

세무와회계저널
제6권 제3호 2005년 9월 pp.83~97
한국세무학회

전자세무신고 홈택스서비스(HTS)의 유용성에 관한 연구

황옥선*

〈요 약〉

국세청은 2000년부터 전자신고제도 홈택스서비스(HTS)에 의하여 부가가치세 신고를 시행하고 있다. 2004년부터는 법인세와 종합소득세 분야까지 확대하여 홈택스서비스에 의하여 신고·납부를 받고 있다. 하지만 전자세무신고제도 홈택스서비스에 대한 유용성에 대한 연구는 극소수에 불과하다.

이 연구에서는 전자신고제도 홈택스서비스의 유용성에 대한 실증적 검증을 하였다. 독립변수로는 신속성, 신뢰성, 사용용이성, 경제성, 서비스, 심적 부담감 그리고 보안성의 7개의 변수, 종속변수로는 사용자 만족도를 선정하였다.

실증분석 결과 신속성과 서비스에서는 사용자만족도가 비유의적으로 나타났다. 이것은 홈택스서비스를 도입한 기간이 오래되지 않아 익숙하지 않으며, 실행화면이 사용자 위주로 구성될 수 있도록 계속 수정되어야 한다는 것이다. 또한 지속적인 홍보와 교육에 의한 시스템의 활용도를 높여가야 하는 것이다. 그리고 세무도우미의 철저한 교육으로 납세자에 대한 서비스에 심혈을 기울여야 할 것이다. 신뢰성, 사용용이성, 경제성, 심적 부담감 그리고 보안성에서는 사용자만족도가 유의적으로 검증되었다.

추가적으로 전자세무신고제도 홈택스서비스가 연령이나 신고경험에 의하여 사용자 만족도에 차이가 발생하는지를 분석하였다. 그 결과 두 변수 모두가 비유의적으로 나타났다. 이것은 현재 정보시스템의 활용이 일반화되어 있기 때문에 사용자 만족도가 연령이나 경험에 크게 영향을 받는다고 보이지 않는다. 하지만 이 연구에 의해서는 연령에 따라 차이가 존재하는 지는 단정하기 어려운 것이다.

<주제어> 홈택스서비스(HTS), 사용자만족도, 소득세, 전자신고

* 한라대학교 경영학부 전임강사, yesek41@hanmail.net, 017-327-0940

I. 서 론

1997년 1월의 국세통합시스템(TIS : Tax Integrated System)의 출현이후부터 실질적인 조세행정의 전산화가 실행되고 있다. 국세통합시스템(TIS)내의 전자신고 부문은 2000년 7월을 시작으로 서울 지역을 대상으로 부가가치세와 근로소득세에 대하여 시범적 실행이 되었다. 그리고 2002년 4월부터는 전자신고 활용을 세무대리인이 인터넷을 통하여 다양한 납세업무를 처리할 수 있는 홈택스서비스(HTS : Home Tax Service)가 부가가치세와 원천세, 주세, 특별소비세, 증권거래세, 인지세, 교통세 및 관련 부가세에 대하여 전국적으로 시행되었다. 2002년 11월부터는 세무대리인이 아닌 납세자에 의하여 직접적인 전자신고를 할 수 있는 제도가 도입되었다. 2003년 11월부터는 부가가치세, 법인세 분야의 개인별 홈택스서비스(HTS)신고가 가능해 졌으며, 2004년 5월부터는 종합소득세 신고까지도 가능하게 되었다. 2005년 1월 현재 원천세, 부가가치세, 특별소비세, 주세, 증권거래세, 인지세, 법인세, 사업장현황신고서, 교육세, 종합소득세에 대한 전자신고가 가능하다.

홈택스서비스(HTS)란 납세자가 가정이나 사무실에서 인터넷을 통하여 편리하게 세무신고, 고지, 납부, 민원증명발급, 과세자료 제출 등 모든 국세업무를 편리하게 처리할 수 있는 국세청의 세무서비스를 말한다.(<http://www.nts.go.kr> 세무상담) 홈택스서비스(HTS)의 시행으로 국세통합시스템과 인터넷의 연결에 의하여 웹사이트를 통한 신속한 세무정보서비스의 제공이 가능해 졌다. 즉 인터넷을 통해 실제 세무서를 방문한 것과 같은 서비스를 제공하기 위한 홈페이지가 구축된 것이다. 이것은 전자세무신고시스템 도입, 전산매체신고 확대, 인터넷으로 신고서 작성방법 안내 및 세무관련 서식 제공, 전산출력 과세자료 축소 및 처리방법 등의 개선을 가능하게 하였다.(황옥선, 2002 ; 현진권 · 정재호, 2000)

전자신고 시스템의 이용 가입자는 305만6천명('05. 4.)으로, 세무 대리인의 98%, 전체 사업자의 53% (법인 61.5%) 가 가입되어 있다. 세무신고서 대부분이 인터넷으로 제출되고 있으며, 민원증명도 61% ('05. 4.)가 인터넷으로 발급되고 있다. 전자신고 율은 부가가치세 59.8%('05. 1. 확정), 법인 97.1% ('05. 3. 정기), 종합소득세 73.9%('05. 5. 확정), 원천 91.5%('05. 4.)이다.¹⁾

이와 같이 우리나라의 전자신고 시스템은 우수한 IT인프라를 기반으로 짧은 기간에 전자세정을 정착시켰으며, 전자신고를 먼저 시행한 미국, 프랑스, 캐나다 등 OECD 주요 선진 국가에 비해 높은 이용실적을 유지하고 있다. 하지만 이러한 전자신고 시스템의 실행에 따르는 사용자들의 활용 만족도에 대한 연구는 극소수에 불과하다. 국세청에 의하면 사용자의 62%가 만족하고 있다고 하였다. (<http://www.nts.go.kr>, 세무상담) 그러나 만족도에 따르는 부류별 차이, 만족도의 구성요소 등에 대한 실증적 연구는 부족하다.

