Economic Affairs Research Institute
Ministry of Economic Affairs and Finance

Research Article

Tax Compliance of Small and Medium-Sized Enterprises in Iran's Taxpayer System: The Roles of Digital Tax Service Quality, Administrative Burden, Fairness and Trust



Mostafa Mansouri[1]

1. M.A. Graduate of Economics, Economics and E-Commerce, Faculty of Economics, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran. mostafa_mansouri@atu.ac.ir

Abstract

Digital transformation in tax administration can influence taxpayer compliance not only by strengthening monitoring capacity, but also by reshaping service quality, administrative burden, perceptions of fairness, and institutional trust. This study examines the tax compliance behavior of Iranian small and medium-sized enterprises (SMEs) within the Taxpayer System, with particular emphasis on Digital Tax Service Quality in the Taxpayer System, Perceived Administrative Burden Arising from the Taxpayer System, Perceived Tax Fairness, and Trust in the Iranian National Tax Administration. The study is applied in purpose and adopts a quantitative, cross-sectional, survey-based design. Data collected from 309 questionnaires were analyzed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). The results show that Digital Tax Service Quality reduces Perceived Administrative Burden Arising from the Taxpayer System and has a positive direct effect on Tax Compliance behavior. Perceived Tax Fairness positively affects both Trust in the Iranian National Tax Administration and Tax Compliance behavior, whereas Perceived Administrative Burden Arising from the Taxpayer System negatively affects both trust and compliance behavior. Trust in the Iranian National Tax Administration exhibits the strongest positive direct effect on Tax Compliance behavior, with a standardized coefficient of 0.421. The indirect effects of service quality through administrative burden, perceived fairness through trust, and the sequential pathway linking service quality, administrative burden, trust, and compliance are all statistically significant. The model explains 57.4% of the variance in Tax Compliance behavior. Among the control variables, only financial/accounting/tax work experience has a positive and significant effect. The findings underscore the importance of simultaneously improving digital tax service quality, reducing administrative burden, strengthening perceived fairness, and fostering institutional trust.

Keywords: Administrative Burden; Digital Tax Service Quality; Perceived Tax Fairness; Tax Compliance; Trust in the Iranian National Tax Administration.

JEL Classification: H26; H32; H83; O33 **Doi:** 10.22034/eaai.2026.2105691.1101

Article history:
Receive Date: 11 September 2026 **Revise Date:** 8 October 2026
Accept Date: 11 October 2026

© The Author(s).

Citation: Mansouri, M. (2026). Tax compliance of small and medium-sized enterprises in Iran's taxpayer system: The roles of digital tax service quality, administrative burden, fairness and trust. *Quarterly Journal Economic Analysis and Ideas*, 2 (7), 117-146.

پژوهشکده امور اقتصادی
وزارت امور اقتصادی و دارایی

مقاله پژوهشی

فصلنامه تحلیل‌ها و اندیشه‌های اقتصادی

تمکین مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط در سامانه مؤدیان: نقش کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال، بار اداری، عدالت و اعتماد

مصطفی منصوری[1]

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد اقتصاد، گرایش اقتصاد و تجارت الکترونیک، دانشکده اقتصاد، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. mostafa_mansouri@atu.ac.ir

چکیده

تحول دیجیتال در مدیریت مالیاتی می‌تواند رفتار تمکین مؤدیان را نه فقط از مسیر افزایش ظرفیت نظارتی، بلکه از طریق تغییر کیفیت خدمت، بار اداری، ادراک عدالت و اعتماد نهادی تحت تأثیر قرار دهد. پژوهش حاضر رفتار تمکین مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط ایرانی را در بستر سامانه مؤدیان با تمرکز بر کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان، بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان، عدالت مالیاتی ادراک‌شده و اعتماد به سازمان امور مالیاتی بررسی می‌کند. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، کمّی، مقطعی و پیمایشی است. داده‌های ۳۰۹ پرسش‌نامه با مدل‌سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی تحلیل شد. نتایج نشان داد کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال، بار اداری ادراک‌شده را کاهش می‌دهد و بر رفتار تمکین مالیاتی اثر مستقیم مثبت دارد. عدالت مالیاتی ادراک‌شده بر اعتماد به سازمان امور مالیاتی و رفتار تمکین مالیاتی اثر مثبت دارد. بار اداری نیز اعتماد و رفتار تمکین مالیاتی را کاهش می‌دهد. اعتماد به سازمان امور مالیاتی با ضریب ۰/۴۲۱ قوی‌ترین اثر مستقیم مثبت را بر رفتار تمکین مالیاتی نشان داد. اثرات غیرمستقیم کیفیت خدمات از مسیر بار اداری، عدالت از مسیر اعتماد و مسیر زنجیره‌ای کیفیت خدمات، بار اداری، اعتماد و تمکین معنادار بودند. مدل، ۵۷/۴ درصد از واریانس رفتار تمکین مالیاتی را تبیین کرد و در میان متغیرهای کنترلی، تنها سابقه فعالیت در امور مالی، حسابداری یا مالیاتی، اثر مثبت و معنادار داشت. نتایج بر ضرورت توجه هم‌زمان به کیفیت خدمات دیجیتال، کاهش بار اداری، عدالت مالیاتی ادراک‌شده و اعتماد نهادی دلالت دارد.

واژگان کلیدی: اعتماد به سازمان امور مالیاتی، بار اداری ادراک‌شده، تمکین مالیاتی، عدالت مالیاتی ادراک‌شده، کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال.

طبقه بندی JEL: H26, H32, H83, O33 **شناسه دیجیتال:** 10.22034/eaai.2026.2105691.1101

سابقه مقاله:
تاریخ دریافت: ۲۰ شهریور ۱۴۰۵ **تاریخ بازنگری:** ۱۶ مهر ۱۴۰۵
تاریخ پذیرش: ۱۹ مهر ۱۴۰۵

استناددهی: منصوری، مصطفی. (۱۴۰۴). تمکین مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط در سامانه مؤدیان: نقش کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال، بار اداری، عدالت و اعتماد. *فصلنامه تحلیل‌ها و اندیشه‌های اقتصادی*، ۲ (۷)، ۱۱۷-۱۴۶.

© The Author(s).

۱- مقدمه

تمکین مالیاتی صرفاً حاصل محاسبه احتمال کشف تخلف و شدت جریمه نیست، بلکه از کیفیت رابطه مؤدی با نظام مالیاتی، ادراک او از عدالت، اعتماد به نهاد اجراکننده و هزینه‌هایی که برای انجام تکالیف متحمل می‌شود نیز اثر می‌پذیرد. مطالعات نشان می‌دهد تبیین رفتار تمکین با الگوی بازدارندگی به‌تنهایی کامل نیست و انگیزه‌های نهادی و رفتاری باید در کنار عوامل اقتصادی دیده شوند (آلم[1]، ۲۰۱۹). در ایران نیز باقری و همکاران (۱۳۹۸) تمکین مالیاتی را پدیده‌ای چندعاملی دانسته‌اند که تحت تأثیر ویژگی‌های نظام مالیاتی و محیط اجرای آن قرار دارد.

گسترش نظام‌های مالیاتی دیجیتال، شیوه مواجهه مؤدیان با الزامات مالیاتی را تغییر داده است. ثبت الکترونیکی، صورتحساب الکترونیکی و سامانه‌های یکپارچه می‌توانند هزینه زمانی و اداری انجام تکالیف را کاهش دهند و هم‌زمان ظرفیت نظارتی دولت را افزایش دهند. شواهد تجربی نشان داده است که دیجیتالی شدن مالیات می‌تواند بر گزارش‌دهی و تمکین بنگاه‌ها اثر بگذارد، اما این اثر به نحوه اجرای فناوری و تجربه کاربران وابسته است (بلون و همکاران[2]، ۲۰۲۲). ازاین‌رو، صرف استقرار یک سامانه الکترونیکی را نمی‌توان معادل موفقیت آن دانست.

در این چهارچوب، کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان به‌عنوان یکی از عوامل اصلی تجربه بنگاه از نظام مالیاتی اهمیت پیدا می‌کند. مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی دلون و مک‌لین[3] نشان می‌دهد کیفیت خدمت و کیفیت سیستم از مؤلفه‌های اساسی ارزیابی موفقیت یک سامانه اطلاعاتی هستند (دلون و مک‌لین، ۲۰۰۳). در حوزه مالیات نیز ساپتونو و همکاران[4]، ۲۰۲۶، نشان داده‌اند که استفاده از یک سامانه یکپارچه مالیاتی می‌تواند از مسیر کاهش هزینه‌های ادراک‌شده تمکین با قصد تمکین ارتباط پیدا کند. بنابراین، کیفیت خدمت دیجیتال ممکن است هم مستقیماً با رفتار تمکین مرتبط باشد و هم از طریق کاهش دشواری‌های اداری اثر خود را منتقل کند.

این دشواری‌ها در پژوهش حاضر با مفهوم بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان

1. Alm
2. Bellon et al.
3. DeLone & McLean
4. Saptono et al.

سنجیده می‌شوند. بار اداری شامل هزینه‌های یادگیری، رعایت الزامات و فشارهای روان‌شناختی ناشی از تعامل با دولت است(موینیهان و همکاران[5]، ۲۰۱۵). در محیط دیجیتال، حذف مراجعه حضوری الزاماً به حذف بار اداری نمی‌انجامد؛ ابهام در فرایندها، دشواری دسترسی، نیاز به یادگیری رویه‌های جدید و صرف زمان برای رفع خطا می‌تواند شکل دیگری از همان هزینه را ایجاد کند. کانگ و همکاران[6] ۲۰۲۵، نیز در پژوهشی بار اداری ادراک‌شده را به‌عنوان تجربه‌ای قابل‌سنجش در تعامل با نهادهای عمومی، صورت‌بندی و مقیاسی معتبر برای اندازه‌گیری آن ارائه کرده‌اند.

