بسم الله الرحمن الرحیم

خلاصه پروژه: استفاده از علوم رفتاری با هدف افزایش مشارکت در نظرسنجی‌های سازمان مالیاتی

مالیات یکی از مسائل مهم برای اقتصاد هرکشوری است. شیوه اخذ مالیات و میزان رضایت مؤدیان از نحوه تعامل با کارکنان و ماموران مالیات در مشارکت آنان بسیار موثر است و از این حیث لازم است ضمن شناخت عمیق‌تر این پدیده، تا حد امکان بتوان این تعامل را بی‌هزینه و کارآمد کرد.

مرکز بینش‌های رفتاری ایران

مقدمه و مسئله

رضایتمندی مؤدیان مالیاتی از خدمات ارائه شده توسط ماموران مالیاتی در پاسخگویی و پرداخت مالیات موثر است. **ابزار پرسشنامه به عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای جمع‌آوری داده** معرفی شده که اطلاعات ارزشمندی را در اختیار مدیران قرار می‌دهد. با این حال، طراحی نادرست پرسشنامه می‌تواند منجر به اطلاعات بی‌ارزش و گمراه‌کننده شود.

برای رفع این مشکل، پژوهش حاضر سه گام اصلی را پیشنهاد می‌کند: ۱) طراحی سنجهٔ پایش و سنجش رضایتمندی، ۲) شناسایی عوامل عدم مشارکت مؤدیان از منظر خبرگان، و ۳) ارائه راهکارهای رفتاری و روان‌شناختی جهت توسعه مشارکت. این گام‌ها به‌منظور **بهبود کیفیت سنجش و افزایش مشارکت مؤدیان** طراحی شده‌اند.

در سال‌های اخیر علوم رفتاری کمک های زیاد و چشمگیری به سیاستگذاران برای دریافت نتایج مثبت کرده که این کمک‌ها بر پایهٔ علمی و حاصل بررسی دقیق شرایط و رفتارهای انسانی است. ارائه این راهکارها نخست نیازمند **سنجش اصولی وضع موجود** است که در پژوهش حاضر با **پنج مقیاس اصلی** سنجیده شده و در ادامه طبق اصول رفتاری راهکارهایی برای بهبود آن ارائه شده است. همچنین در باب اهمیت این امر می‌توان به تاثیر مالیات در بهبود شرایط جامعه اشاره کرد که طبیعی است بهبود ارتباط مؤدیان و مالیات گیران و ارتقای رضایت مؤدیان امکان دریافت مالیات را افزایش میدهد.

پروژهٔ حاضر از **روش تلفیقی کمی و کیفی** استفاده کرده است. در این طرح ابتدا با اصول رفتاری، پرسشنامه‌ای برای سنجش میزان رضایتمندی افراد از روند فعلی پرسشنامه‌های مالیاتی تهیه شد و سپس در مصاحبه‌ای تکمیلی با خبرگان مالیاتی مضامینی درمورد موانع پرکردن پرسشنامه‌های مالیاتی کشف شد. در ادامه بر طبق این دو عامل راهکارهایی برای بهبود این شرایط بر طبق اصول علوم رفتاری ارائه شده است.

این پروژه در تابستان ۱۴۰۱ و با همکاری **مرکز آموزش، پژوهش و برنامه‌ریزی مالیاتی** و **دانشگاه امام صادق (ع)** انجام شد.

خلاصه یافته‌ها

برای سنجش کیفیت خدمات پرسشنامه معتبری در **۵ بعد اصلی (عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، اعتماد، همدلی)** طراحی شد.

در این پروژه، مهمترین عوامل عدم پاسخگویی مؤدیان طبق تحقیقات علوم رفتاری و مضامین اکتشافی از مصاحبه با خبرگان مالیاتی به شرح زیر است (۱ و ۲): ۱) موقعیت نامناسب روبه‌رویی با پرسشنامه، ۲) نوع دسترسی به پرسشنامه، ۳) نگرش منفی نسبت به

اصـل مالیات‌سـتانی، ٤) ضـعف در طراحی سـؤالات، ٥) بی‌انگیزگی، ٦) روابط منفعت‌طلبانه، ٧) ترس از افشـای هویت، ٨) نبود مشـوق‌های خرد، عوامل فرهنگی، و ٩) عدم بلوغ دولت الکترونیک.

