

Presenting a Model for Improving Tax Compliance of Taxpayers (Natural Persons) Based on Nudge Theory in Iran's Tax System

Vajihollah Zakouri ¹, Omid Mahmoudi Khoshro ^{2*}, Behrouz Ghorbani ³

¹ Department of Accounting, Sa.C., Islamic Azad University, Sanandaj, Iran.

^{2*} Department of Accounting, Sa.C., Islamic Azad University, Sanandaj, Iran. (Corresponding author), Email: omkhoshro@iaudj.ac.ir

³ Department of Accounting, Ha.C., Islamic Azad University, Hamedan, Iran

ARTICLE INFO

Article history:

Received:06/07/2026

Received in revised form:12/08/2026

Accepted:19/09/2026

Available online:23/09/2026

ABSTRACT

Purpose: Tax compliance of natural persons, especially business owners and small businesses, requires a distinct approach from that of legal entities due to cognitive, time, and information constraints, as well as exposure to the complexities of the tax system. This study aims to provide a stage-based model for improving the tax compliance of natural persons based on nudge theory and the six principles of choice architecture (NUDGES) in Iran's tax system. In this model, tax compliance is conceptualized as a four-stage process including registration and identification, bookkeeping and document maintenance, tax return filing, and tax payment. At each stage, six behavioral components—defaults, feedback, incentives, error mapping, choice mapping, and structuring complex choices—are examined.

Methodology: In terms of purpose, the research is applied; in terms of approach, it is quantitative; in terms of data collection, it is survey-based; and in terms of time, it is cross-sectional. The research design is non-experimental, and data were collected through a researcher-made questionnaire with 60 items. The statistical sample consisted of 390 natural-person taxpayers, tax advisors, auditors, tax affairs experts, and individuals with a background in taxation, accounting, and financial management, selected through purposive sampling. Content validity was confirmed using CVR and CVI, reliability using Cronbach's alpha (0.965), and factor structure using exploratory factor analysis/principal component analysis, KMO (0.885), and Bartlett's test. In addition to descriptive statistics, one-sample t-test and Friedman test were used to analyze the data.

Findings: The results showed that applying nudge theory can significantly improve the tax compliance of natural persons at all four stages ($p < 0.01$). Overall, the priority of nudge components was as follows: defaults (3.76), choice mapping (3.57), feedback (3.56), structuring complex choices (3.43), error mapping (3.41), and incentives (3.35). Priorities also differed across stages: at the registration and identification stage, "defaults" and "error mapping"; at the bookkeeping and document maintenance stage, "feedback" and "incentives"; at the tax return filing stage, "structuring complex choices" and "choice mapping"; and at the payment stage, "feedback" and "defaults" had the highest priority and impact.

Conclusion: The final model of the study was designed based on the matrix "compliance stage $\times$ taxpayer type $\times$ nudge component" and shows that behavioral interventions should be designed and implemented in accordance with the compliance stage and the specific characteristics of natural persons. Accordingly, four policy rules are proposed: automation and defaults in registration, continuous feedback in bookkeeping, reducing cognitive load in tax returns, and reminders and clarification of consequences in payment. The conclusion emphasizes that improving compliance is possible not by replacing deterrence with nudges, but by intelligently designing the decision environment at each stage of the compliance cycle, and field testing of the model in future research is necessary. By presenting a stage-based and differentiated model, this study fills the existing research gap regarding the application of nudge theory in Iran's tax system and provides practical policy recommendations for the Iranian National Tax Administration.

Keywords:

tax compliance
nudge theory
choice architecture
behavioral economics
natural persons
tax compliance stages
Iran's tax system
behavioral interventions
small businesses

Article Type: Research Paper



©Authors

Cite: Zakouri, V., Mahmoudi Khoshro, O. & Ghorbani, B. (2026). Presenting a Model for Improving Tax Compliance of Taxpayers (Natural Persons) Based on Nudge Theory in Iran's Tax System. *Journal of Intelligent Financial Management*, 2(3), 139-154.