최동현(2004)은 전자신고 시스템의 활용에 대하여 세무대리인을 중심으로 만족도의 요인을 분석

1) <http://www.nts.go.kr>. 보도자료, 2005. 6. 23.에 의하면 OECD 주요국가 전자신고 비율('03)은 ① 미국 : 소득세 ('86도입) 40%, ② 프랑스 : 법인세('91도입) 25%, ③ 호주 : 부가세('00도입) 26%로 나타나 있다.

하였다. 하지만 개인이든 세무대리인이든 구별하지 않고 전자신고 시스템을 활용할 수 있는 것이다.

현진권·정재호(2000), 황옥선(2002)은 정보기술의 발달에 따르는 조세변화와 조세시스템 활용방안 등에 대하여 연구하였다. 이것은 전자신고 시스템의 일반적인 활용에 대한 연구라 할 수 있는 것이다. 보다 세부적인 관점에서 사용자를 대상으로 하는 연구가 필요한 것이다.

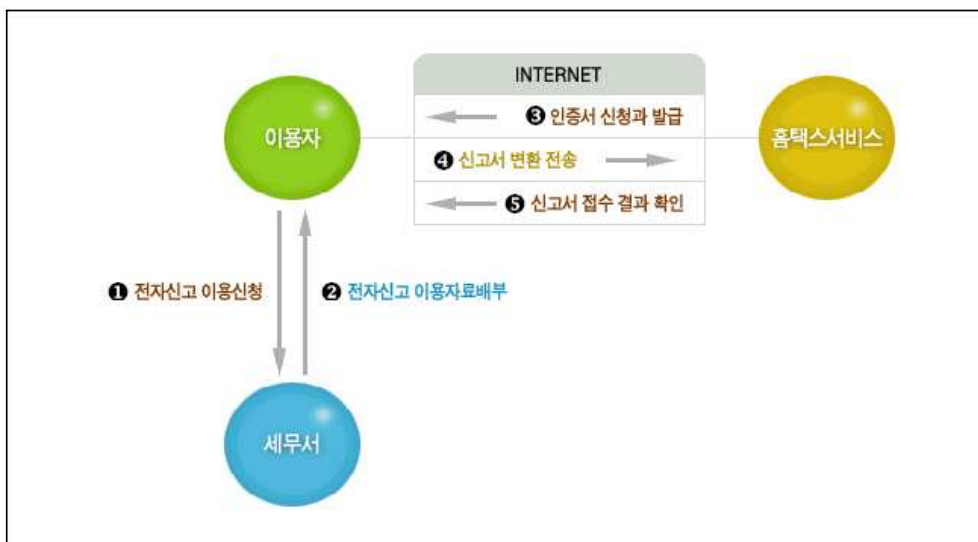
따라서 이 연구에서는 전자신고 시스템을 활용하고 있는 사용자를 대상으로 하여 만족도 구성요인을 찾아내고자 한다. 이것은 전자세무신고 시스템을 구축할 경우의 고려요인으로 활용하는데 밑거름이 될 것이다. 또한 정보화 기술은 연령이나 경험에 따라 차이가 발생할 수도 있는 것이다. 따라서 이 연구에서는 추가적으로 연령이나 전자세무신고 경험에 의하여 어떠한 차이가 발생하는지를 분석한다.

II. 이론적 배경과 선행연구

1. 전자신고

전자신고는 <그림 1>에서 보는 바와 같이 납세자 또는 세무대리인이 세법에 의한 신고 관련서류를 자신의 PC에서 작성한 후 인터넷을 통하여 홈택스서비스(HTS)에 신고하는 것을 말한다.(<http://www.hometax.go.kr>, 국세청 홈택스서비스, 전자신고소개) 즉 전자신고 이용자는 가까운 세무서를 방문하여 인터넷 국세 서비스 이용신청서를 작성하여 제출하고 전자신고 이용 자료를 배부 받는다.