در کنار تجربه دیجیتال و اداری، عدالت مالیاتی ادراک‌شده و اعتماد به سازمان امور مالیاتی، بخش نهادی مدل را شکل می‌دهند. چهارچوب شیب لغزنده، میان قدرت مرجع مالیاتی و اعتماد به آن تمایز می‌گذارد و اعتماد را از پایه‌های تمکین داوطلبانه می‌داند (کیرشلرو همکاران[7]، ۲۰۰۸). موسا و همکاران[8] (۲۰۲۶ (نیز در مطالعه بنگاه‌ها نشان داده‌اند عدالت مالیاتی ادراک‌شده با رفتار تمکین مالیاتی رابطه مثبت دارد و اعتماد به مقامات مالیاتی بخشی از این رابطه را میانجی‌گری می‌کند. در نتیجه، مؤدی ممکن است قواعد مالیاتی را بر مبنای ارزیابی خود از انصاف و قابلیت اعتماد نهاد مالیاتی نیز رعایت کند.

در ایران، توسعه حکمرانی داده‌محور مالیاتی و اصلاح پایه‌ها و رویه‌های مالیاتی به بخشی از بحث اصلاح نظام مالیاتی تبدیل شده است. حیدریان و حشمتی دایاری (۱۴۰۵) مسئله حکمرانی داده‌محور و کاهش شکاف مالیاتی را در ایران بررسی کرده‌اند و مرکزی و صاحب‌هنر (۱۴۰۴) نیز مسائل و راهکارهای اصلاح پایه‌های مالیاتی را مورد توجه قرار داده‌اند. باوجوداین، در مجموعه مطالعات بررسی‌شده، پیوند هم‌زمان کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال، بار اداری ادراک‌شده، عدالت مالیاتی ادراک‌شده، اعتماد به سازمان امور مالیاتی و رفتار تمکین مالیاتی در بستر سامانه مؤدیان و در میان بنگاه‌های کوچک و متوسط به‌طور یکپارچه آزمون نشده است.

توسعه زیرساخت‌های داده‌محور مالیاتی در ایران با چالش‌هایی در زمینه کیفیت داده، ظرفیت‌های فناورانه و نحوه اجرای قواعد همراه است و اصلاح نظام مالیاتی نیز به کیفیت اجرای مقررات وابسته است (حیدریان و حشمتی دایاری، ۱۴۰۵؛ مرکزی و صاحب‌هنر،

5. Moynihan et al.
6. Kang et al.
7. Kirchler et al.
8. Musah et al.

۱۴۰۴). ازاین‌رو، بررسی تجربه بنگاه از سامانه مؤدیان و پیامدهای اداری و نهادی این تعامل می‌تواند ابعاد اجرایی تحول دیجیتال مالیاتی را روشن‌تر سازد.

تمرکز بر بنگاه‌های کوچک و متوسط با توجه به شواهد پیشین درباره آثار ابزارهای مالیاتی دیجیتال و عوامل رفتاری تمکین در این گروه صورت گرفته است. بلون و همکاران (۲۰۲۲) نشان دادند آثار صورت‌حساب الکترونیکی در بنگاه‌های کوچک برجسته‌تر بود و اپیا و همکاران (۲۰۲۴) نیز نقش عدالت و اعتماد را در تمکین داوطلبانه بنگاه‌های کوچک و متوسط بررسی کردند. ازاین‌رو، این گروه بستر مناسبی برای بررسی هم‌زمان تجربه دیجیتال، بار اداری و عوامل نهادی در سامانه مؤدیان فراهم می‌کند.

براین‌اساس، هدف پژوهش حاضر تبیین رفتار تمکین مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط ایرانی در بستر سامانه مؤدیان با تأکید بر تعامل عوامل فناورانه، اداری و نهادی است. پرسش اصلی آن است که کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان، عدالت مالیاتی ادراک‌شده، بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان و اعتماد به سازمان امور مالیاتی چگونه با رفتار تمکین مالیاتی ارتباط دارند و این روابط از چه مسیرهای مستقیم و غیرمستقیمی شکل می‌گیرند. برای پاسخ به این پرسش، روابط ساختاری میان پنج سازه اصلی با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی بررسی می‌شود و جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه فعالیت در امور مالی، حسابداری یا مالیاتی نیز به‌عنوان متغیرهای کنترلی وارد مدل می‌شوند. همچنین فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

فرضیه H1: کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان (DTSQ) بر بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB) اثر منفی و معنادار دارد.

فرضیه H2: کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان (DTSQ) بر رفتار تمکین مالیاتی (TCB) اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه H3: عدالت مالیاتی ادراک‌شده (PTF) بر اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA) اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه H4: عدالت مالیاتی ادراک‌شده (PTF) بر رفتار تمکین مالیاتی (TCB) اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه H5: بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB) بر اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA) اثر منفی و معنادار دارد.

فرضیه H6: بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB) بر رفتار تمکین مالیاتی (TCB) اثر منفی و معنادار دارد.

فرضیه H7: اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA) بر رفتار تمکین مالیاتی (TCB) اثر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه H8: کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان (DTSQ) از طریق کاهش بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB)، اثر غیرمستقیم مثبت و معناداری بر رفتار تمکین مالیاتی (TCB) دارد.

فرضیه H9: عدالت مالیاتی ادراک‌شده (PTF) از طریق افزایش اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA)، اثر غیرمستقیم مثبت و معناداری بر رفتار تمکین مالیاتی (TCB) دارد.

فرضیه H10: کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان (DTSQ) از مسیر کاهش بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB) و سپس افزایش اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA)، اثر غیرمستقیم مثبت و معناداری بر رفتار تمکین مالیاتی (TCB) دارد.

در ادامه، مبانی نظری و پیشینه پژوهش، روش‌شناسی پژوهش، یافته‌های پژوهش و در پایان نتیجه‌گیری و پیشنهادهای سیاستی ارائه می‌شود.

۲- ادبیات نظری

۲-۱- مفهوم و تبیین رفتار تمکین مالیاتی

رفتار تمکین مالیاتی در این پژوهش به میزان پایبندی بنگاه به انجام صحیح و به‌موقع تکالیف مالیاتی، گزارش درست اطلاعات و پرداخت تعهدات قانونی اشاره دارد. ادبیات این حوزه نشان می‌دهد که تمکین را نمی‌توان تنها با احتمال حسابرسی، میزان جریمه یا محاسبه هزینه و منفعت توضیح داد و متغیرهای نهادی، ادراکی و کیفیت تعامل مؤدی با نظام مالیاتی نیز در شکل‌گیری آن دخالت دارند (آلم، ۲۰۱۹). در ایران نیز باقری و همکاران (۱۳۹۸) تمکین مالیاتی را پدیده‌ای چندعاملی معرفی کرده‌اند که افزون بر ویژگی‌های مؤدی، از ویژگی‌های نظام مالیاتی و محیط اجرای مقررات تأثیر می‌پذیرد. براین‌اساس، چهارچوب نظری پژوهش حاضر سه جریان نظری را به یکدیگر پیوند می‌دهد: مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی برای تبیین کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال، نظریه بار اداری برای توضیح هزینه‌های ناشی از تعامل مؤدی با سامانه مؤدیان و چهارچوب شیب لغزنده برای تحلیل نقش عدالت و اعتماد در رفتار تمکین.

۲-۲- کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال و رفتار مؤدی

کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان[9] (DTSQ) بیانگر ارزیابی مؤدی از قابلیت اتکا، امنیت، دسترس‌پذیری و تناسب خدمات سامانه با نیازهای مرتبط با انجام تکالیف مالیاتی است. در مدل موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی، دلون و مک‌لین (۲۰۰۳)، کیفیت خدمت را یکی از ابعاد اصلی موفقیت سیستم می‌دانند؛ ازاین‌رو، وجود یک سامانه الکترونیکی به‌تنهایی برای استنباط موفقیت آن کافی نیست و کیفیت تجربه استفاده‌کننده نیز باید ارزیابی شود. در حوزه مالیات، کوچانووا و همکاران[10] (۲۰۲۰) نشان داده‌اند که فناوری‌های مالیاتی الکترونیکی می‌توانند هزینه‌های زمانی و اصطکاک‌های اجرایی را تغییر دهند و بر رفتار گزارش‌دهی یا تمکین مؤدیان اثر بگذارند. ساپتونو و همکاران (۲۰۲۶) نیز در ارزیابی یک سامانه یکپارچه مالیاتی نشان دادند منافع استفاده از سامانه می‌تواند از طریق کاهش هزینه‌های ادراک‌شده تمکین به قصد تمکین منتقل شود. بنابراین، انتظار می‌رود کیفیت بیشتر خدمات مالیاتی دیجیتال، از یک‌سو بار اداری ادراک‌شده را کاهش دهد و از سوی دیگر با رفتار تمکین مالیاتی رابطه مثبت داشته باشد.

۲-۳- عدالت مالیاتی ادراک‌شده، اعتماد و تمکین مالیاتی

عدالت مالیاتی ادراک‌شده (PTF) به ارزیابی مؤدی از منصفانه بودن رفتار با مؤدیان مشابه، تناسب بار مالیاتی، انصاف در اجرای قواعد و نحوه توزیع منافع حاصل از مالیات مربوط می‌شود. جایگاه این سازه را می‌توان با چهارچوب شیب لغزنده توضیح داد. کیرشلر و همکاران (۲۰۰۸) اعتماد به مرجع مالیاتی و قدرت آن را دو بُعد اصلی در تبیین تمکین می‌دانند و تأکید می‌کنند که عدالت و نحوه رفتار مرجع مالیاتی می‌تواند بر فضای اعتماد میان مؤدی و نهاد مالیاتی اثر بگذارد. گوبنا و ون دایک[11] (۲۰۱۶)، در مطالعه صاحبان کسب‌وکار، پیوند میان عدالت رویه‌ای، اعتماد و تمکین داوطلبانه را بررسی کرده‌اند. اپیاو همکاران[12] (۲۰۲۴) در مطالعه بنگاه‌های کوچک و متوسط بر اهمیت عدالت و اعتماد در توضیح تمکین داوطلبانه تأکید کرده‌اند. مطالعه موسا و همکاران (۲۰۲۶) نیز نشان می‌دهد عدالت مالیاتی ادراک‌شده

9. Digital Tax Service Quality in the Taxpayer System (DTSQ)
10. Kochanova et al.
11. Gobena & van Dijke
12. Appiah et al.