Journal of Intelligent Financial Management,
2025, Vol. 2, No.3, pp. 139- 154

Publish by:

Tolou-e Binsh-e Ayandeh Scientific Institute

<https://doi.org/10.25843/JIFM.2025.8563.33185>

ارائه الگویی برای بهبود تمکین مالیاتی مودیان (اشخاص حقیقی) بر پایه تئوری تلنگر در نظام مالیاتی ایران

وجیه اله ذکوری^۱، امید محمودی خوشرو^{۲*}، بهروز قربانی^۳

۱ - گروه حسابداری، واحد سنج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنج، ایران

۲ و ۳ - گروه حسابداری، واحد سنج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنج، ایران (نویسنده مسئول)، ایمیل نویسنده مسئول: omkhoshro@iausdj.ac.ir

۳ - گروه حسابداری، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

اطلاعات مقاله

چکیده

تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۴/۱۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۵/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۶/۲۸

تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۷/۰۱

کلیدواژه‌ها:

تمکین مالیاتی

تئوری تلنگر

معماری انتخاب

اقتصاد رفتاری

اشخاص حقیقی، مراحل تمکین مالیاتی

نظام مالیاتی ایران، مداخلات رفتاری

مشاغل کوچک

هدف: تمکین مالیاتی اشخاص حقیقی، به‌ویژه صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک، به دلیل محدودیت‌های شناختی، زمانی و اطلاعاتی و نیز مواجهه با پیچیدگی‌های نظام مالیاتی، نیازمند رویکردی متمایز از اشخاص حقوقی است. این پژوهش با هدف ارائه الگویی مرحله‌محور برای بهبود تمکین مالیاتی اشخاص حقیقی بر اساس تئوری تلنگر و شش اصل معماری انتخاب (NUDGES) در نظام مالیاتی ایران انجام شده است. در این الگو، تمکین مالیاتی به‌عنوان یک فرایند چهارمرحله‌ای شامل ثبت‌نام و شناسایی، نگهداری دفاتر و اسناد، تسلیم اظهارنامه و پرداخت مالیات مفهوم‌سازی شده و در هر مرحله، شش مؤلفه رفتاری پیش‌فرض‌ها، بازخورد، انگیزه، نقشه‌نگاری خطاها، نقشه‌نگاری انتخاب و ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده بررسی شده است.

روش‌شناسی: پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر رویکرد کمی، از نظر شیوه گردآوری پیمایشی و از نظر زمان مقطعی است. طرح پژوهش غیرآزمایشی بوده و داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته با ۶۰ گویه گردآوری شده است. نمونه آماری شامل ۳۹۰ نفر از مودیان حقیقی، مشاوران مالیاتی، حساب‌برسان، کارشناسان امور مالیاتی و افراد دارای سابقه مالیاتی، حسابداری و مدیریت مالی بود که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. روایی محتوایی با CVI و CVR، پایایی با آلفای کرونباخ (۰/۹۶۵) و ساختار عاملی با تحلیل عاملی اکتشافی/تحلیل مؤلفه‌های اصلی، KMO (۰/۸۵۵) و آزمون بارتلت تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها، افزون بر آمار توصیفی، از آزمون t تک‌نمونه‌ای و آزمون فریدمن استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که به‌کارگیری تئوری تلنگر می‌تواند تمکین مالیاتی اشخاص حقیقی را در هر چهار مرحله به‌طور معناداری بهبود بخشد. (p < 0.01) اولویت مؤلفه‌های تلنگر در حالت کلی به ترتیب عبارت بود از: پیش‌فرض‌ها (۳/۷۶)، نقشه‌نگاری انتخاب (۳/۵۷)، بازخورد (۳/۵۶)، ساختاردهی انتخاب پیچیده (۳/۴۳)، نقشه‌نگاری خطاها (۳/۴۱) و انگیزه (۳/۳۵). در مراحل مختلف نیز اولویت‌ها متفاوت بود: در مرحله ثبت‌نام و شناسایی، «پیش‌فرض‌ها» و «نقشه‌نگاری خطاها»؛ در مرحله نگهداری دفاتر و اسناد، «بازخورد» و «انگیزه»؛ در مرحله تسلیم اظهارنامه، «ساختاردهی انتخاب پیچیده» و «نقشه‌نگاری انتخاب»؛ و در مرحله پرداخت، «بازخورد» و «پیش‌فرض‌ها» بالاترین اولویت و تأثیر را داشتند.

نتیجه‌گیری: الگوی نهایی پژوهش بر اساس ماتریس «مرحله تمکین × نوع مؤدی × مؤلفه تلنگر» طراحی شده و نشان می‌دهد که مداخلات رفتاری باید متناسب با مرحله تمکین و ویژگی‌های خاص اشخاص حقیقی طراحی و اجرا شوند. بر این اساس، چهار قاعده سیاستی پیشنهاد می‌شود: خودکارسازی و پیش‌فرض در ثبت، بازخورد مستمر در دفترداری، کاهش بار شناختی در اظهارنامه، و یادآوری و شفاف‌سازی پیامد در پرداخت. نتیجه‌گیری مقاله بر این نکته تأکید دارد که بهبود تمکین، نه با جایگزینی تلنگر به‌جای بازدارندگی، بلکه با طراحی هوشمندانه محیط تصمیم در هر مرحله از چرخه تمکین ممکن است و آزمون میدانی مدل در پژوهش‌های آینده ضروری است. این پژوهش با ارائه مدلی مرحله‌محور و تفکیک‌شده، خلا پژوهشی موجود در زمینه کاربرد تئوری تلنگر در نظام مالیاتی ایران را پر کرده و توصیه‌های سیاستی عملی برای سازمان امور مالیاتی ارائه می‌دهد.