〈그림 1〉 전자신고 흐름



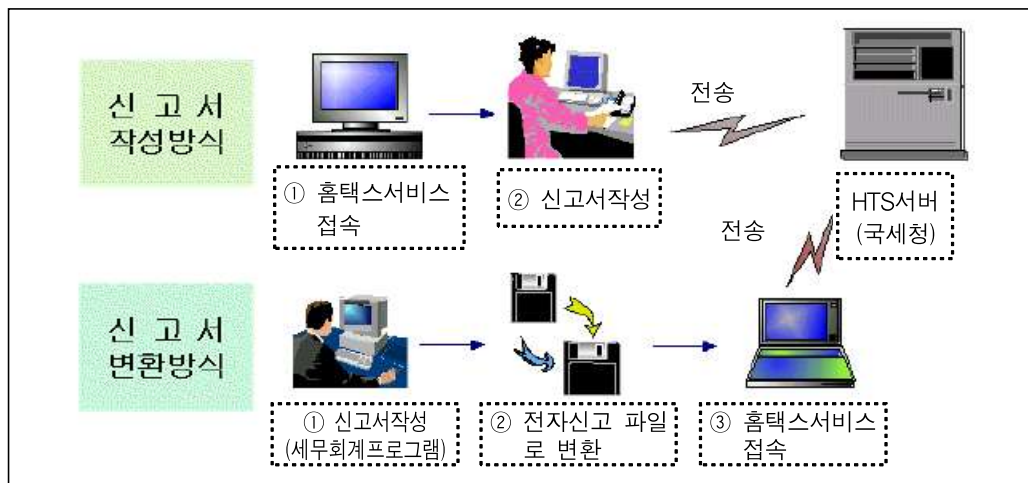
그리고 홈택스서비스(HTS)에서 변환프로그램을 다운받아 설치한다. 접속을 하여 이용자 등록을 한 후 인증서 승인을 신청하고 승인받는다. 세무회계 소프트웨어에서 작성한 신고서를 전자신고 변환 프로그램을 이용하여 변환한 후 홈택스서비스(HTS)에서 로그인하여 전자신고 세목을 선택하고 신고서를 전송한다. 마지막으로 신고서를 전송하면 접수증이 발급되어 상호 및 금액을 확인한다. 신고현황조회를 통하여 접수결과를 확인할 수도 있다. 이러한 전자신고는 지금까지 납세자가 신고서를 작성한 후 세무서를 방문하여 제출하는 방문신고, 우편으로 발송하는 우편신고, 서면 작성 후 전산매체로 변환하여 제출하는 전산매체신고와 구별되는 새로운 신고방법인 것이다.

전자신고는 신고방식에 따라 납세자를 위한 '신고서 작성방식'과 세무대리인등 세무회계프로그램 사용자를 위한 '신고서 변환방식'으로 구분된다.(그림 2 참조)

신고서 작성방식은 <그림 1>에서 보는 바와 같이 전자신고를 위하여 국세청 전자신고 시스템에 로그인하고 홈택스서비스(HTS)에 클릭하여 승인을 받는다. 그리고 신고하고자 하는 세목을 신청하면 신고서 작성화면이 나타난다. 그 화면에 직접 신고서를 작성하여 신고하는 방식을 말한다. 세무대리인도 신고서작성방식에 의한 전자신고가 가능하다.

신고서 변환방식은 납세자나 세무대리인이 세무서에서 승인받은 세무회계 S/W에서 신고서를 작성하여 전자신고 파일을 생성한 후 국세청에서 배포한 전자신고 변환프로그램으로 변환하는 과정을 거쳐 신고하는 방식을 말한다. 즉 홈택스서비스(HTS)의 자체 신고서 실행화면이 아닌 독자적인 세무회계프로그램을 소유하고 있는 납세자나 세무대리인이 세무회계프로그램에 의하여 세무신고를 한 후, 국세청의 전자신고 변환프로그램으로 변환한다. 그리고 홈택스서비스(HTS)에 접속하여 전송하는 것을 말한다. 현재 전자신고가 가능한 세무회계프로그램을 사용하고 있거나 자체 전산시스템으로 신고 자료를 관리하고 있는 납세자는 신고서 변환방식으로 전자신고 할 수 있다.

<그림 2> 신고서 작성방식과 신고서 변환방식



2. 사용자 만족 구성 요인

최동현(2004)은 전자신고 시스템의 유용성에 대하여 사용자 만족을 분석하였으며, 사용자 만족의 세부 평가항목으로 한국전산원에서 활용하고 있는 편리성, 서비스의 적시 제공, 서비스의 시간과 공간적 확대, 요구사항의 변경, 이용자의 비용 절감, 업무 처리단계의 축소, 업무 처리시간의 축소 등을 활용하였다.

국세청은(<http://www.hometax.go.kr>, 국세청 홈택스서비스, 전자신고소개) 전자신고의 불편사항으로 ①전산처리속도가 느리다 ②신고서 작성하기가 어렵다 ③프로그램 설치시 오류가 발생한다 ④이용 방법에 대한 설명 및 안내가 어렵다 ⑤신고절차가 복잡하다 등을 조사하였다. 또한 전자신고 이용 시 편리해진 사항으로 ①세무서 방문이 필요없어 신고시간이 절약된다 ②교통비, 우편비 등 신고비용이 감소된다 ③신고기한 내에는 언제든지 신고할 수 있어 편리해졌다 ④정확하게 신고서를 작성할 수 있어 편리하다 ⑤신고서 작성이 쉬워졌다 등을 활용하였다.

황옥선(1999)은 연말정산 소득세 산정을 위한 새로운 데이터 모델링으로 객체지향 기법을 도입하면서 사용자 만족도를 분석하기 위하여 시간, 사용의 용이성, 표현가능성 등을 활용하였다. 또한 Ray(1985), Shoval과 Even Chaime(1987)은 회계정보시스템의 새로운 기법의 유용성을 측정하기 위한 성과측정치로서 시간을 활용하였고, D. Barra(1987)등은 사용의 용이성을 활용하였다.