در ادامه نکاتی برای بهبود شـرایط طبق اصـول رفتاری ارائه شده است که برخی از آن‌ها شامل این موارد است (۳ - ۵):۱) استفاده از اصل ساده‌سازی شامل افزایش سرعت و دسترسی به پرسشنامه مالیاتی، ساده‌سازی ادبیات متون، شروع آسان، درنظرگرفتن زمان ارسال. ۲) جلب توجه مخاطب از طریق شخصی سازی، اختصاصی‌سازی، پیش‌اعلان. ۳) تحریک اعتماد به نفس افراد ٤) القای کمبود زمان

توصیه‌های سیاستی

پروژهٔ حاضر با هدف تدوین ابزار و پیشران‌های پاسخگویی سنجش کیفیت ارائه خدمات نظام مالیاتی جمهوری اسلامی ایران انجام گرفته است. در این طرح ضمن طراحی پرسش‌نامهٔ اصولی، راهکارهایی با توجه به موانع ذکر شد اما درنظر گرفتن این نکته ضروری است که بهتر است در مراحل سیاستگذاری و اعمال آن از متخصصین علوم رفتاری برای نظارت بر وضع موجود و اجرای بهتر راهکارها، پایش مشخصات پرکنندگان پرسشنامه‌های مالیاتی و مخالفان آن و دسته‌بندی آنان بهره برد و پس از اجرای تغییرات و مداخلات رفتاری حتما یک **آزمون آزمایشی تصادفی برای سنجش اثرگذاری** هرکدام از موارد طراحی تا این سیاست ها به شکل **دقیق و شواهدمحور** مثمرثمر شود.

پژوهشگران طرح: علیرضا چیت‌سازیان، محمدحسن ابراهیم کنی، علیرضا گیوزاد، مصطفی انواری و علیرضا عبادی

مرکز بینش‌های رفتاری ایران، متشکل از جمعی از دانش‌آموختگان روان‌شناسی دانشگاه تهران بوده که با هدف کاربردی‌سازی رویکرد بینش‌های رفتاری (BI) در مسائل و مشکلات مختلف جامعه ایران فعالیت می‌کند. این مرکز تاکنون پروژه‌های متعدد رفتاری با سازمان‌های مختلف اعم از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت راه و شهرسازی، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و شهرداری تهران انجام داده‌است.

ضلع شمال غربی چهارراه ولیعصر عجل‌الله‌تعالی‌فرجه‌الشریف، خانه اندیشه‌ورزان

iranbehavioralinsights.ir

@iranbehavioralinsights

۰۹۳۰۳۱۸۷۲۲۰

منابع

(۱) Marcus, B., Bosnjak, M., Lindner, S., Pilischenko, S., & Schütz, A.(۲۱۱۷).Compensating for low topic interest and long surveys: A field experiment on nonresponse in web surveys. *Social Science ComputerReview*, ۲۵(۳), ۳۷۲–۳۸۳. (۲) Antoun, C., Couper, M. P., & Conrad, F. G. (۲۱۱۷). Effects of mobileversus PC web on survey response quality: A crossover experiment in a probability web panel. *Public Opinion Quarterly*, ۸۱(S۱), ۲۸۱–۳۱٦. (۳) Office of Evaluation Sciences. (۲۱۱٥*). Increasing Satisfaction Survey Response Rate from Federal Tenants -Subject Lines and Day of Week*.

(٤) زاکانی، زینب؛ ابراهیم کنی، محمدحسن؛ مروتی، فاطمه؛ گیوزاد، علیرضا و قادری، امیر (۱٤۰۰). *استفاده از تلنگرهای متنی پایهٔ طراحی شده توسط اصول علوم رفتاری با هدف افزایش میزان واکسیناسیون کووید- ۱۹(دوز دوم و بوستر)*. تهران: مرکز بینش‌های رفتاری ایران.

(٥) Heerwegh, D., Vanhove, T., Matthijs, K., & Loosveldt, G. (۲۱۱٥). The effect of personalization on response rates and data quality in web surveys. *International Journal of Social Research Methodology*, ۸(۲), ۸٥–۹۹.