با اعتماد به مقامات مالیاتی و رفتار تمکین رابطه مثبت دارد و اعتماد می‌تواند بخشی از اثر عدالت بر تمکین را منتقل کند. در بستر ایران، حیدریان و حشمتی دایاری (۱۴۰۵) تقویت عدالت مالیاتی را در زمره ظرفیت‌های توسعه حکمرانی داده‌محور دانسته‌اند و مرکزی و صاحب‌هنر (۱۴۰۴) بر بهبود اجرای قوانین و ساده‌سازی نظام مالیاتی تأکید کرده‌اند.

۲-۴- بار اداری ادراک‌شده و پیامدهای آن برای مؤدی

بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB) میزان دشواری و هزینه‌ای است که مؤدی هنگام شناخت الزامات، انجام رویه‌های اداری و مواجهه با پیامدهای روان‌شناختی این فرایند تجربه می‌کند. موینیهان و همکاران (۲۰۱۵) بار اداری را با سه دسته هزینه یادگیری، هزینه رعایت و هزینه روان‌شناختی صورت‌بندی کرده‌اند. هالینگ و بک‌گارد[13] (۲۰۲۴) نیز در مرور این ادبیات، بار اداری را چهارچوبی برای تحلیل تجربه افراد از اجرای سیاست عمومی می‌دانند. در سطح بنگاه، پترسن و همکاران[14] (۲۰۲۴) نشان داده‌اند تعامل با دولت می‌تواند هزینه‌های یادگیری و رعایت مشخصی بر کسب‌وکارها تحمیل کند. کانگ و همکاران (۲۰۲۵) نیز مقیاسی برای سنجش بار اداری ادراک‌شده توسعه داده‌اند که موانع عمومی، دشواری شناخت و فهم فرایندها، هزینه منابع و فشار روان‌شناختی را در بر می‌گیرد.

دیجیتالی شدن خدمات عمومی الزاماً بار اداری را از میان نمی‌برد. طراحی نامناسب خدمات دیجیتال می‌تواند در قالب دشواری فهم مراحل، صرف زمان، خطاهای فرایندی یا فشار روان‌شناختی شکل تازه‌ای از بار ایجاد کند. شوئرر[15] (۲۰۲۵) در پژوهشی پیوند میان تجربه کاربری خدمات عمومی دیجیتال و نظریه بار اداری استدلال می‌کند که ضعف طراحی می‌تواند بار اداری را افزایش دهد، کیفیت خدمت را تضعیف کند و در نهایت اعتماد عمومی را فرسایش دهد. از این منظر، افزایش بار اداری در سامانه مؤدیان می‌تواند هم ارزیابی مؤدی از سازمان امور مالیاتی را نامطلوب‌تر سازد و هم انجام دقیق و به‌موقع تکالیف مالیاتی را دشوار کند.

۲-۵- اعتماد به سازمان امور مالیاتی و رفتار تمکین

اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA) به ارزیابی مؤدی از صلاحیت، شفافیت، رفتار محترمانه و قابل‌اتکای سازمان و اطمینان از استفاده مناسب آن از اختیارات خود اشاره دارد. مطابق

13. Halling & Bækgaard
14. Petersen et al.
15. Schwoerer

چهارچوب شیب لغزنده، اعتماد، زمینه تمکین داوطلبانه را تقویت می‌کند، درحالی‌که قدرت اجرایی بیشتر عمدتاً با تمکین اجباری ارتباط دارد (کیرشلر و هکاران، ۲۰۰۸). واهلو همکاران[16] (۲۰۱۰) در آزمون تجربی این چهارچوب، ارتباط مثبت اعتماد با تمکین داوطلبانه را گزارش کرده‌اند. گانگل و همکاران[17] (۲۰۱۵) نیز نشان می‌دهند که نحوه تعامل مرجع مالیاتی با مؤدی می‌تواند فضای رابطه را به سمت همکاری مبتنی بر اعتماد یا تقابل سوق دهد. یافته‌های موسا و همکاران (۲۰۲۶) در سطح بنگاه‌ها نیز از ارتباط مثبت اعتماد به مقامات مالیاتی با رفتار تمکین حمایت می‌کند. بر این مبنا، اعتماد در مدل حاضر به‌عنوان یکی از پیش‌بین‌های مستقیم رفتار تمکین مالیاتی در نظر گرفته می‌شود.

۲-۶- روابط میانجی و سازوکارهای انتقال اثر

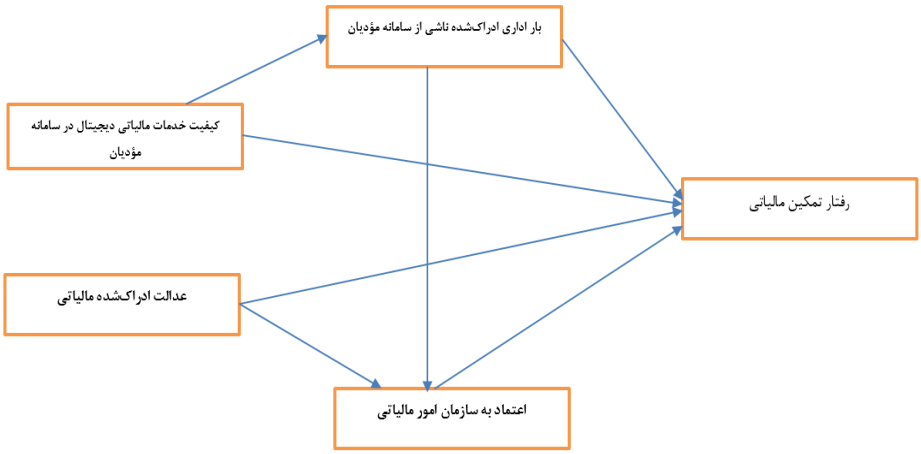
مدل پژوهش در کنار روابط مستقیم، سه سازوکار غیرمستقیم را نیز بررسی می‌کند. نخست، اگر کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال موجب کاهش بار اداری شود و بار اداری کمتر نیز با تمکین بیشتر همراه باشد، بخشی از اثر کیفیت خدمات بر رفتار تمکین از طریق بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان انتقال می‌یابد. این استدلال با منطق کاهش هزینه‌های تمکین در مطالعات مربوط به مالیات دیجیتال و نتایج ساپتونو و همکاران (۲۰۲۶) سازگار است؛ دوم، بر پایه چهارچوب شیب لغزنده و شواهد گوبنا و ون دایک (۲۰۱۶)، عدالت مالیاتی ادراک‌شده می‌تواند از طریق تقویت اعتماد به سازمان امور مالیاتی به افزایش تمکین منجر شود؛ سوم، ترکیب نظریه بار اداری با منطق اعتماد این امکان را مطرح می‌کند که کیفیت بهتر خدمات مالیاتی دیجیتال، از طریق کاهش بار اداری و سپس تقویت اعتماد، با رفتار تمکین مالیاتی ارتباط پیدا کند. این رابطه در پژوهش حاضر به‌صورت میانجی‌گری زنجیره‌ای آزمون می‌شود.

با توجه به مبانی نظری و فرضیه‌های پژوهش، شکل (۱) رسم شده است.

16. Wahl et al.

17. Gangl et al.

شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش



منبع: یافته‌های پژوهش

۳- پیشینه پژوهش

مطالعات مربوط به تمکین مالیاتی را می‌توان در دو مسیر عمده دنبال کرد. گروه نخست بر عوامل رفتاری و نهادی، مانند عدالت و اعتماد، تمرکز دارد؛ و گروه دوم آثار دیجیتالی شدن فرایندهای مالیاتی و هزینه‌های ناشی از تعامل مؤدی با نظام مالیاتی را بررسی می‌کند.

۳-۱- مطالعات داخلی

در ایران، حیدریان و حشمتی دایاری (۱۴۰۵) با هدف تبیین نقش حکمرانی داده‌محور در کاهش شکاف مالیاتی، از رویکرد کیفی مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد و مصاحبه با خبرگان در کنار بررسی اسناد بهره گرفتند. نتایج آنان ظرفیت شفافیت اطلاعاتی، شناسایی مؤدیان، تحلیل ریسک و تقویت عدالت مالیاتی را در کنار محدودیت‌های نهادی، داده‌ای و فناورانه نشان داد.

مرکزی و صاحب‌هنر (۱۴۰۴) با هدف شناسایی و اولویت‌بندی مسائل و راهکارهای اصلاح پایه‌های مالیاتی ایران، ابتدا از تحلیل محتوای اسناد و مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان استفاده کردند و سپس مسائل و راهکارها را با تحلیل سلسله‌مراتبی اولویت‌بندی کردند. یافته‌های آنان ناکارآمدی معافیت‌ها، ضعف قوانین و اجرای آن‌ها و ساختار نامناسب برخی نرخ‌های مالیاتی را در زمره مسائل اصلی قرار داد.

ربیعی و همکاران (۱۴۰۳) با هدف ارائه مدلی برای وصول الکترونیکی مالیات و کاهش

فرار مالیاتی، از رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) استفاده کردند. پژوهش آنان روابط میان مؤلفه‌های مرتبط با وصول الکترونیکی مالیات را در قالب یک ساختار نظام‌مند بررسی کرد. نتایج این مطالعه بر نقش سازوکارهای الکترونیکی در اصلاح فرایند وصول مالیات و کاهش فرار مالیاتی تمرکز دارد.

باقری و همکاران (۱۳۹۸) با استفاده از الگوی تمکین OECD و روش دلفی فازی، عوامل مؤثر بر تمکین مالیاتی را در هشت مؤلفه و ۴۰ شاخص طبقه‌بندی کردند. یافته‌های آنان نشان داد بیشتر عوامل بررسی‌شده از دید خبرگان بر تمکین اثرگذارند، درحالی‌که متغیرهایی مانند سن و جنسیت در شمار عوامل مؤثر قرار نگرفتند. این مطالعه تصویری نسبتاً گسترده از عوامل تمکین در ایران ارائه می‌کند، اما ماهیت اکتشافی و مبتنی بر نظر خبرگان آن امکان آزمون روابط علّی یا میانجی میان سازه‌های رفتاری و نهادی را فراهم نمی‌کند.

