

JOANNA PAPIŃSKA-KACPEREK

Katedra Informatyki
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Łódzki

Przyczyny małego zainteresowania elektronicznym składaniem deklaracji PIT

1. Wstęp

Podatki są podstawowym źródłem dochodów każdego państwa. Z tego powodu wszystkie kraje wprowadzające usługi elektronicznej administracji w pierwszej kolejności wdrażają właśnie elektroniczne rozliczanie podatków. Nie we wszystkich krajach usługa ta jest doceniana przez jej potencjalnych beneficjentów. Celem artykułu jest określenie przyczyn tego zjawiska w Polsce.

2. Elektroniczne rozliczanie podatku PIT na świecie

Podatek dochodowy od osób fizycznych (ang. *Personal Income Tax*) obowiązuje w większości krajów i dotyczy wszystkich obywateli, którzy raz w roku muszą złożyć deklarację podatkową, zwaną potocznie PIT-em. Ich zbieraniem i kontrolą zajmują się organy skarbowe.

W ciągu ostatnich 20 lat organy skarbowe w większości krajów zaczęły wykorzystywać narzędzia IT do wspomagania procesu ściągальności podatków i sprawdzania deklaracji. Nie było to od początku związane z uruchomieniem usług on-line. W pierwszej kolejności organy skarbowe zaczęły archiwizować zeznania podatkowe w formie elektronicznej, uzyskanej w wyniku skanowania papierowych formularzy. W niektórych krajach, np. w USA i na Tajwanie, wprowadzono oprogramowanie do komputerowego przygotowania zeznań rocznych,

które można wydrukować i dostarczyć do urzędu. Innowacją jest w nich to, że na wydruku generowany jest kod 2D, znacznie przyspieszający proces skanowania papierowych deklaracji.

Kolejnym krokiem było umożliwienie składania deklaracji podatkowych drogą elektroniczną. W pierwszych rozwiązaniach podatnicy byli zobowiązani do wypełnienia wszystkich danych samodzielnie. Potrzebne oprogramowanie w większości krajów jest przygotowane przez administrację skarbową i dostępne za darmo dla wszystkich (np. w Polsce i Wielkiej Brytanii) lub niektórych (np. w USA) podatników. Pozostali korzystają z rozwiązań komercyjnych.

Najbardziej zaawansowaną formą są deklaracje PIT całkowicie lub częściowo przygotowywane przez administrację skarbową, w których podatnicy tylko poprawiają zauważone błędy lub dopisują brakujące informacje. Administracja dysponuje bowiem wszystkimi danymi związanymi z wynagrodzeniem za pracę, a w zależności od skomplikowania systemu ulg podatkowych może całkowicie lub w pewnym stopniu uwzględnić je w deklaracji rocznej. Rozwiązanie takie zostało już zastosowane w krajach skandynawskich (w Danii, Finlandii, Islandii, Norwegii i Szwecji), w Estonii, a potem w innych państwach¹. Wiele krajów zamierza usługę taką wprowadzić, w grupie tej znajduje się również Polska, w której było to planowane na 2013 r.² W przypadku krajów skandynawskich urzędy oferują tę zaawansowaną usługę dla praktycznie wszystkich swoich podatników i duży odsetek deklaracji uzupełnianych przez administrację jest wypełnionych całkowicie (np. w Danii 84%, a w Finlandii 94%)³.

W wielu krajach (np. Danii, Szwecji, Norwegii i Hiszpanii) wstępnie wypełnione formularze mogą być potwierdzone z wykorzystaniem wielu różnych kanałów komunikacji, takich jak: telefon, SMS czy Internet. W Danii przyjęty jest tzw. system milczącej akceptacji, czyli w przypadku poprawnej deklaracji podatnik jest zwolniony z obowiązku potwierdzenia tego faktu.

Zarówno wysyłanie, jak i potwierdzanie elektronicznych zeznań podatkowych wymaga uwierzytelnienia. Bezpieczeństwo i ochrona prywatności w zdalnej komunikacji z urzędami mogą być rozwiązane za pomocą funkcjonującego już w wielu krajach podpisu cyfrowego. Jest to jednak kosztowne i uciążliwe rozwiązanie dla obywatela, gdyż za certyfikowany podpis trzeba zapłacić (za

¹ Chile, Słowenia, Republika Południowej Afryki i Hiszpania, nieco później Australia, Belgia, Francja, Portugalia i Holandia.

² W 2012 r. został wydłużony okres realizacji projektów e-Podatki oraz e-Deklaracje (do 31 marca 2015 r. zamiast do 2 marca 2015 r.).

³ *Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries: Comparative Information Series 2010*, OECD, 2011.

jego wydanie i utrzymanie), należy też posiadać i chronić fizyczny przedmiot zawierający klucz prywatny, a jeśli jest nim karta, potrzebny jest czytnik podłączony do komputera, gdyż nie jest to jeszcze standardowe urządzenie peryferyjne komputerów osobistych.