نوع مقاله: پژوهشی



© نویسندگان

استناد: ذکوری، وجیه اله و محمودی خوشرو، امید و قربانی، بهروز. (۱۴۰۵). ارائه الگویی برای بهبود تمکین مالیاتی مودیان (اشخاص حقیقی) بر پایه تئوری تلنگر در نظام مالیاتی ایران. مدیریت مالی هوشمند، ۲(۳)، ۱۳۹-۱۵۴.

نشریه مدیریت مالی هوشمند، ۱۴۰۵، دوره ۲، شماره ۳، صفحه ۱۳۹-۱۵۴.

ناشر: موسسه علمی طلوع بینش آینده

<https://doi.org/10.25843/JIFM.2025.8563.3318>

مقدمه

تمکین مالیاتی یکی از مهم‌ترین شرط‌های کارایی نظام مالیاتی است؛ زیرا تحقق درآمد قانونی تنها زمانی امکان‌پذیر است که مؤدیان در موعد مقرر وارد نظام مالیاتی شوند، اطلاعات و اسناد لازم را نگهداری کنند، اظهارنامه را به‌درستی تسلیم نمایند و بدهی خود را بپردازند. این زنجیره نشان می‌دهد تمکین را نباید صرفاً با «پرداخت» مترادف دانست. چارچوب‌های مدیریت ریسک تمکین نیز ثبت، گزارش و پرداخت صحیح و به‌موقع را مجموعه‌ای از تعهدات متمایز اما به‌هم‌پیوسته تلقی می‌کند (OECD, 2004; OECD, 2025). این نگاه برای اشخاص حقیقی و به‌ویژه صاحبان مشاغل اهمیت دارد؛ زیرا بسیاری از تکالیف مالیاتی مستقیماً بر دوش خود مؤدی قرار می‌گیرد و ظرفیت اداری، دانش مالیاتی، زمان و نقدینگی او محدود است.

مدل بازدارندگی آلینگهام و سندمو، تصمیم گزارش درآمد را تابع منفعت مورد انتظار فرار مالیاتی، احتمال کشف و شدت مجازات می‌داند (Allingham & Sandmo, 1972). این مدل نقش حساسی و ضمانت اجرا را روشن می‌کند، اما همه رفتارهای غیرمنطبق را توضیح نمی‌دهد. اعتماد، عدالت، اخلاق مالیاتی، هنجارهای اجتماعی، کیفیت خدمات، پیچیدگی و هزینه تمکین نیز با رفتار مالیاتی ارتباط دارند (Andreoni et al., 1998; Alm, 2019; Slemrod, 2019).

بنابراین، عدم تمکین همیشه ناشی از قصد آگاهانه برای فرار نیست؛ گاه مؤدی خواهان انجام تکلیف است، اما ابهام فرایند یا اطلاعات ناکافی او را به تأخیر، خطا یا اقدام ناقص سوق می‌دهد.

اقتصاد رفتاری به محدودیت توجه، حافظه، توان پردازش و خودکنترلی در تصمیم‌های واقعی توجه می‌کند. تلنجر، در تعریف کلاسیک، تغییر در معماری انتخاب است که رفتار را در جهتی قابل پیش‌بینی هدایت می‌کند، بدون آنکه گزینه‌ها را حذف کند یا انگیزه‌های اقتصادی را به‌طور اساسی تغییر دهد (Thaler & Sunstein, 2008). ابزارهای معماری انتخاب شامل پیش‌فرض، بازخورد، توجه به انگیزه‌ها، پیش‌بینی خطا، تبیین رابطه گزینه و پیامد، و ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده است (Johnson et al., 2012; Thaler et al., 2013). این ابزارها با تکالیفی که با اصطکاک اداری، ابهام، فراموشی و پیچیدگی همراهند تناسب دارند.