وجه مشترک این پژوهش‌ها توجه به اصلاح ساختاری و فناورانه نظام مالیاتی است؛ بااین‌حال، تجربه ادراک‌شده بنگاه از کیفیت خدمت دیجیتال و بار اداری حاصل از آن کمتر در قالب یک مدل رفتاری آزمون شده است.

۳-۲- مطالعات خارجی

در ادبیات بین‌المللی، شواهد نسبتاً منسجمی درباره آثار فناوری مالیاتی وجود دارد، اما نتایج نشان می‌دهد این آثار الزاماً یکسان یا خطی نیستند.

موسا و همکاران (۲۰۲۶) نیز با استفاده از PLS-SEM و داده‌های ۱۳۴۲ بنگاه دریافتند عدالت مالیاتی ادراک‌شده به‌طور مستقیم با تمکین ارتباط دارد و اعتماد به مقامات مالیاتی بخشی از این رابطه را میانجی‌گری می‌کند. این نتایج با پژوهش‌های پیشین درباره نقش اعتماد و عدالت در رفتار مالیاتی سازگار است، اما این جریان پژوهشی عموماً کیفیت سامانه‌های مالیاتی دیجیتال و هزینه اداری ناشی از استفاده از آن‌ها را در مدل وارد نکرده است.

ساپتونو و همکاران (۲۰۲۶) با ارزیابی سامانه یکپارچه مدیریت مالیاتی اندونزی و استفاده از داده‌های پیمایشی کاربران حرفه‌ای و مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان دادند استفاده از سامانه با کاهش هزینه‌های ادراک‌شده تمکین مرتبط است و این کاهش با قصد تمکین ارتباط دارد.

کانگ و همکاران (۲۰۲۵) با هدف توسعه و اعتبارسنجی مقیاس بار اداری ادراک‌شده، داده‌های ۳٫۰۰۰ پاسخ‌دهنده در ایالات متحده و کره جنوبی را با تحلیل عاملی اکتشافی و

تأییدی بررسی کردند. نتایج از ساختار تک‌بُعدی و پایایی و روایی مناسب مقیاس حمایت کرد.

اپیا و همکاران (۲۰۲۴) با رویکرد کمّی و پیمایشی، ۳۴۱ بنگاه کوچک و متوسط غنایی را بررسی کردند و نقش دانش مالیاتی، اعتماد و عدالت در تمکین داوطلبانه را آزمودند. نتایج، اهمیت عدالت و اعتماد در توضیح تمکین را نشان داد.

هالینگ و بکگارد (۲۰۲۴) در یک مرور نظام‌مند ۱۱۹ مطالعه، ادبیات بار اداری در تعامل شهروند و دولت را تجمیع کردند و نشان دادند تجربه بار اداری از نحوه ارائه خدمت و ارتباطات دولتی نیز تأثیر می‌پذیرد.

پترسن و همکاران (۲۰۲۴) با ترکیب داده‌های پیمایشی، ثبتی و قراردادهای رسمی ۴۹۱ بنگاه دانمارکی، هزینه‌های یادگیری و رعایت در تعامل بنگاه و دولت را بررسی کردند و نشان دادند ویژگی رویه‌های اداری در شکل‌گیری این هزینه‌ها نقش دارد.

بلون و همکاران (۲۰۲۲) با بهره‌گیری از تغییرات شبه‌آزمایشی در اجرای صورت‌حساب الکترونیکی مالیات بر ارزش افزوده در پرو نشان دادند گزارش فروش، خرید و بدهی مالیاتی پس از پذیرش سامانه افزایش یافت و اثر در بنگاه‌های کوچک و بخش‌های دارای عدم تمکین برجسته‌تر بود.

اوکونوگبهو پولیکن[18] (۲۰۲۲)، نیز در پژوهش خود نشان دادند ثبت الکترونیکی، زمان صرف‌شده بنگاه‌ها برای امور مالیاتی را کاهش می‌دهد، ولی آثار آن بر پرداخت مالیات میان گروه‌های مختلف بنگاه‌ها یکسان نیست. این یافته‌ها نشان می‌دهد صرف دیجیتالی شدن برای پیش‌بینی تمکین کافی نیست و کیفیت تجربه کاربر و هزینه‌های ناشی از فرایند باید وارد تحلیل شوند.

ماسکانی و همکاران[19] (۲۰۲۱) با بررسی ورود ماشین‌های ثبت الکترونیکی فروش در اتیوپی و استفاده از شواهد تجربی و یک آزمایش نامه‌ای، دریافتند فناوری مزبور درآمد مالیاتی را افزایش می‌دهد و بخش مهمی از این افزایش از مسیر بهبود تمکین حاصل می‌شود، هرچند ظرفیت داده‌های ایجادشده به‌طور کامل مورد استفاده قرار نگرفته بود.

کوچانووا و همکاران (۲۰۲۰) با استفاده از داده‌های بین‌کشوری، آثار استقرار دولت الکترونیک و ثبت الکترونیکی مالیات را بر ظرفیت دولت بررسی کردند. نتایج نشان داد استقرار

18. Okunogbe & Pouliquen

19. Mascagni et al.

ثبت الکترونیکی مالیات با کاهش زمان و هزینه تمکین و کاهش مواجهه بنگاه با مأمور مالیاتی همراه است.

۳-۳- جمع‌بندی پیشینه پژوهش

مرور این مطالعات انجام‌شده، نشان می‌دهد سه جریان پژوهشی تا حد زیادی جدا از یکدیگر توسعه یافته‌اند: مطالعات دیجیتالی شدن مالیات بر آثار فناوری و هزینه تمکین، مطالعات رفتاری بر عدالت و اعتماد؛ و ادبیات بار اداری بر هزینه تجربه تعامل با دولت متمرکز بوده‌اند. در مجموعه مطالعات بررسی‌شده، این سه جریان در قالب مدلی واحد برای توضیح رفتار تمکین مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط در بستر سامانه مؤدیان ایران به‌طور هم‌زمان آزمون نشده‌اند. پژوهش حاضر این خلأ را با بررسی مسیرهای مستقیم و میانجی میان کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال، بار اداری ادراک‌شده، عدالت مالیاتی ادراک‌شده، اعتماد به سازمان امور مالیاتی و رفتار تمکین مالیاتی دنبال می‌کند.

۴- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر رویکرد کمّی و از نظر طرح پژوهش، توصیفی ـ پیمایشی و مقطعی است. جامعه آماری پژوهش را افراد دارای مسئولیت یا تجربه مستقیم در امور مالی، حسابداری یا مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط در ایران تشکیل می‌دهند که با سامانه مؤدیان و تکالیف مالیاتی بنگاه آشنایی داشتند. داده‌ها طی یک دوره سه‌ماهه و با استفاده از پرسش‌نامه الکترونیکی گردآوری شد. با توجه به پراکندگی جامعه مورد مطالعه و امکان دسترسی به پاسخ‌دهندگان واجد شرایط، نمونه‌گیری به‌صورت در دسترس انجام گرفت. واحد تحلیل پژوهش، پاسخ‌دهنده دارای مسئولیت یا تجربه مستقیم در امور مالی، حسابداری یا مالیاتی بنگاه بود و پاسخ‌ها با توجه به تجربه بنگاه از سامانه مؤدیان ارائه شد. محدودیتی مبنی بر انتخاب صرفاً یک پاسخ‌دهنده از هر بنگاه اِعمال نشد. کفایت حجم نمونه با استفاده از تحلیل توان آماری در نرم‌افزار G*Power بررسی شد و پس از بررسی داده‌های گردآوری‌شده، ۳۰۹ پاسخ قابل‌استفاده در تحلیل نهایی باقی ماند. اطلاعات زمینه‌ای پاسخ‌دهندگان شامل جنسیت، سن، تحصیلات، سمت سازمانی و سابقه فعالیت در امور مالی، حسابداری یا مالیاتی بود.

پرسش‌نامه اصلی از پنج سازه و ۳۱ گویه تشکیل شده است. پاسخ به تمام گویه‌های اصلی بر مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت از «۱=کاملاً مخالفم» تا «۵=کاملاً موافقم» ثبت شد و هیچ‌یک

از گویه‌ها نیاز به نمره‌گذاری معکوس نداشت. سازه کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان (DTSQ) با پنج گویه سنجیده شد. این گویه‌ها با اقتباس و بومی‌سازی زیرمقیاس کیفیت خدمت در پژوهش ساپتونو و همکاران (۲۰۲۶) تنظیم شدند. سه سازه عدالت مالیاتی ادراک‌شده (PTF)، اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA) و رفتار تمکین مالیاتی (TCB) هرکدام با پنج گویه و با اقتباس از مقیاس‌های به‌کاررفته در موسا و همکاران (۲۰۲۶) اندازه‌گیری شدند. گویه‌های عدالت مالیاتی ادراک‌شده، برابری رفتار با مؤدیان مشابه، تناسب بار مالیاتی، انصاف در توزیع مالیات و نحوه اجرای قوانین را منعکس می‌کنند. گویه‌های اعتماد به سازمان امور مالیاتی بر احترام، صلاحیت، شفافیت، نحوه استفاده از اختیارات و توجه به منافع مشروع مؤدیان متمرکز هستند. رفتار تمکین مالیاتی نیز از طریق انجام به‌موقع تکالیف، گزارش دقیق اطلاعات، پرداخت کامل مالیات و رعایت مقررات سنجیده شد. سازه بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB) با ۱۱ گویه برگرفته از مقیاس کانگ و همکاران (۲۰۲۵) سنجیده شد. گویه‌ها پس از انطباق با بستر سامانه مؤدیان، موانع عمومی، دشواری دستیابی به اطلاعات و فهم الزامات، کمبود راهنمایی، حجم مستندات، زمان و هزینه صرف‌شده و فشار روان‌شناختی ناشی از تعامل با فرایندهای مالیاتی را اندازه‌گیری می‌کنند. در این سازه، امتیاز بالاتر بیانگر بار اداری ادراک‌شده بیشتر است. کانگ و همکاران (۲۰۲۵) مقیاس مزبور را با نمونه‌ای ۳۰۰۰ نفری در ایالات متحده و کره جنوبی اعتبارسنجی کردند و نتایج تحلیل عاملی آنان از ساختار تک‌بُعدی مقیاس حمایت کرد.