Coraz częściej wyposaża się obywatele w elektroniczne dowody osobiste lub inne dokumenty umożliwiające identyfikację w przypadku wszystkich lub wybranych usług publicznych (Estonia, Austria, Belgia, Finlandia, Włochy, Holandia, Portugalia i Szwecja)⁴. W Polsce wciąż przesuwana jest data wprowadzenia cyfrowych dokumentów tożsamości.

W wielu krajach problem identyfikacji rozwiązywany jest często w wygodniejszy i tańszy sposób. Przykładem jest bezpłatny cyfrowy podpis oferowany przez organy państwowe, który służy tylko do kontaktów z urzędami (np. w Słowenii, na Węgrzech), lub mechanizm, który może być wykorzystany tylko do składania e-deklaracji (np. w Polsce). W USA podatnicy uwierzytelniają elektroniczne deklaracje swoim samodzielnie wybranym numerem PIN, który wymaga dodatkowo podania jednej z 3 informacji: zeszłorocznego samodzielnie wybranego PIN, skorygowanego dochodu brutto z poprzedniego zeznania podatkowego lub tymczasowego numeru PIN, wygenerowanego przez stronę organu skarbowego po podaniu kilku danych personalnych, w tym *Social Security Number* lub *Individual Taxpayer Identification Number*.

Są też próby wykorzystania w dużym stopniu zaakceptowanej przez obywateli elektronicznej bankowości, w której klienci od dawna muszą się uwierzytelniać. Na przykład w Estonii logowanie do portalu www.esti.ee, odpowiednika ePUAP, odbywa się albo przy pomocy elektronicznego dowodu, albo poprzez system bankowy. Użytkownik loguje się jak do swojego banku, ale jest zachowana poufność działań, tzn. bank i urząd nie mają dostępu do danych drugiej instytucji. Podobne rozwiązanie wprowadzane jest w Kanadzie, USA i Danii. W tym ostatnim kraju przyczyną tego jest małe zainteresowanie funkcjonalnością adekwatną do profilu zaufanego: po wielu latach tylko 20% obywateli skorzystało z niej. Z tego powodu rząd duński wraz z bankami utworzył centralny system identyfikacji użytkowników.

⁴ D. Patos, C. Ciechanowicz, F. Piper, *The Status of National PKIs – A European Overview*, w: *Information Security Technical Report 15*, 2010, s. 13–20.

3. Elektroniczne rozliczanie podatku PIT w Polsce

W 2008 r. po raz pierwszy z systemu elektronicznego wysyłania formularza PIT (e-Deklaracje) mogły skorzystać osoby cywilne, ale tylko te, które posiadały podpis cyfrowy i zawiadomiły (w formie papierowej) o tym sposobie rozliczenia odpowiedniego naczelnika urzędu skarbowego. Zrobiło to tylko 419 osób, a w 2009 r., gdy najpopularniejszy PIT-37 można było wysłać bez podpisu kwalifikowanego i bez pisemnego zawiadomienia, do urzędów wpłynęły deklaracje od ponad 89 tys. podatników – w tym niecałe 7,5 tys. z podpisem cyfrowym. Na podstawie nowych regulacji zeznanie mogło być opatrzone podpisem elektronicznym nieweryfikowanym przez certyfikat, ale zapewniającym autentyczność zeznania. Podpis ten oparty jest na zestawie następujących cech informacyjnych podatnika składającego zeznanie: numer NIP, imię, nazwisko, numer PESEL, data urodzenia, kwota przychodu wskazana w zeznaniu lub rocznym obliczeniu podatku za rok poprzedni albo wartość zero, jeśli nie zostało złożone żadne z zeznań lub rocznych obliczeń podatku za rok poprzedni. Możliwość ta została udostępniona dopiero w kwietniu, czyli pod koniec okresu rozliczeń.

W 2010 r. można już było wysłać 5 formularzy (PIT-36, PIT-36L, PIT-37, PIT-38 oraz PIT-39 wraz z załącznikami) bez zaświadczenia do urzędu (z wyjątkiem małżeństw rozliczających się wspólnie). Wpłynęło wtedy tylko prawie 320 tys. formularzy od 355 tys. podatników (z 24 mln). Rozszerzenie możliwości składania zeznań rocznych przez Internet o kolejne formularze PIT miało zachęcić dużo większy odsetek podatników i spodziewano się ponad 1 mln deklaracji. Sądzone bowiem, że to właśnie brak dość drogich cyfrowych podpisów jest główną przyczyną niewykorzystywania możliwości elektronicznego załatwiania tej sprawy urzędowej. Jednak okazało się, że nie był to jedyny powód. Zdaniem przedstawicieli Ministerstwa Finansów, przyczyną tak małej popularności usługi, oprócz nieznajomości dochodu z poprzedniego roku, była także obawa przed nowym. Przypuszczano wówczas, że podatnicy preferują papierowe potwierdzenie ze stemplem niż elektroniczne urzędowe potwierdzenie odbioru (UPO). Podatnicy zgłaszali też problemy z działaniem oprogramowania oraz obawy przed przechwyceniem danych. Oczekiwania Ministerstwa Finansów spełniły się w 2011 r.: e-deklaracje wysłało prawie 1,2 mln podatników, a w 2012 r. ponad 2 mln.