آزمایش‌های میدانی مالیاتی نیز نشان داده‌اند مداخلات رفتاری می‌توانند رفتار واقعی مؤدی را تغییر دهند، اما اثر آنها به زمینه و طراحی وابسته است. Hallsworth et al. (2017) در آزمایش‌های طبیعی بزرگ‌مقیاس نشان دادند برخی پیام‌های هنجاری و برجسته‌سازی شده می‌توانند پرداخت را تسریع کنند. Dwenger et al. (2016) اهمیت تعامل انگیزه‌های درونی و بیرونی را در تمکین نشان دادند. مرور فراتحلیلی Antinyan and Asatryan (2025) نیز نتیجه می‌گیرد که اثر تلنجرهای مالیاتی ناهمگن است و طراحی و زمینه مداخله اهمیت اساسی دارد. از این رو، پرسش علمی فقط این نیست که «تلنجر مؤثر است یا نه»، بلکه باید پرسید «کدام تلنجر، برای کدام تکلیف، در کدام مرحله؟».

در ایران، این پرسش برای اشخاص حقیقی اهمیت ویژه‌ای دارد. ابزار پژوهش حاضر مصادیقی مانند تشکیل خودکار پرونده از داده‌های سامانه مجوز و کدپستی، اتصال کارخوان و حساب تجاری، هشدار طبقه‌بندی شغلی، راهنمای ثبت دفاتر، شخصی‌سازی اظهارنامه، چک‌لیست خطا، یادآوری سررسید و بازخورد درباره محل مصرف مالیات را پوشش می‌دهد. این گستره نشان می‌دهد مسئله از «پیام‌رسانی» فراتر است و به طراحی کل تجربه مؤدی در چرخه تمکین مربوط می‌شود.

پیشینه داخلی نیز مؤلفه‌های رفتاری و نهادی مختلفی را برجسته کرده است. کمالی و شفیعی (۱۳۹۰) بر تعریف عملیاتی تمکین و تفاوت وضعیت اشخاص حقیقی و حقوقی تأکید کردند. برزیده و ابراهیمی درده (۱۳۹۸) در مالیات بر درآمد مشاغل، هنجارها، عدم تقارن اطلاعاتی و گزارش اشخاص ثالث را از عوامل مهم عدم تمکین دانستند. حقیقی فشی و همکاران (۱۳۹۹) نقش هنجارهای اجتماعی و شخصی را بررسی کردند. ابراهیمی، باباجانی و اثنی عشری (۱۴۰۲) عدم تمکین مشاغل را با رویکرد رفتار برنامه‌ریزی شده مطالعه نمودند و سجودی و همکاران (۱۴۰۳) نیز نقش اعتماد، عدالت، اطلاعات و پیچیدگی را در تمکین مؤدیان گزارش کردند. با وجود این، خلأیی در تبدیل این عوامل پراکنده به یک «معماری مرحله‌محور مداخله» برای اشخاص حقیقی باقی مانده است.

مقاله حاضر این مسئله را با تفکیک چهار مرحله تمکین و بررسی شش مؤلفه معماری انتخاب در هر مرحله دنبال می‌کند. هدف، تدوین الگویی برای انتخاب مداخله متناسب با تکلیف مالیاتی اشخاص حقیقی است. تفاوت رتبه‌های مرحله‌ای، مبنای پیشنهاد این الگو قرار می‌گیرد؛ از این تفاوت‌ها نمی‌توان به‌تنهایی معناداری آماری تعامل مرحله و نوع مداخله را نتیجه گرفت.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تمکین مالیاتی به مثابه فرایندی چهار مرحله‌ای

رویکرد مرحله‌ای یک مزیت سیاستی اساسی دارد: عدم تمکین را از یک مفهوم کلی به نقاط شکست مشخص تبدیل می‌کند. مؤدی ممکن است ثبت‌نام کرده باشد اما دفاتر کافی نگه ندارد؛ ممکن است اسناد مناسب داشته باشد اما اظهارنامه را ناقص یا دیر هنگام تسلیم کند؛ یا پس از اظهار صحیح، پرداخت را به تأخیر اندازد. منشأ هر یک از این رفتارها متفاوت است و منطقی نیست که همه با یک ابزار واحد درمان شوند.

در این پژوهش، ثبت و شناسایی شامل تشکیل و به‌روزرسانی پرونده، شناسایی گروه شغلی و روشن شدن تکالیف است. نگهداری دفاتر و اسناد به ثبت معاملات، مستندسازی و انتخاب شیوه مناسب نگهداری اطلاعات مربوط می‌شود. تسلیم اظهارنامه شامل تکمیل، کنترل، تطبیق و ارسال اطلاعات است و پرداخت، ایفای به‌موقع تعهد مالی و اقساط را در بر می‌گیرد. این صورت‌بندی با منطق مدیریت ریسک تمکین همخوان است که پاسخ سیاستی را به تکلیف و رفتار مشخص پیوند می‌دهد (OECD, 2004).