تمام سازه‌های اصلی با اقتباس از مقیاس‌های دارای منبع سنجیده شدند؛ منبع اصلی، تعداد گویه‌ها و نحوه عملیاتی‌سازی هر سازه در جدول (۱) گزارش شده است.

جدول (۱): مشخصات سنجه‌های پژوهش

سازه	کد	تعریف عملیاتی در این پژوهش	تعداد گویه	منبع اصلی
کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان	DTSQ	ارزیابی پاسخ‌دهنده از قابلیت اتکا، امنیت، دسترس‌پذیری، کاربرمحوری و تناسب خدمات سامانه با نیازهای مالیاتی بنگاه	۵	ساپتونو و همکاران (۲۰۲۶)

سازه	کد	تعریف عملیاتی در این پژوهش	تعداد گویه	منبع اصلی
عدالت مالیاتی ادراک‌شده	PTF	ارزیابی برابری رفتار با مؤدیان مشابه، تناسب بار مالیاتی، انصاف در توزیع مالیات و نحوه اجرای قوانین	۵	موسا و همکاران (۲۰۲۶)
اعتماد به سازمان امور مالیاتی	TTA	ارزیابی احترام، صلاحیت، شفافیت، نحوه استفاده از اختیارات و توجه سازمان به منافع مشروع مؤدیان	۵	موسا و همکاران (۲۰۲۶)
رفتار تمکین مالیاتی	TCB	انجام به‌موقع تکالیف، گزارش دقیق اطلاعات، پرداخت کامل مالیات و رعایت مقررات	۵	موسا و همکاران (۲۰۲۶)
بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان	PAB	موانع، دشواری فهم الزامات، کمبود راهنمایی، حجم مستندات، زمان و هزینه و فشار روان‌شناختی تجربه‌شده در تعامل با سامانه	۱۱	کانگ و همکاران (۲۰۲۵)

منبع: یافته‌های پژوهش

پایایی درونی سازه‌های بازتابی با آلفای کرونباخ، ضریب ρA و پایایی ترکیبی و روایی هم‌گرا با میانگین واریانس استخراج‌شده ارزیابی شد. روایی واگرای سازه‌ها نیز با معیار فورنل ـ لارکر و نسبت هتروتریت ـ مونوتریت (HTMT) بررسی شد. برای کنترل بخشی از ناهمگنی پاسخ‌دهندگان، جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه فعالیت مالی/حسابداری/مالیاتی مستقیماً به رفتار تمکین مالیاتی وارد مدل شدند؛ سمت سازمانی صرفاً برای توصیف ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان ثبت شد.

۵- یافته‌های پژوهش

۵-۱- ارزیابی روایی واگرای مدل اندازه‌گیری

برای بررسی تمایز تجربی سازه‌های بازتابی، معیار فورنل-لارکر بررسی شد. در این معیار، مقدار قرارگرفته بر قطر اصلی برای هر سازه بازتابی، ریشه دوم میانگین واریانس استخراج‌شده آن سازه است و باید از قدر مطلق همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بیشتر باشد.

جدول (۲): نتایج فورنل-لارکر برای ارزیابی روایی واگرای مدل

متغیر	TTA	PAB	TCB	PTF	DTSQ
اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA)	۰/۸۶۱				
بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB)	-۰/۳۲۵	۰/۷۶۱			
رفتار تمکین مالیاتی (TCB)	۰/۶۶۴	-۰/۴۲۰	۰/۸۸۲		
عدالت مالیاتی ادراک‌شده (PTF)	۰/۵۵۹	-۰/۱۶۶	۰/۵۴۷	۰/۸۳۲	
کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان (DTSQ)	۰/۳۲۰	-۰/۳۲۷	۰/۴۰۲	۰/۳۹۷	۰/۸۲۸

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد معیار فورنل-لارکر برای هر پنج سازه بازتابی اصلی برقرار است. مقدار قطری اعتماد به سازمان امور مالیاتی برابر با ۰/۸۶۱ است که از بیشترین قدر مطلق همبستگی آن با سایر سازه‌ها، یعنی ۰/۶۶۴ با رفتار تمکین مالیاتی، بیشتر است. برای بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان نیز مقدار ۰/۷۶۱ از بیشترین قدر مطلق همبستگی آن، یعنی ۰/۴۲۰ با رفتار تمکین مالیاتی، بالاتر است. مقادیر متناظر برای رفتار تمکین مالیاتی، عدالت مالیاتی ادراک‌شده و کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان به‌ترتیب ۰/۸۸۲، ۰/۸۳۲ و ۰/۸۲۸ است که در هر سه مورد از همبستگی آن‌ها با سایر سازه‌های مدل بیشتر است. متغیرهای کنترلی تک‌گویه‌ای در ارزیابی روایی واگرای سازه‌های بازتابی وارد نشدند و اثر آن‌ها به‌طور جداگانه در مدل ساختاری گزارش شده است.

برای تکمیل ارزیابی روایی واگرا، نسبت هتروتریت ـ مونوتریت (HTMT) نیز بررسی شد. این شاخص میزان تمایز تجربی میان سازه‌های بازتابی را ارزیابی می‌کند. جدول (۳) مقادیر HTMT میان پنج سازه اصلی پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۳): نتایج نسبت هتروتریت ـ مونوتریت (HTMT)

متغیر	TTA	PAB	TCB	PTF	DTSQ
اعتماد به سازمان امور مالیاتی (TTA)	-				
بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان (PAB)	۰/۳۴۸	-			
رفتار تمکین مالیاتی (TCB)	۰/۷۲۰	۰/۴۴۶	-		

متغیر	TTA	PAB	TCB	PTF	DTSQ
عدالت مالیاتی ادراک‌شده (PTF)	۰/۶۱۸	۰/۱۷۸	۰/۶۰۱	-	
کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان (DTSQ)	۰/۳۵۳	۰/۳۵۶	۰/۴۴۰	۰/۴۴۷	-

منبع: یافته‌های پژوهش

تمام مقادیر HTMT کمتر از آستانه محافظه‌کارانه ۰/۸۵ هستند و بیشترین مقدار برابر با ۰/۷۲۰ است. بنابراین، روایی واگرای پنج سازه بازتابی اصلی براساس معیار HTMT نیز تأیید می‌شود.

۵-۲- ارزیابی پایایی و روایی هم‌گرای مدل اندازه‌گیری

پس از بررسی روایی واگرا، پایایی درونی و روایی هم‌گرای سازه‌های بازتابی ارزیابی شد. برای این منظور، آلفای کرونباخ، ضریب پایایی، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراج‌شده بررسی شدند. جدول (۴) این نتایج را نشان می‌دهد.

جدول (۴): شاخص‌های پایایی و روایی هم‌گرای سازه‌های پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE)
اعتماد به سازمان امور مالیاتی	۰/۹۱۳	۰/۹۱۵	۰/۹۳۵	۰/۷۴۲
بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان	۰/۹۲۷	۰/۹۳۰	۰/۹۳۸	۰/۵۷۹
رفتار تمکین مالیاتی	۰/۹۲۹	۰/۹۲۹	۰/۹۴۶	۰/۷۷۸
عدالت مالیاتی ادراک‌شده	۰/۸۸۹	۰/۸۸۹	۰/۹۱۸	۰/۶۹۲
کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان	۰/۸۸۶	۰/۸۹۰	۰/۹۱۶	۰/۶۸۶

منبع: یافته‌های پژوهش

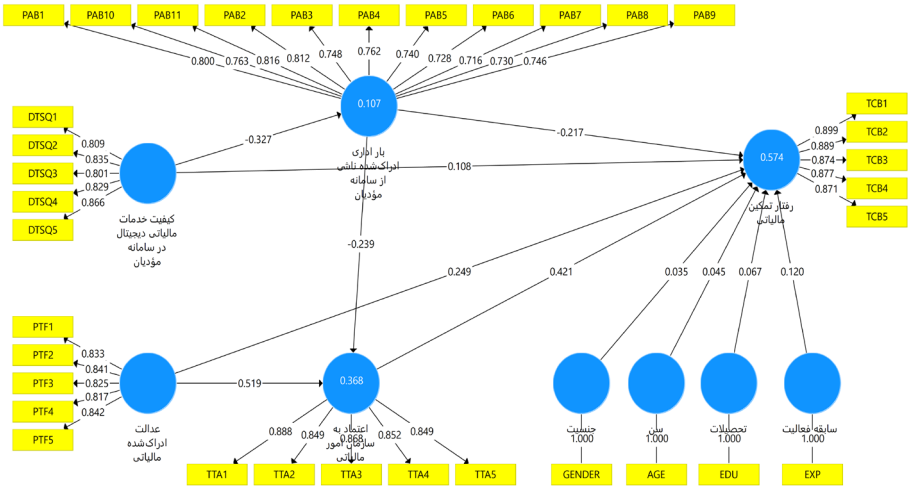
نتایج جدول (۴) نشان می‌دهد هر پنج سازه اصلی پژوهش از پایایی درونی مطلوبی برخوردارند. مقادیر آلفای کرونباخ برای سازه‌های اصلی بین ۰/۸۸۶ و ۰/۹۲۹، مقادیر ضریب پایایی بین ۰/۸۸۹ و ۰/۹۳۰ و پایایی ترکیبی بین ۰/۹۱۶ و ۰/۹۴۶ قرار دارند. رفتار تمکین مالیاتی با پایایی ترکیبی ۰/۹۴۶ بیشترین مقدار و کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان با ۰/۹۱۶ کمترین مقدار را دارد که هر دو در دامنه قابل‌قبول قرار گرفته‌اند.

روایی هم‌گرای سازه‌ها نیز تأیید می‌شود؛ زیرا مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده برای

اعتماد به سازمان امور مالیاتی ۰/۷۴۲، بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان ۰/۵۷۹، رفتار تمکین مالیاتی ۰/۷۷۸، عدالت مالیاتی ادراک‌شده ۰/۶۹۲ و کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان ۰/۶۸۶ است.