System ciągle jest usprawniany i staje się łatwiejszy i wygodniejszy dla podatnika: od 2011 r. można składać korekty elektronicznego PIT-u bez podpisu cyfrowego, a małżonkowie składający wspólne zeznanie nie muszą o tym zawi-

damiać. Od 2012 r. nie trzeba podawać wszystkich danych identyfikacyjnych, czyli numeru NIP.

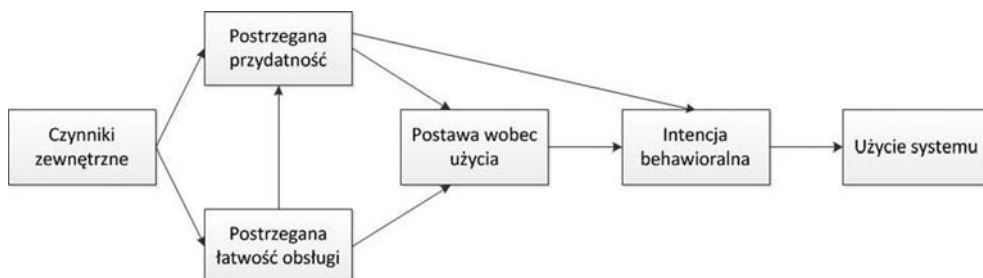
Odnosnie do projektu e-Podatki trzeba zauważyć fakt, że urząd tym razem dostrzegł, iż podatnicy nie zawsze korzystają z systemu operacyjnego Windows: darmowa aplikacja do składania formularzy udostępniona jest także dla systemu Linux oraz MacOS. Można też skorzystać z interaktywnego formularza, potrzebne jest do tego pobranie wtyczki e-Deklaracje do aplikacji Acrobat Reader.

Według prognoz Ministerstwa, upowszechnienie e-Podatków może przynieść budżetowi nawet 1 mld PLN oszczędności rocznie, trwają zatem dalsze prace nad zmianami ordynacji podatkowej. Planowane jest zakładanie indywidualnych kont podatników dostępnych on-line i wstępne wypełnianie deklaracji (w imieniu podatnika przez administrację podatkową). Być może wtedy więcej podatników zdecyduje się skorzystać z systemu.

4. Badania akceptacji nowych technik komunikacji z urzędem

Niektóre modele i teorie wykorzystywane dziś do badania akceptacji cyfrowych usług powstały jeszcze przed upowszechnieniem się Internetu. Stosowano je w badaniach ludzkich zachowań, np. podejmowania decyzji w codziennych czynnościach. Zostały jednak zaadaptowane do badań dotyczących różnych usług cyfrowych, jak e-handel i m-handel czy e-government i m-government.

Model akceptacji techniki (*Technology Acceptance Model* – TAM) został opracowany przez Freda Davisa w latach 80. XX wieku. To najczęściej wykorzystywana teoria wyjaśniająca zaangażowanie ludzi w korzystanie z nowych technik, w szczególności ICT.



Rysunek 1. Model TAM

Źródło: opracowanie własne.

Według teorii TAM, użycie systemu IT jest bezpośrednio zdeterminowane przez intencję użycia, która jest konsekwencją postawy wobec użycia danego rozwiązania wynikającą z postrzeganej przydatności dla użytkownika oraz postrzeganej łatwości użycia. Ta ostatnia ma też bezpośredni wpływ na postrzeganą przydatność. W modelu TAM czynniki zewnętrzne (charakterystyka użytkownika i systemu IT, czynniki organizacyjne) mają tylko pośredni wpływ na intencje, a bezpośredni na postrzeganą użyteczność i postrzeganie łatwości obsługi.

Model TAM jest ciągle modyfikowany i dołączane są do niego nowe konstrukty związane z konkretnym zastosowaniem. Jedną z częstych modyfikacji jest dodawanie zmiennych związanych ze spostrzeganą przyjemnością lub spostrzeganą radością wynikającymi z używania systemu lub odczuwanymi podczas korzystania z niego. W modelu badającym m-banking rozszerzono TAM o konstrukt oparty na zaufaniu – postrzeganą wiarygodność – oraz dwa czynniki postrzeganej kontroli behawioralnej – postrzeganą samoskuteczność i postrzegane koszty finansowe.

Carter i Belanger w badaniu akceptacji usług e-government⁵ zintegrowali TAM z teorią dyfuzji innowacji DOI i teorią zaufania do aplikacji internetowych (*Trustworthiness*)⁶. Skonstruowali zestaw czynników wpływających na akceptację elektronicznych inicjatyw rządowych przez obywateli. W modelu uwzględniono osiem czynników: cztery z teorii dyfuzji (postrzeganie względnej przewagi, wizerunek, złożoność oraz kompatybilność), po dwa z modelu TAM (postrzegana użyteczność i postrzegana łatwość użytkowania) i teorii zaufania (zaufanie do Internetu i zaufanie do administracji). Uznano, że na podniesienie poziomu zamiaru korzystania z serwisów e-administracji mają wpływ: postrzeganie łatwości użycia, kompatybilność (zgodność) oraz zaufanie.