در اشخاص حقیقی، تفاوت مراحل از منظر ظرفیت شناختی و عملیاتی برجسته‌تر است. ثبت و طبقه‌بندی با مسئله ورود به نظام و فهم تکلیف مواجه است؛ نگهداری دفاتر نیازمند عادت و نظم روزانه است؛ اظهارنامه یک تصمیم پیچیده و متراکم اطلاعاتی است؛ و پرداخت با فراموشی، تعلل و جریان نقدینگی پیوند دارد. این تفاوت نظری، انتظار وجود تعامل «مرحله-تلنگر» را تقویت می‌کند.

بازدارندگی و تمکین داوطلبانه

مدل بازدارندگی نشان می‌دهد احتمال حساسی و مجازات می‌تواند رفتار فرار را محدود کند، اما تمکین واقعی معمولاً بسیار بیش از مقداری است که تنها بر اساس احتمال کشف انتظار می‌رود (Andreoni et al., 1998). چارچوب شیب لغزنده نیز تمکین را بر دو پایه قدرت مقام مالیاتی و اعتماد به آن صورت‌بندی می‌کند و نشان می‌دهد تمکین اجباری و داوطلبانه می‌توانند هم‌زمان وجود داشته باشند (Kirchler et al., 2008).

برای مؤدی حقیقی، این تمایز به یک قاعده سیاستی منجر می‌شود: رفتار عمدی و راهبردی نیازمند کشف و ضمانت اجراست، اما خطا، ناآگاهی، فراموشی و اصطکاک اداری باید با خدمت و طراحی بهتر پاسخ داده شوند. استفاده بیش از حد از ابزار تنبیهی برای مسئله‌ای که منشأ آن پیچیدگی است ممکن است هزینه تمکین را بیشتر کند و رابطه مؤدی با اداره مالیاتی را تضعیف نماید.

نظریه تلنگر و مؤلفه‌های معماری انتخاب

معماری انتخاب به نحوه سازمان‌دهی گزینه‌ها، ترتیب مراحل، پیش‌فرض‌ها، اطلاعات و بازخوردها در محیط تصمیم اشاره دارد. حتی با ثابت بودن آزادی رسمی انتخاب، ساختار ارائه گزینه‌ها می‌تواند بر تصمیم اثر بگذارد (Johnson et al., 2012). در تکالیف مالیاتی زمان‌مند، فنی و چندمرحله‌ای، کاهش ابهام و اصطکاک می‌تواند انجام تکلیف را تسهیل کند. تالر و سانس‌تاین (Thaler & Sunstein, 2008) شش اصل کلیدی برای طراحی تلنگرها معرفی کرده‌اند که با سرواژه "NUDGES" شناخته می‌شوند:

انگیزه ها^۱: توجه به انگیزه‌ها و حساسیت افراد نسبت به آنها. افراد به مشوق‌های فوری و مشخص بیشتر واکنش نشان می‌دهند تا مشوق‌های بلندمدت و مبهم. هدف اصلی این است که مشخص کند چه کسی از یک تصمیم سود می‌برد و چه کسی هزینه آن را می‌پردازد. یک انتخاب درست وقتی رخ می‌دهد که مشوق‌ها و انگیزه‌های درستی برای افراد درگیر در آن تصمیم در نظر گرفته شده باشد و انگیزه‌های آنها با نتایج مطلوب همسو شود. انگیزه در چارچوب معماری انتخاب فقط میزان پاداش یا مجازات نیست؛ نحوه دیده شدن و فهم آن نیز اهمیت دارد. یک مزیت قانونی که مؤدی از آن خبر ندارد، از نظر رفتاری انگیزه مؤثری نیست. همچنین پاداش‌های نمادین مانند گواهی شفافیت، رتبه اعتباری، دسترسی سریع‌تر به خدمات یا اعلام مشارکت اجتماعی می‌توانند انگیزه‌های شهری و هویتی ایجاد کنند.