شکل (۲)، مدل برآوردشده پژوهش پس از ارزیابی مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

شکل (۲): مدل برآوردشده پژوهش پس از ارزیابی مدل اندازه‌گیری



منبع: یافته‌های پژوهش

۵-۳- ارزیابی مدل ساختاری و آزمون فرضیه‌های مستقیم

پس از تأیید کفایت مدل اندازه‌گیری، روابط ساختاری با استفاده از نتایج بوت‌استرپینگ ارزیابی شد. جدول (۵) نتایج آزمون هفت فرضیه مستقیم H1 تا H7 را نشان می‌دهد؛ سه فرضیه میانجی H8 تا H10 در بخش اثرات غیرمستقیم و جدول (۷) گزارش شده‌اند.

جدول (۵): نتایج آزمون فرضیه‌های مستقیم پژوهش

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر (β)	انحراف معیار	آماره t	مقدار p	نتیجه
H1	DTSQ → PAB	-۰/۳۲۷	۰/۰۵۵	۶/۰۰۵	<۰/۰۰۱	تأیید
H2	DTSQ → TCB	۰/۱۰۸	۰/۰۴۴	۲/۴۵۰	۰/۰۱۵	تأیید
H3	PTF → TTA	۰/۵۱۹	۰/۰۳۶	۱۴/۳۲۰	<۰/۰۰۱	تأیید

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر (β)	انحراف معیار	آماره t	مقدار p	نتیجه
H4	PTF → TCB	۰/۲۴۹	۰/۰۴۸	۵/۲۲۹	<۰/۰۰۱	تأیید
H5	PAB → TTA	-۰/۲۳۹	۰/۰۴۳	۵/۴۹۴	<۰/۰۰۱	تأیید
H6	PAB → TCB	-۰/۲۱۷	۰/۰۴۳	۰۵/۰۵۴	<۰/۰۰۱	تأیید
H7	TTA → TCB	۰/۴۲۱	۰/۰۴۵	۹/۳۰۵	<۰/۰۰۱	تأیید

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج آزمون فرضیه H1 نشان می‌دهد کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان اثر منفی و معناداری بر بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان دارد. با توجه به استانداردسازی ضریب، افزایش یک انحراف معیار در کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال با کاهش ۰/۳۲۷ انحراف معیار در بار اداری ادراک‌شده همراه است. بنابراین، فرضیه H1 تأیید می‌شود.

در فرضیه H2، اثر کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان بر رفتار تمکین مالیاتی مثبت و معنادار است. به بیان استانداردشده، افزایش یک انحراف معیار در کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال با افزایش ۰/۱۰۸ انحراف معیار در رفتار تمکین مالیاتی همراه است. این ضریب در مقایسه با سایر مسیرهای اصلی منتهی به رفتار تمکین مالیاتی کوچک‌تر است، اما در سطح ۵ درصد معنادار است؛ ازاین‌رو، H2 نیز تأیید می‌شود.

فرضیه H3 قوی‌ترین ضریب مستقیم در میان مسیرهای اصلی مدل را نشان می‌دهد. عدالت مالیاتی ادراک‌شده اثر مثبت و معناداری بر اعتماد به سازمان امور مالیاتی دارد. بنابراین، افزایش یک انحراف معیار در عدالت مالیاتی ادراک‌شده با افزایش ۰/۵۱۹ انحراف معیار در اعتماد به سازمان امور مالیاتی همراه است. در نتیجه، H3 تأیید می‌شود.

براساس H4، عدالت مالیاتی ادراک‌شده به‌طور مستقیم نیز با رفتار تمکین مالیاتی رابطه مثبت و معنادار دارد. افزایش یک انحراف معیار در عدالت مالیاتی ادراک‌شده با افزایش ۰/۲۴۹ انحراف معیار در رفتار تمکین مالیاتی همراه است. بنابراین، حتی با حضور اعتماد به سازمان امور مالیاتی و سایر پیش‌بین‌های رفتار تمکین در مدل، مسیر مستقیم عدالت مالیاتی ادراک‌شده معنادار باقی مانده و H4 تأیید می‌شود.

در فرضیه H5، بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان اثر منفی و معناداری بر اعتماد به سازمان امور مالیاتی نشان می‌دهد. براین‌اساس، افزایش یک انحراف معیار در بار اداری

ادراک‌شده با کاهش ۰/۲۳۹ انحراف معیار در اعتماد به سازمان امور مالیاتی همراه است. جهت منفی ضریب با جهت پیش‌بینی‌شده فرضیه سازگار است و H5 تأیید می‌شود.

نتایج آزمون فرضیه H6 نیز اثر منفی و معنادار بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان بر رفتار تمکین مالیاتی را نشان می‌دهد. به‌طور مشخص، افزایش یک انحراف معیار در بار اداری با کاهش ۰/۲۱۷ انحراف معیار در رفتار تمکین مالیاتی همراه است. بنابراین، پس از کنترل سایر روابط ساختاری مدل نیز افزایش بار اداری با سطح پایین‌تر رفتار تمکین مالیاتی ارتباط دارد و فرضیه H6 تأیید می‌شود.

در نهایت، اعتماد به سازمان امور مالیاتی اثر مثبت و معناداری بر رفتار تمکین مالیاتی دارد. افزایش یک انحراف معیار در اعتماد به سازمان امور مالیاتی با افزایش ۰/۴۲۱ انحراف معیار در رفتار تمکین مالیاتی همراه است. این مسیر در میان پیش‌بین‌های مستقیم رفتار تمکین مالیاتی، بزرگ‌ترین ضریب استانداردشده را دارد؛ در نتیجه، فرضیه H7 نیز تأیید می‌شود.

مقایسه ضرایب استانداردشده مسیرهای مستقیم منتهی به رفتار تمکین مالیاتی نشان می‌دهد اثر مستقیم کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال از اثر اعتماد به سازمان امور مالیاتی و عدالت مالیاتی ادراک‌شده کوچک‌تر است. بنابراین، در مدل حاضر، کیفیت خدمات دیجیتال با وجود رابطه مستقیم معنادار با تمکین، در مقایسه با اعتماد و عدالت ارتباط مستقیم ضعیف‌تری با رفتار تمکین مالیاتی نشان می‌دهد.

۴-۵- نتایج متغیرهای کنترلی

متغیرهای جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه فعالیت برای کنترل بخشی از تفاوت‌های فردی پاسخ‌دهندگان در مدل وارد شدند. این نتایج در جدول (۶) نشان داده شده‌اند.

جدول (۶): نتایج اثر متغیرهای کنترلی بر رفتار تمکین مالیاتی

مسیر	ضریب‌مسیر (β)	انحراف معیار	آماره t	مقدار p	نتیجه
جنسیت ← رفتار تمکین مالیاتی	۰/۰۳۵	۰/۰۳۶	۰/۹۵۹	۰/۳۳۸	نامعنادار
سن ← رفتار تمکین مالیاتی	۰/۰۴۵	۰/۰۵۱	۰/۸۷۵	۰/۳۸۲	نامعنادار

مسیر	ضریب‌مسیر (β)	انحراف معیار	آماره t	مقدار p	نتیجه
تحصیلات ← رفتار تمکین مالیاتی	۰/۰۶۷	۰/۰۳۸	۱/۷۶۶	۰/۰۷۸	نامعنادار
سابقه فعالیت ← رفتار تمکین مالیاتی	۰/۱۲۰	۰/۰۵۴	۲/۲۳۲	۰/۰۲۶	معنادار

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۶) نشان می‌دهد جنسیت اثر معناداری بر رفتار تمکین مالیاتی ندارد. سن نیز با ضریب ۰/۰۴۵ در سطح ۵ درصد معنادار نیست. اثر تحصیلات بر رفتار تمکین مالیاتی برابر با ۰/۰۶۷ است، اما از آستانه ۵ درصد عبور نمی‌کند؛ بنابراین این متغیر نیز در معیار معناداری مورد استفاده پژوهش، اثر آماری معناداری ندارد.

در مقابل، سابقه فعالیت اثر مثبت و معناداری بر رفتار تمکین مالیاتی نشان می‌دهد. به‌صورت استاندارد، افزایش یک انحراف معیار در سابقه فعالیت با افزایش ۰/۱۲۰ انحراف معیار در رفتار تمکین مالیاتی همراه است. در مجموع، از چهار متغیر کنترلی واردشده به مدل، تنها سابقه فعالیت در سطح ۵ درصد اثر معنادار دارد؛ جنسیت، سن و تحصیلات اثر معناداری نشان نمی‌دهند.

۵-۵- بررسی اثرات غیرمستقیم و نقش میانجی متغیرها

پس از بررسی مسیرهای مستقیم، اثرات غیرمستقیم اختصاصی مدل با استفاده از نتایج بوت‌استرپینگ ارزیابی شد. جدول (۷) این نتایج را نشان می‌دهد.

جدول (۷): نتایج آزمون اثرات غیرمستقیم اختصاصی مدل پژوهش

فرضیه/ مسیر	مسیر	اثر غیرمستقیم (β)	انحراف معیار	آماره t	مقدار p	نتیجه
مسیر تکمیلی	DTSQ → PAB → TTA	۰/۰۷۸	۰/۰۱۹	۴/۰۱۸	<۰/۰۰۱	معنادار
مسیر تکمیلی	PAB → TTA → TCB	-۰/۱۰۱	۰/۰۲۰	۴/۹۴۴	<۰/۰۰۱	معنادار
H10	DTSQ → PAB → TTA → TCB	۰/۰۳۳	۰/۰۰۸	۳/۸۹۵	<۰/۰۰۱	تأیید

فرضیه/ مسیر	مسیر	اثر غیرمستقیم (β)	انحراف معیار	آماره t	مقدار p	نتیجه
H9	PTF → TTA → TCB	۰/۲۱۹	۰/۰۲۹	۷/۵۸۷	<۰/۰۰۱	تأیید
H8	DTSQ → PAB → TCB	۰/۰۷۱	۰/۰۱۸	۳/۸۵۴	<۰/۰۰۱	تأیید

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۷) نشان می‌دهد هر پنج اثر غیرمستقیم اختصاصی مدل از نظر آماری معنادارند. نخست، اثر غیرمستقیم کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان بر اعتماد به سازمان امور مالیاتی از مسیر بار اداری ادراک‌شده برابر با ۰/۰۷۸ است. علامت مثبت این اثر از ترکیب دو مسیر منفی DTSQ→PAB و PAB→TTA حاصل می‌شود. بنابراین، کیفیت بالاتر خدمات مالیاتی دیجیتال با کاهش بار اداری همراه است و کاهش بار اداری نیز با اعتماد بیشتر به سازمان امور مالیاتی ارتباط دارد.