Venkatesh ze współpracownikami (wśród nich Davis) połączyli konstrukty ośmiu modeli, które w świetle przeprowadzonych przez nich badań najlepiej wyjaśniały zachowania związane z korzystaniem z systemów informatycznych. Longitudinalne badania trwały pół roku i prowadzone były w czterech organizacjach, w których pracownicy zaczęli używać nowych systemów informatycznych⁷. Byli to pracownicy różnych działów w różnego typu orga-

⁵ L. Carter, F. Bélanger, *Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives*, w: *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Science*, IEEE, 2004.

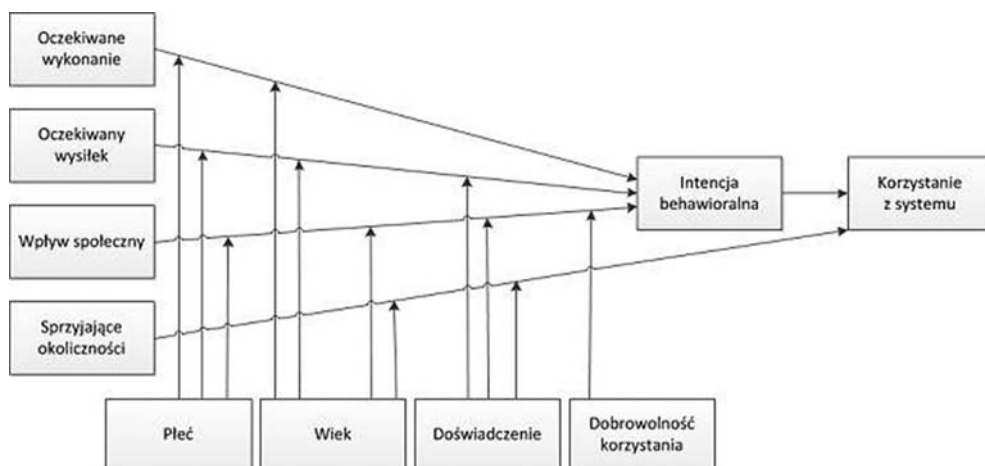
⁶ Teoria postrzegania zaufania w rzetelność i uczciwość elektronicznych usług.

⁷ V. Venkatesh, M.G. Morris, G.B. Davis, F.D. Davis, *User acceptance of information technology: Toward a unified view*, „MIS Quarterly” 2003, no. 2, s. 437.

nizacjach – po jednej związanej z: reklamą, telekomunikacją, bankowością i administracją publiczną. Model oparto na:

- TRA teorii przemysłanego działania Fishbeina Ajzena,
- TPB teorii planowanego działania Ajzena,
- TAM modelu akceptacji techniki Davisa,
- IDT teorii dyfuzji innowacji Rogersa,
- MM modelu motywacyjnego,
- C-TAM-TPB kombinacji TAM i TPB Taylora i Todda,
- MPCU Model wykorzystania PC Thomsona,
- SCT teorii społecznego uczenia się Bandury.

W ten sposób stworzono uogólnioną teorię akceptacji i korzystania z techniki (*unified theory of acceptance and use of technology* – UTAUT). W teorii UTAUT najważniejsze są cztery zmienne oddziałujące bezpośrednio na intencję korzystania, a w efekcie także na użycie (działanie). Są to: oczekiwane wykonanie, oczekiwany wysiłek, wpływ społeczny oraz sprzyjające okoliczności. Ponadto zakłada się, że istnieją też czynniki zmieniające wpływ tych zmiennych na intencje korzystania z systemu IT, a są to: płeć, wiek, doświadczenie i dobrowolność korzystania.