사용자 만족을 정보시스템의 성과측정치로 활용한 연구는 J. B. Woodroof and G. M. Kasper(1998), Delone and McLean(1992)외에 다수가 존재한다.

Ang and Soh(1997)는 컴퓨터 활용과 사용자 만족과의 관계를 인구통계학적 요인으로 근무연수, 연령, 기업설립연도 등을 적용하여 상호 관련성을 파악하였다. 심태섭(2000)은 18세 이상의 응답자를 대상으로 세무행정 서비스의 만족도에 대한 연구를 하였다.

위의 연구들을 기초로 하여 이 연구에서는 전자신고 시스템의 활용에 영향을 미치는 만족도 요인을 추출하고, 그 요인들이 어느 정도 영향을 미치는 지를 분석한다. 요인추출을 위하여 전자신고 시스템 사용자를 대상으로 설문지를 배부하여 실증분석 한다. 이렇게 분석된 연구는 사용자에게 보다 유용한 전자신고 시스템을 구축하기 위하여 고려되어야 할 요인으로 활용될 것이다.

III. 연구 설계

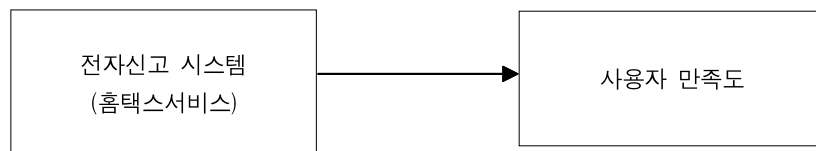
1. 가설의 설정

전자신고를 하는 것도 국가의 행정서비스 중 하나라고 할 수 있다. 심태섭(2003)은 국세행정서비스의 만족도에 대한 연구를 세무사 사무실 근무자의 경우에 한정하여 연구하였다. 최동현(2004)은 세무대리인을 중심으로 전자신고에 영향을 끼치는 요인으로 환경요인, 목적요인, 경험 후 행동 등으로 분류하고, 목적요인의 사용자 영역에 사용자 만족도를 포함하여 분석하였다.

전자신고는 회계정보시스템의 한 부류에 속한다. 회계정보시스템의 활용에 대한 만족도 연구는 다양한 분야에서 적용되었다. ERP 시스템의 만족도에 적용되기도 하였으며 김병곤·오재인(2002), 김민철·최경아(2004), 여인수(2002)외에 다수의 연구가 존재한다. 정보시스템 자체의 성과측정치로서 만족도를 활용하기도 하였다. Ang and Soh(1997), Myers, Kappelman and Prybutok(1997), Woodroof and Kasper(1998), 황인태·안선숙(2004) 등의 연구 외에 다수가 존재한다.

따라서 이 연구에서는 <그림 3>과 같이 전자신고 중 홈택스서비스(HTS)를 사용하고 있는 사용자를 대상으로 사용자 만족도를 분석하는 연구모형을 구성하였다.

〈그림 3〉 연구모형



전자신고가 사용자에게 어떠한 영향을 미치는 지를 확인하기 위하여 세부적인 측정항목을 설정해야 한다. 최동현(2004)은 사용자 만족의 세부적인 항목을 시스템 영역, 정부영역, 심리적 영역, 조직영역 등에 활용하여 시스템 영역의 정보의 질을 제외한 다른 영역에서는 유의적인 결과를 나타냈다. 황옥선(1999)은 사용자 만족의 세부항목을 시간, 사용의 용이성, 표현가능성 등과 연결하여 유의적인 결과를 분석하였다. 국세청은 사용자 만족의 세부항목을 실태조사에 의하여 분석하였다. Ray(1985), Shoval과 Even Chaime(1987) 등은 회계정보시스템의 사용자 만족 세부항목을 시간으로 연결하여 유의적인 결과를 낳았으며, D. Batra(1987) 등은 사용의 용이성에 의한 사용자 만족을 측정항목으로 유의적인 결과를 추출하였다. 이러한 선행연구에서의 사용자 만족의 연결과 II.이론적 배경과 선행연구의 2.사용자 만족 구성요인에서 분석한 사용자 만족의 세부항목을 토대로 설문지를 구성하고 예비조사를 거쳐 신속성, 신뢰성, 사용용이성, 경제성, 서비스, 심적부담감, 보안성 등의 7개의 세부항목을 구성하였다. 이러한 영향요인의 구성에 의하여 다음과 같은 가설을 도출하였다.

가설 1 : 전자신고 시스템의 영향요인은 사용자 만족도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설1-1 : 전자신고 시스템의 신속성은 사용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설1-2 : 전자신고 시스템의 신뢰성은 사용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설1-3 : 전자신고 시스템의 사용용이성은 사용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설1-4 : 전자신고 시스템의 경제성은 사용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설1-5 : 전자신고 시스템의 서비스는 사용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설1-6 : 전자신고 시스템의 심적부담감은 사용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

가설1-7 : 전자신고 시스템의 보안성은 사용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.

또한 선행연구에서 분석한 바와 같이 Ang and Soh(1997)는 사용자 만족도를 분석하기 위하여 인구통계학적 요인을 활용하였다. 이 연구에서도 추가적으로 인구통계학적 요인 중 연령과 경험에 의한 전자신고 시스템의 만족도에 차이가 존재하는 지를 분석한다. 이를 위하여 다음과 같은 가설이 도출되었다.