اثر غیرمستقیم بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان بر رفتار تمکین مالیاتی از مسیر اعتماد به سازمان امور مالیاتی نیز برابر با ۰/۱۰۱- به دست آمد. جهت منفی این ضریب با ساختار مسیر سازگار است: افزایش بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان اعتماد به سازمان امور مالیاتی را کاهش می‌دهد و اعتماد نیز رابطه مثبتی با رفتار تمکین مالیاتی دارد. ازاین‌رو، بخشی از رابطه منفی بار اداری با رفتار تمکین مالیاتی از طریق کاهش اعتماد به سازمان امور مالیاتی منتقل می‌شود.

در آزمون فرضیه H10، اثر غیرمستقیم زنجیره‌ای کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان بر رفتار تمکین مالیاتی از مسیر «بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان ← اعتماد به سازمان امور مالیاتی» مثبت و معنادار است. بنابراین، افزایش کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال ابتدا با کاهش بار اداری همراه است؛ بار اداری کمتر نیز با اعتماد بیشتر به سازمان امور مالیاتی ارتباط دارد و اعتماد بالاتر در نهایت با رفتار تمکین مالیاتی بیشتر همراه می‌شود. معناداری این مسیر سه‌مرحله‌ای، فرضیه H10 را تأیید می‌کند. از منظر ساختار مدل، این مسیر زنجیره‌ای نشان می‌دهد ارتباط کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال با رفتار تمکین فقط به مسیر مستقیم محدود نیست؛ بخشی از این ارتباط از مسیر کاهش بار اداری و سپس افزایش اعتماد منتقل می‌شود. بدین ترتیب، سه سطح فناورانه، اداری و نهادی مدل در یک

سازوکار غیرمستقیم واحد به رفتار تمکین متصل می‌شوند.

در آزمون فرضیه H9، اثر غیرمستقیم عدالت مالیاتی ادراک‌شده بر رفتار تمکین مالیاتی از طریق اعتماد به سازمان امور مالیاتی برابر با ۰/۲۱۹ است. بنابراین، عدالت مالیاتی ادراک‌شده از طریق افزایش اعتماد به سازمان امور مالیاتی با سطح بالاتری از رفتار تمکین مالیاتی ارتباط دارد. ازآنجاکه مسیر مستقیم PTF→TCB نیز در جدول (۵) مثبت و معنادار بود، رابطه عدالت مالیاتی ادراک‌شده با رفتار تمکین تنها به مسیر مستقیم محدود نیست و بخشی از آن از طریق اعتماد منتقل می‌شود. در نتیجه، فرضیه H9 تأیید می‌شود.

در نهایت، اثر غیرمستقیم کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان بر رفتار تمکین مالیاتی از طریق بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان برابر با ۰/۰۷۱ است. با توجه به منفی بودن مسیر DTSQ→PAB و PAB→TCB، حاصل‌ضرب این دو مسیر مثبت است؛ به این معنا که کیفیت بالاتر خدمات دیجیتال از طریق کاهش بار اداری با رفتار تمکین مالیاتی بیشتر همراه می‌شود. ازآنجاکه مسیر مستقیم DTSQ→TCB نیز مثبت و معنادار بود، کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال هم به‌طور مستقیم و هم از طریق کاهش بار اداری با رفتار تمکین مالیاتی ارتباط دارد. بنابراین، فرضیه H8 نیز تأیید می‌شود.

۵-۶- قدرت تبیین مدل ساختاری

برای ارزیابی توان تبیینی مدل ساختاری، ضریب تعیین R^2 و ضریب تعیین تعدیل‌شده بررسی شد. R^2 نشان می‌دهد چه نسبتی از واریانس هر سازه درون‌زا به‌وسیله پیش‌بین‌های واردشده به مدل توضیح داده می‌شود، درحالی‌که R^2 تعدیل‌شده تعداد پیش‌بین‌ها و پیچیدگی مدل را نیز در محاسبه لحاظ می‌کند.

جدول (۸): ضرایب تعیین سازه‌های درون‌زای مدل پژوهش

سازه درون‌زا	R^2	R^2 تعدیل‌شده	واریانس تبیین‌شده
اعتماد به سازمان امور مالیاتی	۰/۳۶۸	۰/۳۶۴	۳۶/۸ درصد
بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان	۰/۱۰۷	۰/۱۰۴	۱۰/۷ درصد
رفتار تمکین مالیاتی	۰/۵۷۴	۰/۵۶۳	۵۷/۴ درصد

منبع: یافته‌های پژوهش

نتایج جدول (۸) نشان می‌دهد کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان، به‌عنوان پیش‌بین بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان، ۱۰/۷ درصد از واریانس بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان را توضیح می‌دهد. مقدار R^2 تعدیل‌شده برابر با ۰/۱۰۴ است. در مورد اعتماد به سازمان امور مالیاتی، عدالت مالیاتی ادراک‌شده و بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان در مجموع ۳۶/۸ درصد از واریانس اعتماد به سازمان امور مالیاتی را تبیین می‌کنند. بیشترین قدرت تبیین مدل مربوط به رفتار تمکین مالیاتی است. کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان، عدالت مالیاتی ادراک‌شده، بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان، اعتماد به سازمان امور مالیاتی و متغیرهای کنترلی در مجموع ۵۷/۴ درصد از واریانس رفتار تمکین مالیاتی را توضیح می‌دهند.

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهادهای سیاستی

پژوهش حاضر با هدف تبیین رفتار تمکین مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط ایرانی در بستر سامانه مؤدیان، نقش کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان، عدالت مالیاتی ادراک‌شده، بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان و اعتماد به سازمان امور مالیاتی را در قالب یک مدل ساختاری بررسی کرد. نتایج نشان داد هر هفت فرضیه مربوط به روابط مستقیم و هر سه فرضیه مربوط به آثار غیرمستقیم تأیید شدند. مدل پژوهش توانست ۵۷/۴ درصد از واریانس رفتار تمکین مالیاتی را تبیین کند که نشان می‌دهد مجموعه عوامل فناورانه، اداری و نهادی مورد بررسی، سهم قابل‌ملاحظه‌ای در توضیح تفاوت رفتار تمکین در نمونه پژوهش دارند. در عین حال، ضرایب تعیین اعتماد به سازمان امور مالیاتی و بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان به‌ترتیب ۰/۳۶۸ و ۰/۱۰۷ به دست آمد؛ بنابراین بخش مهمی از تغییرات این دو سازه همچنان به عواملی خارج از مدل حاضر مربوط است.

در میان پیش‌بین‌های مستقیم رفتار تمکین مالیاتی، اعتماد به سازمان امور مالیاتی با ضریب ۰/۴۲۱ بیشترین اثر استانداردشده را داشت. این نتیجه با منطق چهارچوب شیب لغزنده سازگار است که اعتماد را یکی از پایه‌های تمکین داوطلبانه می‌داند (کیرشلر و همکاران،۲۰۰۸). یافته حاضر با نتایج پژوهش واهلو و همکاران (۲۰۱۰) درباره اهمیت رابطه مبتنی بر اعتماد میان مؤدی و مرجع مالیاتی همخوانی دارد. ازاین‌رو، نتایج پژوهش نشان می‌دهد در نمونه مورد بررسی، تمکین مالیاتی را نمی‌توان صرفاً پیامد الزامات قانونی و ظرفیت نظارتی دانست و کیفیت رابطه نهادی مؤدی با سازمان امور مالیاتی نیز در توضیح آن جایگاه مستقلی دارد.

عدالت مالیاتی ادراک‌شده نیز به‌طور مستقیم بر رفتار تمکین مالیاتی اثر مثبت داشت و همچنین با ضریب ۰/۵۱۹ اعتماد به سازمان امور مالیاتی را تقویت کرد. اثر غیرمستقیم عدالت مالیاتی ادراک‌شده بر رفتار تمکین از مسیر اعتماد نیز برابر با ۰/۲۱۹ و در سطح کمتر از ۰/۰۰۱ معنادار بود. این نتیجه نشان می‌دهد بخشی از ارتباط عدالت با تمکین از طریق ارزیابی مؤدی از قابلیت اعتماد سازمان مالیاتی منتقل می‌شود. چنین الگویی با نتایج پژوهش اپیا و همکاران (۲۰۲۴) سازگار است. در بستر ایران نیز توجه به عدالت و کیفیت اجرای قواعد با بحث‌های موجود درباره اصلاح نظام مالیاتی و تقویت حکمرانی داده‌محور ارتباط دارد.

در بخش مربوط به تجربه دیجیتال مؤدیان، کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان اثر منفی و معناداری بر بار اداری ادراک‌شده داشت و در عین حال اثر مستقیم آن بر رفتار تمکین مالیاتی نیز مثبت و معنادار بود. افزون بر این، اثر غیرمستقیم کیفیت خدمات از طریق کاهش بار اداری بر رفتار تمکین برابر با ۰/۰۷۱ بود. این نتایج با شواهد پژوهش بلون و همکاران (۲۰۲۲)، سازگار است که نشان می‌دهند پیامدهای دیجیتالی شدن نظام مالیاتی به نحوه تجربه مؤدی از فرایندهای الکترونیکی و هزینه‌های تمکین وابسته است. بنابراین، صرف انتقال تکالیف از محیط حضوری به بستر دیجیتال برای بهبود تمکین کافی نیست و کیفیت عملکرد خدمت دیجیتال نیز اهمیت دارد.

بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان نیز هم اعتماد به سازمان امور مالیاتی، هم رفتار تمکین مالیاتی را به‌طور منفی تحت تأثیر قرار داد. اثر غیرمستقیم آن بر رفتار تمکین از طریق اعتماد نیز ۰/۱۰۱- بود. نتیجه مدل حاضر آن است که بار اداری فقط مستقیماً با تمکین ارتباط ندارد، بلکه بخشی از رابطه آن با رفتار تمکین از مسیر کاهش اعتماد به سازمان امور مالیاتی منتقل می‌شود.