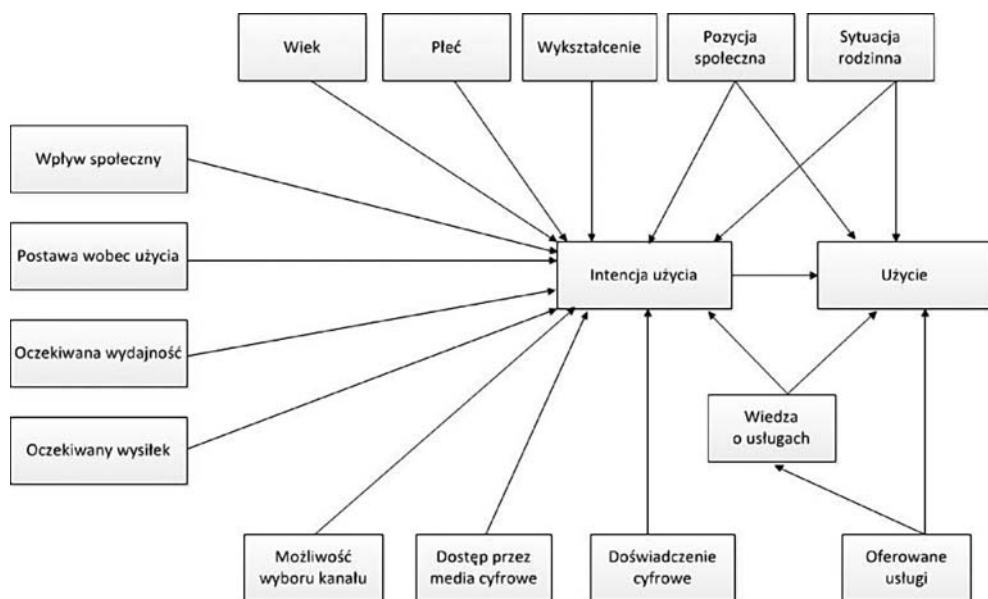
Rysunek 2. Model UTAUT

Źródło: opracowanie własne.

Wielodyscyplinarny model akceptacji i wykorzystania technik IT stworzono w Holandii (rysunek 3). Do psychologicznego rdzenia modelu UTAUT dodano czynniki socjodemograficzne oraz czynniki związane z kanałem komunikacji

elektronicznej. W modelu po lewej stronie umieszczono czynniki związane z popytem, a po prawej – z podażą e-usług. Podobnie jak w modelu UTAUT najważniejszym zależnym czynnikiem jest intencja użycia, ale w przeciwieństwie do UTAUT drugi zależny czynnik, rzeczywiste użycie, ogrywa równie ważną rolę.

W wyniku analizy stwierdzono, że powiązane ze sobą czynniki preferencji cyfrowych, dostępu i doświadczenia wyjaśniają zamiar wykorzystania usług internetowych lepiej niż czynniki psychologiczne (postawy, oczekiwania) i społeczno-demograficzne. Doświadczenie cyfrowe – po warunku koniecznym istnienia podaży e-usług administracji – jest najbardziej istotnym czynnikiem wyjaśniającym zamiar korzystania z nich. Intencja skorzystania z internetowych usług urzędowych prowadzi do ich rzeczywistego użycia, jeśli tylko spełnione są następujące warunki: podaż usług, znajomość istniejących usług, możliwość posiadania cyfrowych preferencji, np. wyboru kanału dostępu i dzięki temu nabywania cyfrowego doświadczenia.



Rysunek 3. Model van Dijk

Źródło: J. van Dijk, O. Peters, W. Ebbers, *Explaining the acceptance and use of government Internet services: A Multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands*, „Government Information Quarterly” 2008, vol. 25 (3), s. 379–399.

W USA poddano wtórnej analizie dane ankietowe zebrane wśród klientów firmy tworzącej oprogramowanie do przygotowania elektronicznych dekla-

racji⁸. Tylko 35% badanych korzystało już z usług elektronicznego wysyłania deklaracji podatkowej. Pozostali dodatkowo proszeni byli o podanie trzech najważniejszych przyczyn nieskorzystania z tej e-usługi.

Do określenia, czy istnieją znaczne różnice między profilami dwóch grup zdefiniowanych przez zmienną zależną, jaką było tu korzystanie z systemu elektronicznego wysyłania deklaracji podatkowej, użyto stopniowej analizy dyskryminacyjnej. Tylko dwie zmienne niezależne były znaczącymi dyskryminatorami: ludzie, którzy korzystali z e-usługi, postrzegają ją jako znacznie mniej wygodną i tańszą niż ludzie, którzy nie korzystali z niej.

Z 300 przyczyn nieskładania e-deklaracji 233 zostały sklasyfikowane w pięciu kategoriach: koszt (32%), problem z używaniem lub zrozumieniem (26%), brak zezwolenia (20%), konieczność uregulowania dopłaty (14%), potrzeba przedłużenia terminu (4%) i zlecenie czynności księgowemu (2%).

W kolejnym badaniu zaproponowano model akceptacji, który do wyjaśnienia motywów korzystania z usługi e-deklaracji PIT używa jako zmiennych niezależnych pięciu czynników: oczekiwanego wysiłku, wpływu społecznego, zakładanej wydajności (oczekiwanego działania), postrzeganego ryzyka i czynnika optymizmu. Był to okrojony model UTAUT. Wyniki analizy regresji wielokrotnej pokazały, że z wszystkich pięciu czynników najmniej pozytywnie wpływa na intencję skorzystania z usługi oczekiwany wysiłek, pozostałe – znacząco⁹.

Model ten poszerzono o trzy czynniki: ułatwienia, zaufanie do Internetu oraz zaufanie do systemu elektronicznych deklaracji¹⁰. Analiza danych pokazała, że intencję skorzystania z systemu kształtują: zakładana wydajność, wpływ społeczny, optymizm, postrzegane ryzyko oraz zaufanie do systemu. Rodzi się więc np. pytanie: na ile optymizm zachęca użytkowników do angażowania się w ryzykowne zachowania?

W kolejnym rozszerzeniu¹¹ do wyjściowego modelu¹² dodano 2 czynniki: postrzeganą reputację oraz postrzeganą kontrolę bezpieczeństwa. Model badawczy

⁸ L.M. Gallant, M.J. Culnan, P. McLoughlin, *Why People e-File (or Don't e-File) Their Income Taxes*, w: *Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, HICSS, 2007, s. 107b.