가설 2 : 연령에 따라 전자신고시스템의 사용자 만족도에 유의적인 차이가 발생할 것이다.

가설 3 : 신고경험에 따라 전자신고시스템의 사용자 만족도에 유의적인 차이가 발생할 것이다.

2. 표본선정과 자료수집

전자신고 시스템을 직접 사용하는 신고자를 대상으로 만족도를 파악하기 위하여 설문지에 의한 분석을 하였다. 2005년 종합소득세의 홈택스서비스(HTS)시스템 신고를 위하여 원주세무서를 방문한 개인 50명을 대상으로 총 30 문항을 선정하여 예비조사를 실시하였다. 예비조사 자료를 근거로 신뢰성 및 요인분석 등을 실행하여 타당하지 못한 항목을 보완 및 삭제하여 최종 23문항을 완성하였다. 설문지는 7점 리커트의 등간 척도(1.그렇다. 7.그렇지 않다.)로 이루어 졌다.

설문지 회수율을 높이기 위하여 종합소득세의 홈택스서비스(HTS)시스템 신고를 위하여 세무서를 방문한 자를 대상으로 전자세무신고 도우미들의 통제 하에 165부를 기록하게 하였다. 무응답 설문지 및 기본사항의 미기재, 부분적인 응답 등의 불성실한 설문지를 제외한 후, 최종적으로 유효한 설문지는 150부가 회수되었다. 설문지 회수는 2005년 5월 17일부터 5월 31일 까지 진행되었다.

회수된 설문지를 근거로 기술통계, 요인분석, 분산분석 등을 하여 결과를 도출하였다.

IV. 실증분석

1. 인구 통계적 특성

<표 1>은 표본의 인구 통계적 특성을 나타내고 있다. 성별로는 남과 여가 각각 50%로 나타났으며, 연령대는 50대까지 각 15% 이상이 설문에 응하였으며, 60대도 설문에 응하였으므로 설문에 대한 연령대의 참여도는 적절하다고 할 수 있다. 전자신고 경험도 각 15%이상으로 참여도가 나타나 적절한 분포를 나타내고 있다. 또한 전자신고경험에서는 2회 미만이 60%를 차지하고 있기 때문에 국세청입장에서는 전자신고의 문제점 분석에 의한 해결과 적극적인 홍보로 지속적으로 전자신고를 하도록 유도해야 할 필요가 있는 것이다.

〈표 1〉 인구 통계적 특성

항 목	빈 도		비 율(%)	누적도수	누적백분율(%)
성 별	남	75	50	50	50
	여	75	50	100	100
연 령	20대	48	32.0	48	32.0
	30대	51	34.0	99	66.0
	40대	30	20.0	129	86.0
	50대	18	12.0	147	98.0
	60대이상	3	2.0	150	100
전 자 신 고 경 험 ²⁾	2회미만	90	60	90	60
	2회이상	36	24	126	84
	5회이상	24	16	150	100

2. 신뢰성 및 타당성 검증

<표 2>에서는 측정항목의 타당성 검증을 위하여 신뢰도 분석과 요인 분석을 하였다. 그 결과 유의수준 0.05 수준, 요인 적재치 0.4 이상, KMO 6.0 이상, 신뢰도 값을 나타내는 크론바하 알파계수 0.6, 아이겐 값 1 이상에서 23개의 항목이 추출되었으며, 8개의 요인으로 분류되었다.³⁾ 요인들은 홈택스 서비스(HTS)를 이용하는 납세자 입장에서 평가하는 유사한 요인들로 압축되었다. 요인 명은 신속성, 신뢰성, 사용용이성, 경제성, 서비스, 심적 부담감, 보안성, 만족도 등으로 명명되었다. <표 3>에서는 각 요인에 대한 설문내용을 나타냈다.

2) 전자신고의 경험은 2002년 납세자에 의한 전자신고가 시행된 이후의 경험을 말한다. 이 연구에서는 인구 통계학적인 내용을 검토하기 위하여 종합소득세뿐만 아니라 다른 전자신고의 경험을 포함한 경험을 분석하였다.

3) 8개의 요인들은 유의적인 크론바하 알파계수가 0.6이상으로 분류되었으나, 세부항목에서는 0.6이하가 되는 계수도 있다. 하지만 설문 내용을 항목으로 묶을 경우 내적 일관성이 0.6 이상이 되므로 채택하였다.

〈표 2〉 신뢰도 및 타당성 검증 결과

요 인 명	설문항목수	조정항목수	크론바하 알파계수	유의수준
신 속 성	5	4	.7131	0.05<P
신뢰성	6	3	.6739	
사용용이성	6	4	.6816	
경제성	4	3	.6557	
서비스	3	3	.6209	
심적부담감	2	2	.6878	
보안성	2	2	.9688	
만족도	2	2	.8089	
합 계	30	23		