ادبیات مالیاتی نشان می‌دهد انگیزه‌های درونی و بیرونی می‌توانند با یکدیگر تعامل داشته باشند (Dwenger et al ۲۰۱۶). در آزمایش میدانی خود نشان دادند پاسخ افراد به بازدارندگی و پاداش بسته به سطح انگیزه درونی متفاوت است. بنابراین یک سیاست واحد پاداش ممکن است برای همه گروه‌ها اثر یکسان نداشته باشد و حتی در برخی زمینه‌ها انگیزه درونی را تضعیف کند. این ناهمگنی یکی از دلایل تفکیک مؤدیان حقیقی و حقوقی و توجه به مرحله است

¹ INCENTIVES

نقشه نگاری انتخاب^۱: در واقع بسیاری از تصمیمات، به ویژه تصمیمات پیچیده، برای افراد نامفهوم هستند. این اصل می گوید که باید اطلاعات مربوط به انتخاب ها را به شیوه ای قابل فهم برای همگان ارائه داد. طراحی انتخاب ها به گونه ای که رابطه بین انتخاب و نتیجه نهایی برای افراد قابل درک باشد. هرچه این رابطه شفاف تر باشد، تصمیم گیری آسان تر می شود.

نقشه نگاری انتخاب در این رساله به اصل Understand Mappings مرتبط است؛ یعنی مؤدی بتواند رابطه میان گزینه و پیامد را بفهمد. بسیاری از انتخاب های مالیاتی از نظر حقوقی پیچیده اند و فرد نمی داند کدام روش ثبت، پرداخت یا اظهار برای وضعیت او مناسب تر است. نمایش ساده تفاوت گزینه ها، هزینه، ریسک، زمان و آثار نقدینگی می تواند کیفیت انتخاب را افزایش دهد.

این مؤلفه به ویژه در انتخاب روش نگهداری دفاتر، روش صدور صورتحساب، نحوه پرداخت یا انتخاب میان مسیرهای قانونی مختلف اهمیت دارد. هدف، توصیه پنهان یک گزینه نیست؛ بلکه تبدیل پیامدهای پیچیده به نقشه ای قابل فهم است تا مؤدی بتواند انتخاب آگاهانه انجام دهد.

پیش فرض ها^۲: استفاده از گزینه های پیش فرض به نفع انتخاب مطلوب. افراد تمایل دارند گزینه پیش فرض را انتخاب کنند، زیرا به حداقل چالش نیاز دارد. این اصل بر یک واقعیت روانشناختی استوار است، انسان ها تمایل زیادی به ماندن در وضعیت موجود دارند و می خواهند همان مسیری را بروند که از قبل برایشان تعیین شده و هیچ اقدام اضافه ای نیاز ندارد و معمولاً گزینه ای را که از قبل برایشان تعیین شده (پیش فرض) تغییر نمی دهند. گزینه های پیش فرض گزینه های قدرتمند و همه جا حاضر و البته ناگزیر، به این معنی که در هر نقطه ای از سیستم معماری انتخاب، بایست قاعده مشخصی داشته باشد که تعیین کند اگر تصمیم گیرنده هیچ تغییری ایجاد نکند و آنچه در حال وقوع است به روال خود ادامه خواهد داد (ص ۱۲۶) معماران انتخاب می توانند انتخاب کنندگان را وادار سازند که خودشان دست به انتخاب بزنند که این رویکرد را انتخاب الزام شده (required choice) یا انتخاب اجباری (mandated choice) می نامند (ص ۱۲۹) تیلر معتقد است انتخاب الزامی، که مطلوب بسیاری از دوستداران آزادی است گاهی اوقات بهترین است ولیکن باید دو نکته را مدنظر داشت نخست آنکه انسان ها اغلب انتخاب الزامی را مایه دردسر میدانند و وضعیت بدتری می شمارند و بیشتر ترجیح می دهند یک گزینه پیش فرض خوب داشته باشند. دیگر آنکه الزام به انتخاب عموماً هنگامی که باتصمیمات بله یا خیر ساده مواجه هستند مناسب تر است تا هنگامی که با انتخاب های پیچیده مواجهند لذا با تمام تفاسیر طراحی هوشمندانه گزینه پیش فرض می تواند تاثیر شگرفی بر رفتار جمعی داشته باشد. درواقع پیش فرض گزینه ای است که در صورت عدم اقدام فعال تصمیم گیرنده اجرا می شود. اثر پیش فرض از اینرسی، وضعیت موجود، هزینه اقدام و گاهی برداشت ضمنی از توصیه ناشی می شود. در محیط مالیاتی، پیش فرض می تواند به شکل ثبت خودکار بر اساس داده های ثبتی، فعال سازی پیش فرض تکلیف، تکمیل خودکار برخی فیلدهای اظهارنامه یا پیشنهاد روش پرداخت استاندارد ظاهر شود. مزیت پیش فرض آن است که خطاهای ناشی از «عدم اقدام» را کاهش می دهد. اما پیش فرض مالیاتی باید سه ویژگی داشته باشد: کیفیت داده منبع، قابلیت اصلاح آسان، و اطلاع رسانی شفاف. اگر داده پیش فرض نادرست باشد و اصلاح آن دشوار شود، همان ابزاری که قرار بود اصطکاک را کاهش دهد می تواند خطای سیستماتیک ایجاد کند.