⁹ L. Schaupp, L.D. Carter, *Antecedents to E-File Adoption: The U.S. Perspective*, „eJournal of Tax Research” 2009, vol. 7, no. 2.

¹⁰ L.C. Schaupp, L. Carter, M.E. McBride, *E-file adoption: A study of U. S. taxpayers' intentions*, „Computers in Human Behavior” 2010, vol. 26(4), s. 636–644.

¹¹ L.C. Schaupp, L.D. Carter, J. Hobbs, *Electronic Tax Filing: The Impact of Reputation and Security on Adoption*, w: *43rd Hawaii International Conference on System Sciences*, HICSS, IEEE, 2010, s. 1–10.

¹² L. Schaupp, L.D. Carter, op.cit.

został przetestowany za pomocą modelowania równań strukturalnych. W wyniku analizy okazało się, że dwa z siedmiu czynników nie mają znaczącego wpływu na intencję skorzystania z systemu, są to optymizm i oczekiwany wysiłek. Zatem znaczący wpływ mają: oczekiwane działanie, wpływ społeczny, postrzegana reputacja, postrzegana kontrola bezpieczeństwa oraz postrzegane ryzyko.

5. Badanie w polskich urzędach skarbowych

Przedmiotem podjętego badania byli podatnicy nieskładający rocznych zeznań podatkowych przez Internet. Badaną populację tworzą zatem obywatele, którzy w danym roku nie skorzystali z takiej możliwości. Ponieważ jedną z przyczyn tego może być brak umiejętności obsługi komputera i niekorzystanie z Internetu, postanowiono przeprowadzić badanie kwestionariuszowe w formie papierowej.

Nie jest możliwe wylosowanie probabilistycznej próby podatników nieskładających elektronicznych deklaracji PIT, ponieważ nie istnieje baza danych takich osób. Liczność i strukturę badanej populacji poznajemy zwykle 1 maja każdego roku. Dlatego postanowiono zastosować metodę doboru nieprobabilistycznego opartego na dostępności badanych. Postarano się jednak zachować pewne cechy wyboru probabilistycznego: postanowiono wylosować województwa, a w nich miejscowości duże i małe (model warstwowy), ponadto w trakcie badania o wzięcie w nim udziału proszony był co 10 stojący w kolejce podatnik.

W większości opisywanych badań także korzystano z doboru nieprobabilistycznego opartego na dostępności badanych. W wielu wypadkach byli to absolwenci jednego kierunku jednej lub dwóch uczelni, słuchacze wykładu dla praktyków lub uczestnicy imprezy masowej, zatem ich wyniki mogą być mniej reprezentatywne.

Wylosowano cztery województwa (pomorskie, kujawsko-pomorskie, dolnośląskie i łódzkie), w nich duże i małe miasto. Badania przeprowadzono w 11 urzędach, które wyraziły na to zgodę: dwa we Wrocławiu i Gdyni, cztery w Łodzi i po jednym we Włocławku, Poddębicach i Oleśnicy. Badanie kwestionariuszowe zostało przeprowadzone w urzędach skarbowych w czasie składania deklaracji podatkowych. Postanowiono zrobić je w okresie największej frekwencji w urzędach skarbowych, czyli ostatniej dekadzie kwietnia 2012 r. W badaniu wzięło udział 360 osób. W opracowaniu wyników wzięto pod uwagę 341 kompletnych formularzy.

Prawie wszyscy badani wiedzieli, że można wysłać elektroniczne deklaracje (320 osób, 94%). Ankietowani podali własnymi słowami kilkadziesiąt przyczyn nieskorzystania z tej możliwości: niektórzy maksymalnie trzy, a 62 osoby nie potrafiły sformułować żadnej. Badani są użytkownikami innych usług cyfrowych. Najwięcej respondentów korzysta z poczty elektronicznej (82%), e-bankowości (71%) oraz e-handlu jako kupujący (64%).

Podjęto próbę zestawienia czynników badanych w modelach psychologii społecznej z uzyskanymi odpowiedziami polskich podatników. W modelach badających akceptację systemów informatycznych pod uwagę brane są trzy grupy czynników: postawy użytkownika (jego postrzeganie użyteczności i łatwości obsługi, jego doświadczenie i nawyki, poczucie własnej skuteczności), wpływ czynników zewnętrznych (współpracowników i zarządu) i sprzyjające okoliczności (pomoc techniczna, dokumentacja, szkolenia). W przypadku podatnika można rozpatrywać te same czynniki związane z postawą, czyli postrzeganie użyteczności, wygody i korzyści w postaci oszczędności czasu i pieniędzy. Czynnikami zewnętrznymi (lub społecznymi) będzie opinia o usłudze wyrażona przez znajomych i ważnych dla danej osoby ludzi, a sprzyjającymi okolicznościami – pomoc administracji w rozwiązywaniu kłopotów, ale przede wszystkim udostępnienie zrozumiałych i wyczerpujących instrukcji.