〈표 3〉 추출요인에 대한 설문내용

요 인 명	설 문 내 용	크론바하 알파계수	
신 속 성	서면신고 보다 업무처리 단계 축소 서면신고 보다 업무처리 시간 축소 서면신고 보다 세무서 문의사항 빠른 시간 설명 업무를 보기위한 대기시간의 짧음	.6751	.7131
		.6614	
		.6010	
		.6665	
신뢰성	서면신고 보다 오류발생률 감소 서면신고 보다 신뢰감의 증대 신고관련 행정의 정확성 증대	.5748	.6739
		.6743	
		.4623	
사용용이성	사용 편리성 납세자 편익중심의 구성 안내내용이 알기 쉽게 구성 불편 사항 건의가 충분히 반영	.6217	.6816
		.5651	
		.6473	
		.6223	
경제성	혜택이 부족 시간투자에 비하여 혜택이 적음 비용·효익이 더 좋음	.3424	.6557
		.3389	
		.8729	
서비스	안내 정보의 충분성 납세자의 교육훈련 프로그램이 잘 이루어짐 국세청의 서비스 제공 적시성	.5499	.6209
		.6386	
		.6161	
심적부담감	세무조사를 할 경우의 적발확률의 증가 직접하는 것에 대한 스트레스 증가	.657	.6878
		.628	
보안성	비밀유지를 위한 장치시스템이 잘 구성되어 있음 안내 도우미에게 재산비밀의 누설 두려움	.824	.9688
		.680	
만족도	서면신고 보다 효율적 서면신고를 더 선호	.645	.8089
		.803	

3. 사용자 만족에 대한 기술적 통계 분석

전자신고에 대한 전반적인 사용자 만족을 분석하기 위하여 질문내용 중 전자신고 시스템의 서면 신고와 비교하여 효율적이라고 생각하는지와 서면신고보다 전자신고를 더 선호하는지에 대한 설문 내용을 분석하였다. <표 4>에서 보는 바와 같이 선호도 측면에서는 만족스럽다고 할 수 있다. 하지만 전자신고 시스템의 활용을 위한 효율성은 불만족에 가깝다고 할 수 있다. 이것은 전자신고 시스템의 사용자 측면에서의 활용성을 높여야 한다는 것을 나타낸다. 즉 전자신고 화면의 구성과 내용을 보다 더 쉽게 사용자 입장으로 좁혀가야 할 것이다.

〈표 4〉 기술적 통계 분석

변 수 명	평 균 ⁴⁾	표 준 편 차	분 산
효 율 성	3.1800	1.6140	2.605
선 호 도	4.8200	4.4840	2.202

4. 가설검증

전자신고시스템의 도입은 사용자 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 1>을 검증하기 위하여, 세부 가설 요인들(신속성, 신뢰성, 사용용이성, 경제성, 서비스, 심적 부담감, 보안성 등)에 대한 분석을 하였다. 회귀분석을 하기 위한 독립변수들의 다중공선성을 파악하기 위하여 Pearson 상관관계를 <표 5>에 의하여 살펴보았다. 그 결과 변수들 간의 상관관계가 모두 7이하이기 때문에 다중공선성은 존재하지 않고 회귀분석의 기본적인 가정에 부합된다고 볼 수 있는 것이다.

〈표 5〉 상관계수

	만족도	신속성	신뢰성	사용용이	경제성	서비스	심적부담	보안성
만 족 도	1.000	.152	.267	-.057	.330	-.179	.072	.250
신 속 성		1.000	.394	.483	.197	.307	.031	.017
신뢰성			1.000	.477	.150	.285	.423	.152
사용용이				1.000	-.172	.674	-.025	.160
경제성					1.000	-.566	.427	.377
서비스						1.000	-.281	-.216
심적부담							1.000	.196
보안성								1.000

4) 평균값은 7점 척도(1. 그렇다. 7. 그렇지 않다.)로 부여되어 있다.

회귀모형의 적합도를 알아보기 위하여 수정된 R^2 와 F 값을 측정하였다. 수정된 R^2 은 .213, F 값 6.774, 유의확률 F 변화량이 .000으로 .05% 유의수준에서 유의적이었다. 분석결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 전자신고 시스템 영향요인의 사용자 만족도 영향

종속변수	독립변수	R제곱	F값	유의확률	B	T값	유의확률	연구가설
사용자 만족도 (Y)	상 수	.250	6.774	.000	3.094	5.129	.000	
	신 속 성				.082	1.043	.299	기각
	신뢰성				.401	4.273	.000	채택
	사용 용이성				-.229	-2.113	.036	채택
	경제성				.141	1.834	.069	채택
	서비스				-.063	-.550	.583	기각
	심적 부담감				-.213	-2.809	.066	채택
	보안성				.174	2.150	.033	채택

분석결과 T값에 대한 유의확률 값이 유의수준 .10에서 볼 때 전자신고시스템 도입에 의하여 사용자 만족에 영향을 미친 요인은 신속성과 서비스의 영향을 나타내는 가설 외에는 유의적으로 채택되었다. 즉 전자신고 시스템을 활용하여 신고를 하게 되면 납세자 입장에서 보다 믿을 수 있으며, 오류 발생이 감소되며, 종합소득세 신고행정이 정확하게 나타난다는 것이다. 또한 비밀의 유지 등 보안성이 강화되어 지는 것이다. 또한 전자신고 시스템은 이전의 신고에 비하여 적발확률이 더 커질 것이라는 생각과 직접 세무신고를 하는 것에 대한 스트레스 등의 심적 부담감은 크게 존재하지 않는 것으로 나타났다. 사용의 용이성 측면에서는 안내내용이 납세자의 편익 중심으로 구성되어 이해하기 쉬우며, 불편 사항 건의가 충분히 반영되어 있는 것으로 분석되었다. 아울러 비용·효익 측면에서도 서면신고에 비하여 경제적이라는 효과도 검증되었다.