بازخورد^۳: بازخورد دادن به موقع و شفاف و مناسب به افراد درباره انتخاب ها و پیامدهای آنها می تواند رفتار را اصلاح و به بهبود عملکردشان کمک کند. این اصل بر اهمیت طراحی سیستم هایی تاکید دارد که به افراد کنند از نتایج اعمال خودآگاه شوند و بدین ترتیب بتوانند رفتارشان را اصلاح کنند. اگر سیستم خوب طراحی باشد هنگامیکه افراد کارشان را خوب انجام می دهند و یا هنگامی که مرتکب خطا میشوند این نکته ها را به موقع به آنها گوشزد بکند (ص ۱۳۵) بازخورد یعنی فرد بداند در چه وضعیتی قرار دارد، اقدام او چه نتیجه ای ایجاد کرده و در صورت خطا چه چیزی باید اصلاح شود. بسیاری از نظام های اداری فقط در زمان شکست بازخورد می دهند؛ مثلاً پس از رد اظهارنامه یا تعلق جریمه. معماری رفتاری ترجیح می دهد بازخورد تا حد امکان فوری، مشخص و قابل اقدام باشد. در مالیات، بازخورد می تواند شامل پیام تکمیل ثبت، مقایسه داده های اظهار شده با سوابق، هشدار درباره عدد غیرمتعارف، تأیید آنی پرداخت، یادآوری اقساط، یا نمایش اثر اجتماعی پرداخت باشد. بازخورد مؤثر باید از پیام های مبهم مانند «اطلاعات شما مشکل دارد» فاصله بگیرد و دقیقاً مشخص کند چه اقدام بعدی لازم است.

نقشه نگاری خطاها^۴: انسان ها کامل نیستند و بطور طبیعی در معرض اشتباه هستند. یک سیستم باید این واقعیت را در نظر گرفته و به گونه ای که احتمال خطای انسانی را پیش بینی کرده و برای آن تمهیداتی در نظر بگیرد و به گونه ای طراحی شود که از بروز خطا پیشگیری

¹ UNDERSTANDING MAPPINGS

² DEFAULTS

³ FEEDBACK

⁴ EXPECTING ERROR

کرده یا تبعات آن را به حداقل برساند. در واقع این اصل می گوید انسان فراموش کار است و عدد و رقم را اشتباه می زند یک سیستم مالیاتی خوب، به مودی خطای رایج را هشدار می دهد و خودش را برای این خطاها آماده می کند. این مؤلفه در ابزار پژوهش با عنوان «نقشه نگاری خطاها» آمده و از نظر نظری به اصل Expect Error نزدیک است: طراح باید فرض کند انسان خطا می کند و سیستم را طوری بسازد که خطا قابل پیش بینی، قابل تشخیص و قابل اصلاح باشد. در مالیات، خطاهای رایج شامل انتخاب گروه نادرست، فراموشی سند، ورود عدد غیرمتعارف، استفاده از حساب نامربوط، تأخیر در ثبت و اشتباه در انتخاب نوع صورتحساب و ... است.

راهکارهای این مؤلفه عبارتند از چک لیست، هشدار آنی، تطبیق خودکار، اعتبارسنجی داده، امکان بازگشت، پیش نمایش پیامد و گزارش خطا به زبان قابل فهم. مزیت «طراحی برای خطا» این است که به جای نسبت دادن همه اشتباهات به بی مسئولیتی مودی، بخشی از مسئولیت کیفیت فرایند را بر عهده معماری سیستم می گذارد.