W badanej grupie można przyjąć, że wszyscy mają postawę bierną wobec usługi, ponieważ nie skorzystali z niej. Bardzo mała grupa przyznała, że miała kłopot z zainstalowaniem potrzebnego programu, czyli miała intencję skorzystania z systemu, ale nie wystarczyło motywacji lub kompetencji albo zabrakło wsparcia, by przeprowadzić to do końca. Dość dużo osób zdawało sobie sprawę z korzyści, jakie może przynieść stosowanie systemu e-Deklaracje, ale jednak nawyki, obawy lub lenistwo były silniejsze.

Prawie 20% podało przyczyny związane z preferowaniem tradycyjnej metody. Brak chęci, czasu i zainteresowania usługą podało prawie 9%, zatem te osoby nie widzą w usłudze na tyle dużych korzyści, aby włożyć pewien wysiłek i spróbować dowiedzieć się czegoś więcej na temat elektronicznego rozliczania. Ponad 6% badanych zgłosiło brak informacji na ten temat.

Badani rzadko słyszeli o problemach innych podatników, które mogłyby ich zniechęcić, a prawie połowa знаła chociaż jedną osobę, która złożyła elektroniczny PIT. Można na to spojrzeć mniej optymistycznie: skoro badani nie słyszeli o problemach, to znajomi zapewne nie mieli złych doświadczeń, a mimo to nie był to bodziec, by spróbować. Dość dużo osób korzystało z usług biur rachunkowych, które przygotowały papierowe deklaracje, zatem w Polsce instytucje te nie zachęcają do zmiany starego sposobu przygotowania PIT-u.

Tabela 1. Przyczyny nieskorzystania z usług portalu e-Deklaracje

Rodzaj	Subiektywnie		Obiektywnie	
Kulturowe	obawa przed Internetem, przyzwyczajenie, brak zainteresowania usługą, preferowanie starej metody, tradycyjnie jest szybciej, tradycyjnie jest łatwiej, brak chęci poznania usługi, brak czasu na jej poznanie, kłopoty innych z systemem, przy okazji	41%	obawa przed Internetem, przyzwyczajenie, brak zainteresowania usługą, preferowanie starej metody, tradycyjnie jest łatwiej, brak chęci poznania usługi, brak czasu na jej poznanie, kłopoty innych z systemem, przy okazji	40%
Proceduralne	potrzeba poświadczenia, z powodu nadpłaty podatku, z powodu dopłaty podatku, ktoś inny wypełnił, papierowy PIT, potrzeba wyjaśnienia problemu, pierwsze zeznanie, brak informacji potrzebnych do uwierzytelnienia, brak e-podpisu	21%	ktoś inny wypełnił papierowy PIT, potrzeba wyjaśnienia problemu	10%
Brak wiedzy	brak kompetencji cyfrowych, brak wiedzy o szczegółach	9%	brak kompetencji cyfrowych, brak wiedzy o szczegółach, z powodu dopłaty podatku, z powodu nadpłaty podatku, potrzeba poświadczenia, tradycyjnie jest szybciej, brak informacji potrzebnych do uwierzytelnienia, brak e-podpisu, brak kompetencji cyfrowych, brak zdolności rozwiązywania prostych problemów technicznych	22%
Techniczne	względy bezpieczeństwa, problemy techniczne, problemy z oprogramowaniem	17%	względy bezpieczeństwa, problemy techniczne, problemy z oprogramowaniem	16%

Wartości w tabeli nie sumują się do 100%, gdyż pominięto przyczyny inne, poza tym niektórzy podawali kilka powodów.

Źródło: opracowanie własne.

Badani nie zgłaszali wprost braku dostępnych materiałów informacyjnych. Wiadomo, że można je znaleźć, ale może – gdyby były lepiej rozpropagowane – poziom wiedzy o usłudze byłby wyższy i nie podawano by przyczyn, które nimi nie są.

W celu dalszej analizy dokonano podziału udzielanych spontanicznie odpowiedzi na cztery kategorie: techniczne, proceduralne, kulturowe oraz związane z brakiem wiedzy, czyli poznawcze. Czynniki techniczne obejmują problemy związane z brakiem technicznej możliwości skorzystania z usługi, np. z powodu braku łącza, komputera lub aplikacji. Czasem problemy mogą być subiektywnie techniczne, np. gdy ktoś nie skorzystał z usługi z powodu braku programu, który mógł pobrać ze strony e-Deklaracje, czyli obiektywnie jest to brak wiedzy. Czynniki proceduralnymi są regulacje uniemożliwiające skorzystanie z systemu. Tu też pewne powody są subiektywnie proceduralne, np. składanie pierwszego w życiu zeznania. Kulturowe przyczyny wynikają z wyobraźni społecznej, stylu komunikacji i stosunku obywateli do nowej metody działania. Czynniki poznawcze są konsekwencją braku wiedzy i kompetencji w korzystaniu z systemu komputerowego.

