی، س. م؛ غفوریان شاگردی، ا؛ زارعی، ع؛ و غفوریان شگردی، م. س. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت مؤدیان مالیاتی با نقش میانجی اعتماد. *فصلنامه سیاست‌های مالی و اقتصادی*، ۸(۳۰)، ۱۴۳-۱۶۹.
- Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez-Bolívar, M. P., Cobo, M. J., & Herrera-Viedma, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, 34(3), 545-555.
Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.002>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing - an application of the IS success model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43(C), 251-262.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Venkatesh, V. (2008). Guest editorial: A profile of adoption of information and communication technologies (ICT) research in the household context. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 385-390.
- Dwivedi, Yogesh & Wade, Michael & Schneberger, Scott. (2012). *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society, Vol. 1*.
<https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>.
- Fotuhi Fashtami, H., & Fotuhi Fashtami, H. (2018). Investigating the effect of the effective factors of accepting electronic government services on the tendency to use electronic tax returns among the taxpayers of Rasht city. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 3(11), 118-131. (In Persian)

- Ghayour Baghbani, S. M., Ghafourian Shagerdi, A., Zarei, A., & Ghaforian Shagerdi, M. S. (2020). Investigating the effect of trust on the relationship between the quality of electronic services and the satisfaction of taxpayers, *Quarterly Journal of Fiscal and Economic Policies*, 8(30), 143-169. (In Persian)
- Shakaib Akrama, M., Malikb, A, Akhter Shareefc, M., & Shakir Goraya, A (2019) Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, 36(2). 237-251.
- Oliver, R. (1999). Whence consumer loyalty?. *The Journal of Marketing*, 63(4), 33–44
- Pulungan, A., & Imani, N. (2022, August). Individual Taxpayers' Perception on E-Tax Continuance Intention: The Mediating Role of Trust in E-Tax. In *Proceedings of the 3rd International Conference of Business, Accounting, and Economics, ICBAE 2022*. doi: 10.4108/eai.10-8-2022.2320976
- Keen, P. G. W. (1987). "MIS Research: Current Status, Trends and Needs." In R. A. Buckingham, R. A. Hirschheim, F. F. Land and C. J. Tully (Editors), *Information Systems Education: Recommendations and Implementation*. Cambridge, England: University Press.
- Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT). *Government Information Quarterly*, 32(2), 172–181.
- Santhanamery, T., & Ramayah, T. (2014). Explaining the e-Government Usage using Expectation Confirmation Model: The Case of Electronic Tax Filing in Malaysia. *Government e-Strategic Planning and Management, Public Administration and Information Technology* (pp. 287–304).
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the Delone and Mclean model of Is success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). E-government adoption model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17–35.
- Shayeq, M. M., Freemani, A., & Zahtakesh, J. (2017). investigation of factors affecting the acceptance of electronic tax filing (case study: taxpayers in manufacturing economic enterprises in Yazd city). *Quarterly Journal of New Researches in Management and Accounting*, 4(11), 599-613. (In Persian)
- Spanes, C., & Stevenson, A. (2005). *Oxford dictionary of english*. Oxford: Oxford University Press.
- Venkatesh, V. & Goyal, S. (2010). Expectation disconfirmation and technology adoption: polynomial modeling and response surface analysis. *MIS quarterly*, 34(2), 281-303.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174.