하지만 독립변수 중에서 신속성과 서비스에서는 기각되었다. 이것은 신속성과 서비스가 사용자 만족의 영향요인으로 보기 어렵다는 것이다. 이를 위하여 신속한 업무처리가 진행될 수 있도록 조치를 취해야 할 것이다. 세무서를 찾은 납세자의 대기시간을 줄일 수 있도록 업무처리 단계를 축소해야 할 것이다. 또한 납세자 문의사항에 대한 빠른 답변이 실행되어야 할 것이다. 그리고 세무도우미의 양적·질적인 확대를 위한 심적·경제적 지원을 확대해야 할 것이다. 서비스의 문제점은 전자신고 시스템의 도입시기가 몇 년에 불과하기 때문에 아직 정착이 되지 않았기 때문이라 할 수 있다. 세무당국입장에서는 보다 신속하고 적시에 납세자의 요구사항을 쉽게 설명해 줄 수 있는 서비스 시스템을 강화하여야 할 것이다. 이를 위하여 다양한 홍보와 교육이 계속되어야 할 것이다.

세무분야에서의 IT의 관심도는 연령이나 경험에 의하여 분석되기도 하였다. BIZNTAX.COM(2004.12.22, 세무뉴스)에서는 현금영수증제도에 관심을 보인 연령대는 30대 여성층으로 이전에 신용카드를 사용한 경험이 많은 사람으로 분석되었다. 전자신고시스템은 세무신고에 정보기술이 연

결된다. 그러므로 전자신고의 경험이나 연령에 따라 유의적인 차이가 존재하는지를 분석하였다. 그 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7>에서 보는 바와 같이, 연령과 신고경험에 의한 전자신고의 사용자 만족도는 유의수준 0.1에서 비유의적으로 나타났기 때문에 연구가설 2와 3이 기각된다. 이것은 전자신고시스템 도입에 있어서 인터넷이나 정보시스템의 사용자 환경은 보편화되어 있기 때문에 연령이나 신고경험은 사용자 만족도에 영향을 미친다고 결론내리기 어렵다는 것을 나타낸다.

<표 7> 연령 및 신고경험에 의한 사용자 만족도 영향

변 수		평 균	F 값	유의확률	연구가설
종속변수	독립변수				
사용자 만족도	연 령				
	20대	4.1250	1.083	.367	기 각
	30대	3.9118			
	40대	4.1500			
	50대	3.7500			
	60대이상	3.5000			
	신고경험				
	2회미만	3.9667	2.289	.105	기 각
	2회이상	4.2500			
	5회이상	3.7500			

V. 결 론

국세청은 인터넷을 통한 국세 전자신고의 기대효과에 대하여 2002년 4월 18일 납세자측면, 국세청측면 그리고 예산절감효과를 보도하였다. 납세자측면에서는 신속성과 간편성 그리고 경제적 효과가 나타날 것이고, 국세청측면에서는 세정의 투명성, 업무처리의 효율성과 신속성 등에 효과가 있을 것이라고 하였다. 또한 홈텍스서비스(HTS)로 인하여 연간 약 1,700억 원의 사회적 비용 등이 절감될 것이라 하였다.(<http://www.nts.go.kr>, 세무상답)

이러한 국세청의 보도내용은 이 연구의 결과에서 보는 바와 같이 부분적으로 신뢰할 수 있다. 이에 대한 근거는 국세청 보도 자료의 세정의 투명성, 경제적 효과, 간편성 등의 대응치로 활용된 이 연구에서의 신뢰성, 보안성, 경제성, 사용의 용이성 등과 같은 독립변수들이 유의적으로 채택되었기 때문이다. 하지만 국세청 보도 자료에서의 신속성과 업무처리의 효율성 등의 대응치로 활용된 이 연구에서의 신속성과 서비스에서는 비유의적으로 나타났다. 이것은 전자신고 시스템의 출현이 몇 년

에 불과하기 때문이라는 이유를 포함한다. 이 효과를 극대화하기 위해서는 다양한 홍보와 교육 그리고 사용자 위주의 보다 쉬운 실행화면과 상세한 설명이 계속적으로 보완되어야 할 것이다. 또한 집중적인 신고기간을 설정하여 전자신고 도우미의 대폭적인 확대가 필요할 것이다. 국세청은 전자신고 도우미에 대하여는 무료봉사를 전제로 하고 있다. 서비스의 질을 개선하고 동기유발을 위하여 경제적인 지원도 함께 진행되어야 할 것이다.

소비자 효과를 검토하기 위하여 연령이나 경험 등에 의한 파악이 이루어지고 있다. 따라서 새로운 전자신고 출현에 의한 소비자인 납세자의 반응을 검토하였다. 그 결과는 비유의적으로 나타났다. 이것은 전자신고 시스템이 몇 년에 불과하지만 인터넷 등의 보편화로 컴퓨터에 익숙해져 있기 때문에 몇 번의 경험에 의하여 나이에 상관없이 어려움 없이 전자신고에 적응할 수 있다는 것을 나타낸다. 하지만 전자신고 시스템의 출현이 얼마 되지 않았기 때문에 이에 대한 연구는 필요한 것이다. 즉 이 연구에서는 연령측면에서는 연령별 사용자 만족도 차이를 나타내고 있지는 못하다. 예를 들어, 20대 보다는 60대에 만족도가 낮다는 실증자료가 없기 때문에 어떻게 단정하기 어려운 것이다.