Za subiektywne problemy techniczne uznano tylko brak drukarki i brak operatora Internetu. Można przypuszczać jednak, że większość podawanych przyczyn była łatwa do pokonania, np. w przypadku starego lub za słabego komputera zapewne można było skorzystać z komputera kogoś znajomego, poza tym do wysłania deklaracji nie potrzebne są nadzwyczajne parametry.

Z listy problemów związanych z oprogramowaniem za subiektywną uznano nieumiejętność poradzenia sobie z przeglądarką internetową, ponieważ jest to podstawowe narzędzie, szczególnie w kontekście popularności usługi WWW. Kłopoty z zainstalowaniem nowej wersji wtyczki lub programu rzeczywiście mogły stanowić przeszkodę.

6. Podsumowanie

Usługa elektronicznego rozliczania podatku dochodowego PIT jest dostępna w Polsce od 4 lat, zatem jest spełniony warunek konieczny istnienia podaży badanej usługi. Analiza zebranych danych wskazała, że osoby realizujące obowiązek złożenia deklaracji podatkowej w formie papierowej mają doświadczenie cyfrowe, mają więc dostęp do Internetu i korzystając z elektronicznych usług, nabywają praktyki w dziedzinie stosowania nowych technik. Mimo to badani i nadal większość polskich podatników wybiera tradycyjną metodę.

Po dokonaniu podziału uzyskanych odpowiedzi na czynniki kulturowe, techniczne, poznawcze i proceduralne okazało się, że 40% podawanych spontanicznie przyczyn należy do kulturowych, czyli związanych z tradycją, obawami przed Internetem, brakiem chęci poznania. Na drugim miejscu w odczuciu badanych są powody proceduralne, na trzecim techniczne, związane z problemami z oprogramowaniem lub sprzętem, a na ostatnim poznawcze. Jednak analiza uzyskanych odpowiedzi prowadzi do stwierdzenia, że obiektywnie na drugim miejscu znajdują się przyczyny związane z brakiem wiedzy o procedurze wysyłania elektronicznego zeznania podatkowego, na trzecim są problemy techniczne, a dopiero na ostatnim proceduralne.

Obywatele mają zatem świadomość istnienia usługi, posiadają doświadczenie cyfrowe, nie mają przeszkód w dostępie do Internetu, aplikacji i metody uwierzytelniającej, ale mimo to z usługi wolą skorzystać w tradycyjny sposób. Martwić może to, że zabrakło chęci znalezienia dokładniejszej informacji, czyli podatnicy nie widzą w usłudze korzyści i ich postawa wobec nowej propozycji jest bierna.

Zadaniem dla administracji powinno być lepsze rozpropagowanie i mocniejsze akcentowanie korzyści wynikających ze stosowania usług systemu e-Deklaracje. Praktyczne przykłady oraz podawanie długiej listy argumentów rozwiewać będzie poznane w badaniu obawy. Uświadomi to potencjalnym użytkownikom, że nowy sposób działania wart jest przetestowania.

Bibliografia

1. Carter L., Bélanger F., *Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives*, w: *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Science*, IEEE, 2004.
2. Dijk J. van, Peters O., Ebberts W., *Explaining the acceptance and use of government Internet services: A Multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands*, „Government Information Quarterly” 2008, vol. 25 (3), s. 379–399.
3. Gallant L.M., Culnan M.J., McLoughlin P., *Why People e-File (or Don't e-File) Their Income Taxes*, w: *Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, HICSS, 2007, s. 107b.
4. Grudzińska-Kuna A., Papińska-Kacperek J., *Usługi elektronicznej administracji dla obywateli w Polsce – wybrane aspekty*, „Roczniki” Kolegium Analiz Ekonomicznych SGH, z. 24, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2012.
5. Patos D., Ciechanowicz C., Piper F., *The Status of National PKIs – A European Overview*, w: *Information Security Technical Report 15*, 2010, s. 13–20.

6. Schaupp L.C., Carter L., McBride M.E., *E-file adoption: A study of U.S. taxpayers' intentions*, „Computers in Human Behavior” 2010, vol. 26(4), s. 636–644.
7. Schaupp L., Carter L.D., *Antecedents to E-File Adoption: The U.S. Perspective*, „eJournal of Tax Research” 2009, vol. 7, no. 2.
8. Schaupp L.C., Carter L.D., Hobbs J., *Electronic Tax Filing: The Impact of Reputation and Security on Adoption*, w: *43rd Hawaii International Conference on System Sciences*, HICSS, IEEE, 2010, s. 1–10.
9. *Tax Administration in OECD and Selected Non-OECD Countries: Comparative Information Series 2010*, OECD, 2011.
10. Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., Davis F.D., *User acceptance of information technology: Toward a unified view*, „MIS Quarterly” 2003, no. 27.

* * *

Causes of low interest electronic filing of income tax declarations

Summary

The goal of the article is to determine the cause of low usage of the electronic filing annual tax return in Poland. It is the longest existing e-government service not only in Poland. In the article the research findings were presented: conducted in various countries and conducted in Poland by the author.

Keywords: e-filing, PIT, TAM, UTAUT