اثر غیرمستقیم زنجیره‌ای کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال در سامانه مؤدیان بر رفتار تمکین مالیاتی از مسیر بار اداری ادراک‌شده و سپس اعتماد به سازمان امور مالیاتی نیز مثبت و معنادار بود. هرچند اندازه این اثر از دو مسیر غیرمستقیم دیگر کوچک‌تر است، معناداری آن نشان می‌دهد تجربه دیجیتال، بار اداری و اعتماد را نباید به‌صورت اجزای مستقل از یکدیگر تحلیل کرد. بهبود کیفیت خدمت می‌تواند با کاهش دشواری تجربه‌شده همراه شود و کاهش این دشواری نیز با اعتماد بیشتر و در نهایت تمکین بالاتر ارتباط پیدا کند. این نتیجه، پیوند میان ادبیات موفقیت سیستم‌های اطلاعاتی، بار اداری و چهارچوب شیب لغزنده را در ساختار

تجربی پژوهش حاضر تقویت می‌کند.

نتایج پژوهش یک پیام اصلی را نشان می‌دهد: تمکین مالیاتی بنگاه‌های کوچک و متوسط در بستر سامانه مؤدیان را نمی‌توان صرفاً پیامد کیفیت فنی خدمات دیجیتال دانست. کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال با تمکین رابطه مثبت دارد، اما در مدل حاضر اندازه رابطه مستقیم اعتماد و عدالت با رفتار تمکین از رابطه مستقیم کیفیت خدمات دیجیتال بزرگ‌تر است. این الگو با منطق چهارچوب شیب لغزنده سازگار است که رابطه نهادی مؤدی با مرجع مالیاتی را در کنار ابزارهای اجرایی برای توضیح تمکین ضروری می‌داند (کیرشلر و همکاران، ۲۰۰۸).

وجه دیگر نتایج به نقش بار اداری مربوط است. کیفیت بهتر خدمات دیجیتال با بار اداری کمتر همراه بود و بار اداری بیشتر نیز با اعتماد و تمکین پایین‌تر ارتباط داشت. ازاین‌رو، دیجیتالی شدن زمانی می‌تواند با رفتار تمکین مطلوب‌تری همراه شود که تجربه انجام تکالیف را برای مؤدی دشوارتر نکند. این برداشت با شواهد پژوهش مربوط به مالیات الکترونیکی و بار اداری سازگار است که بر اهمیت هزینه و کیفیت تجربه تعامل با دولت تأکید دارند (بلون و همکاران، ۲۰۲۲).

مسیر زنجیره‌ای کیفیت خدمات مالیاتی دیجیتال ← بار اداری ← اعتماد ← رفتار تمکین، این دو سطح تحلیل را به یکدیگر پیوند می‌دهد. معناداری این مسیر نشان می‌دهد بخشی از ارتباط کیفیت خدمت دیجیتال با تمکین از طریق تجربه اداری مؤدی و سپس رابطه اعتمادآمیز او با سازمان امور مالیاتی منتقل می‌شود. در مجموع، مدل ۵۷/۴ درصد از واریانس رفتار تمکین مالیاتی را توضیح می‌دهد؛ بااین‌حال، با توجه به مقطعی و پیمایشی بودن پژوهش، این روابط باید به‌عنوان روابط ساختاری برآوردشده در نمونه حاضر تفسیر شوند و مبنای استنباط قطعی علّی قرار نگیرند.

براین‌اساس، نخستین پیشنهاد سیاستی آن است که ارزیابی عملکرد سامانه مؤدیان از شاخص‌های صرفاً فنی فراتر رود و تجربه واقعی بنگاه‌ها از قابلیت اتکا، دسترس‌پذیری، امنیت و تناسب خدمات با تکالیف مالیاتی نیز به‌طور منظم سنجیده شود؛ دوم، کاهش بار اداری باید به‌عنوان بخشی از سیاست تمکین مالیاتی در نظر گرفته شود. ساده‌سازی مراحل، روشن‌تر کردن الزامات، بهبود راهنمای استفاده، کاهش نیاز به اقدامات و مستندات تکراری و کاستن از زمان و هزینه اجرای تکالیف، مستقیماً با ابعاد سنجیده‌شده بار اداری ادراک‌شده ناشی از سامانه مؤدیان در این پژوهش مرتبط است. نتیجه منفی بار اداری ادراک‌شده ناشی از

سامانه مؤدیان بر اعتماد نیز نشان می‌دهد اصلاح این فرایندها می‌تواند افزون بر تسهیل انجام تکالیف، برای رابطه نهادی مؤدی و سازمان مالیاتی نیز اهمیت داشته باشد؛ سوم، با توجه به اثر نسبتاً قوی عدالت مالیاتی ادراک‌شده بر اعتماد، اجرای منسجم قواعد، رفتار برابر با مؤدیان دارای شرایط مشابه، شفافیت رویه‌ها و توضیح روشن مبنای تصمیم‌های مالیاتی باید در کنار توسعه فنی سامانه مورد توجه قرار گیرد؛ چهارم، از میان متغیرهای کنترلی تنها سابقه فعالیت اثر مثبت و معناداری بر رفتار تمکین داشت، درحالی‌که جنسیت، سن و تحصیلات معنادار نبودند. ازاین‌رو، در نمونه حاضر تجربه عملی با امور مالی و مالیاتی بیش از این ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با تمکین ارتباط داشت؛ نتیجه‌ای که می‌تواند توجه به آموزش و راهنمایی عملی کاربران کم‌تجربه‌تر سامانه را توجیه کند.

تعارض منافع

تعارض منافع وجود ندارد.

حامی مالی

مقاله از حمایت مالی پژوهشکده امور اقتصادی برخوردار بوده است.

فهرست منابع

Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 353-388. https://doi.org/10.1111/joes.12272

Appiah, T., Domeher, D., & Agana, J. A. (2024). Tax knowledge, trust in government, and voluntary tax compliance: Insights from an emerging economy. *SAGE Open*, 14(2). https://doi.org/10.1177/21582440241234757

Bagheri, B., Babajani, J., & Barzideh, F. (2019). Tax compliance factors in Iranian tax system. *Empirical Research in Accounting*, 9(1), 284-313. https://doi.org/10.22051/jera.2017.16999.1762 [In Persian]

Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661

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. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13-23. https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2014.12.001

Gobena, L. B., & Van Dijke, M. (2016). Power, justice, and trust: A moderated mediation analysis of tax compliance among Ethiopian business owners. *Journal of Economic Psychology*, 52, 24-37. https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.11.004

Halling, A., & Bakgaard, M. (2024). Administrative burden in citizen–state interactions: A systematic literature review. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(2), 180-195. https://doi.org/10.1093/jopart/muad023

Heidarian, M., & Heshmati Dayari, E. (2026). Data governance and tax gap reduction in Iran: Opportunities and challenges of implementing Article 169 Repeated of the Direct Taxes Act. *Economic Analysis and Ideas*, 2(6), 123-155. https://doi.org/10.22034/eaai.2026.2091780.1085 [In Persian]

Kang, I., Sievert, M., & Na, C. (2025). Development of a scale to measure perceived administrative burden, with broad applicability beyond direct policy

clients. *Governance*, 38(3), e70026. https://doi.org/10.1111/gove.70026

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210-225. https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004

Kochanova, A., Hasnain, Z., & Larson, B. (2020). Does e-government improve government capacity? Evidence from tax compliance costs, tax revenue, and public procurement competitiveness. *The World Bank Economic Review*, 34(1), 101-120. https://doi.org/10.1093/wber/lhx024

Markazi, M. R., & Saheb Honar, H. (2025). Identification and prioritization of issues and solutions for reforming tax bases in Iran. *Economic Analysis and Ideas*, 2(5), 77-102. https://doi.org/10.22034/eaai.2025.2073734.1069 [In Persian]

Mascagni, G., Mengistu, A. T., & Woldeyes, F. B. (2021). Can ICTs increase tax compliance? Evidence on taxpayer responses to technological innovation in Ethiopia. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 189, 172-193. https://doi.org/10.1016/j.jebo.2021.06.007

Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43-69. https://doi.org/10.1093/jopart/muu009

Musah, A., Adenutsi, D. E., & Okyere, B. (2026). The influence of financial literacy and perceived fairness on tax compliance behaviour: Examining the mediating effect of trust in tax authorities in Ghana. *Social Sciences & Humanities Open*, 13, 102481. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102481

Okunogbe, O., & Pouliquen, V. (2022). Technology, taxation, and corruption: Evidence from the introduction of electronic tax filing. *American Economic Journal: Economic Policy*, 14(1), 341-372. https://doi.org/10.1257/pol.20200123

Petersen, O. H., Hansen, J. R., & Houlberg, K. (2024). The administrative burden of doing business with the government: Learning and compliance costs in business-government interactions. *Public Administration*, 102(1), 188-206. https://doi.org/10.1111/padm.12904

Rabiei, K., Fazeli, M., & Ahmadi Khosh Abri, A. (2024). Presenting a comprehensive model of electronic tax collection to reduce tax evasion with an ISM approach. *Governmental Accounting*, 10(2), 227-244. https://doi.

org/10.30473/gaa.2024.70685.1717 [In Persian]

Saptono, P. B., Mahmud, G., Khozen, I., Saragih, A. H., Sari, W. K., Hendrawan, A., & Setyowati, M. S. (2026). Tax professionals' perceptions, compliance costs, and compliance intentions under Indonesia's Core Tax Administration System. *Informatics*, 13(4), Article 52. https://doi.org/10.3390/informatics13040052

Schwoerer, K. (2025). The UX of bureaucracy: Mapping user engagement to citizen experiences of administrative burdens. *International Review of Public Administration*, 30(3), 272-295. https://doi.org/10.1080/12294659.2025.2535772

Wahl, I., Kastlunger, B., & Kirchler, E. (2010). Trust in authorities and power to enforce tax compliance: An empirical analysis of the "slippery slope framework." *Law & Policy*, 32(4), 383-406. https://doi.org/10.1111/j.1467-9930.2010.00327.x