전자신고에 대한 연구는 극소수에 불과하다. 따라서 계속적인 확대연구가 진행되어야 할 것이다. 이 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, 이 연구에서의 표본의 선정은 원주지역의 세무서를 방문한 납세자를 대상으로 하였다. 지역을 확대하여 보다 광범위 하게 피험자가 선정되어 연구되어야 할 것이다.

둘째, 전자신고는 공간적·시간적 제약이 존재하지 않는다는 전제가 있다. 하지만 이 연구에서는 세무신고를 위하여 세무서를 방문한 납세자를 대상으로 하였다. 세무서외의 재택이나 타 근무 장소 등에 거주하는 자들을 대상으로 그 효과를 분석해야 할 것이다.

셋째, 전자신고 시스템이 초기이기 때문에 실행화면이 사용자 위주의 보다 쉬운 화면으로 구성되어 있다고 할 수 있는지에 대한 세부적인 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 김민철 · 최경아. 2004.2. “중소기업의 ERP 시스템 도입성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 전산 회계연구. pp.5-23.
- 김병곤 · 오재인. 2002. “ERP시스템의 성공적 구현에 영향을 미치는 요인”. 한국경영정보학회. 경영정보학 연구 12(2). pp.137-162.
- 심태섭. 2000.8. “세무서의 국세행정서비스에 대한 만족도 연구”. 세무학연구 제16호. p.5.
- _____. 2003.8. “세무서의 국세행정서비스에 대한 만족도 연구-세무사 사무실 근무자의 경우-”. 세무학 연구 제 16호. p.5.
- 여인수. 2002. “ERP 시스템의 도입효과에 관한 연구”. 한국회계정보학회, 재무와회계정보저널. 2(1). pp.47-70.
- 최동현. 2004. “국세의 전자신고 제도에 관한 연구-세무대리인 중심-”. 수원대학교 박사학위 논문. p.48.
- 황옥선. 1999. “객체지향 회계데이터 모델링의 비교우위와 실용화에 관한 연구”. 서강대학교 박사학위 논문. p.114.
- _____. 2002. “지방세 부과 · 징수제도의 IT 활용방안”. 지방세. 제4호. p.16.
- 황인태 · 안선숙. 2004.2. 조직규모 및 경쟁정도와 회계정보시스템, 산출정보가 기업성과에 미치는 영향”. 전산회계연구. pp.25-50.
- 현진권 · 정재호. 2000.12. “정보기술의 발달과 국세행정의 변화”. 한국조세연구원. p.21.
- Ang., J and P. H. Soh. 1997. “User Information Satisfaction”, Job Satisfaction and Computer Background : *An Exploratory Study, Information and Managemet* 32(5), pp.255-266.
- Batra., D et. 1987. “Comparing Representations with Relational and EER Models”. *Communications of the ACM*, p. 133.
- Delone., W. H. and E. R. Mclean. 1992. “Information systems Success : The Quest for the Dependent Variables”. *Information Systems Research* 3(1), pp.60-95.
- Myers., B, L, Kappelman., L. A. and Prybutok, V. R. 1997. “A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of the Information Systems Function : Toward a Theory for Information Systems”. *Information Resources Management Journal*, 10(1), pp.6-25.
- Ray, H. N. 1985. “A study of the effect of different data modelson casual users performance in writing database queries”. *Int. J. Man-Machine Studies*, p.254.
- Schoval., P. and M. Even-Chaime. 1987. “Data Base Schema Design : An Experimental Comparision between Nromalization and Information Analysis”. *DATA BASE*, p.36.
- Woodroof., J. B. and G. M. Kasper. 1998. “A Conceptual Development of Process and Outcome User Satisfaction”, *Information Resources Management Journal* 11(2), pp.37-43.
- <http://www.hometax.go.kr>, 국세청홈택스서비스, 전자신고소개, 2005
- <http://www.nts.go.kr>, “HTS”, 전자신고 안내, 2003.
- <http://www.nts.go.kr>, 세무상담.

A Study on Usefulness of Electronic Tax Report Using HTS(Home Tax Service)

Ug Sun Hwang*

—〈Abstract〉—

Recently, National Tax Service released HTS(Home Tax Service). This is electronic report system. HTS(Home Tax Service) System has started from the year of 2000 with a value added tax system and has been expanded to a corporate income tax and an individual income tax in 2004.

This study made a study of usefulness of HTS(Home Tax Service) System. 8 variables which contain 23 issues are used to testify a tax payer satisfaction grade. Those 8 variables include user satisfaction, quickness nature, trust nature, application easy nature, economic effect, service, mental burden, security nature.

In result of analysis, Quickness nature and service proved no significant, but the others disclosed significant.

In addition, the difference of user satisfaction according to age or report experience was explored but the two variables had no significant implication.

<Key words> HTS, user satisfaction, income tax, electronic report system

* Professor of Accounting, Dean of School of Business Administration, Halla University