ساختاردهی انتخاب های پیچیده^۱: افراد بسته به اندازه و پیچیدگی گزینه های موجود، استراتژی های متفاوتی برای انتخاب کردن میان این گزینه ها اتخاذ می کنند. هنگامی که با تعداد معدودی از گزینه های نه چندان پیچیده مواجه می شویم، معمولاً در ابتدا تمام ویژگی های گزینه را گزینه های موجود را واری می کنیم و آن گاه در صورت لزوم، هزینه فایده می کنیم و یکی از گزینه ها انتخاب می کنیم. اما هنگامی که گستره انتخاب ها فراخ تر می شود با یست استراتژی های دیگری برگزینیم، مساله ای می توان به درسرمان بیندازد (ص ۱۴۲) پژوهش های علوم اجتماعی نشان می دهد که هرچه انتخاب های پیشاروی افراد متعددتر باشند و یا ابعاد بیشتری را شامل شوند، احتمال اتخاذ استراتژی های درد سرساز از سوی افراد افزایش می یابد و این دقیقاً همان نکته مرتبط با معماری انتخاب است هرچه گزینه های جایگزین پرشمار و پیچیده تر شوند معماری انتخاب چیز بیشتری برای اندیشیدن و کار بیشتری برای انجام دادن خواهد داشت و همچنین شانس بیشتری برای تاثیر گذاشتن بر روی انتخاب ها (هم برای بدتر کردن و یا بهتر کردنشان). ساختار دهی به انتخاب گاهی اوقات به معنای کمک کردن به افراد برای آموختن است تا بعد ها بتوانند تصمیمات بهتری برای خودشان برگزینند (ص ۱۴۶) ساده سازی انتخاب های پیچیده و ارائه آنها به شکلی قابل فهم. وقتی با گزینه های متعدد روبرو هستیم، ساده سازی می تواند به تصمیم گیری بهتر کمک کند. در واقع هنگامی که افراد با انبوهی از گزینه ها روبرو می شوند، دچار «فلج تصمیم» و استرس می شوند. این انتخاب ها برای کاهش بار تصمیم گیری تاکید دارد.

هنگامی که تعداد گزینه ها، قواعد و فیلدها زیاد است، کیفیت تصمیم کاهش می یابد و افراد ممکن است به تعلل، انتخاب تصادفی یا اتکا کامل به واسطه روی آورند. ساختاردهی انتخاب پیچیده با دسته بندی، شخصی سازی، فیلتر کردن گزینه های نامرتب، تقسیم فرایند به گام های کوچک و ارائه راهنمای متناسب، بار شناختی را کاهش می دهد.

در این مقاله، «الگوی تلنجر» به صورت گسترده شامل معماری انتخاب و برخی مداخلات رفتاری مکمل است. از نظر تعریف سخت گیرانه، مشوق های مالی بزرگ یا مجازات، تلنجر محسوب نمی شوند؛ با این حال، پرسشنامه مؤلفه «انگیزه» را نیز شامل کرده است. بنابراین این دسته در تحلیل به عنوان ابزار انگیزشی مکمل معماری انتخاب تفسیر می شود و با تلنجر خالص یکسان فرض نمی گردد. شش مؤلفه پژوهش با اصول معماری انتخاب مرتبطاند (Thaler & Sunstein, 2008; Thaler et al., 2013). برای حفظ پیوند با ابزار گردآوری داده، عنوان های «نقشه نگاری خطا» و «نقشه نگاری انتخاب» حفظ شده اند؛ منظور از آن ها به ترتیب پیش بینی و اصلاح خطا و روشن کردن رابطه گزینه ها و پیامدهاست. تعریف عملیاتی مؤلفه ها در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. تعریف عملیاتی مؤلفه‌های معماری انتخاب

مؤلفه پژوهش	اصل متناظر	تعریف و مصداق
پیش‌فرض‌ها	Defaults	گزینه‌ای که در صورت اقدام نکردن فرد اجرا می‌شود؛ مانند پیش‌تکمیل اطلاعات از داده‌های معتبر. قابلیت مشاهده و اصلاح اطلاعات، شرط طراحی مناسب آن است.
بازخورد	Give Feedback	اطلاع‌رسانی فوری، روشن و قابل اقدام درباره وضعیت تکلیف، خطا یا نتیجه اقدام؛ مانند تأیید ثبت و پرداخت و یادآوری تکالیف.
انگیزه	Incentives	برجسته‌سازی منافع و هزینه‌های انتخاب و توجه به انگیزه‌های اعتباری و هویتی. مشوق مالی بزرگ، ابزار مکمل است و با تلنگر خالص یکسان نیست.
نقشه‌نگاری خطا	Expect Error	پیش‌بینی خطای انسانی و فراهم کردن هشدار، اعتبارسنجی و امکان اصلاح؛ مانند چک‌لیست و تطبیق خودکار اطلاعات.
نقشه‌نگاری انتخاب	Understand Mappings	روشن کردن رابطه گزینه‌ها با پیامد، هزینه و ریسک آن‌ها؛ مانند توضیح تفاوت مسیرهای انجام تکلیف به زبان قابل فهم.
ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده	Structure Complex Choices	کاهش پیچیدگی از طریق گام‌بندی، دسته‌بندی، شخصی‌سازی و حذف اجزای نامرتبط؛ مانند اظهارنامه متناسب با فعالیت مؤدی.

انگیزه‌های درونی و بیرونی ممکن است با یکدیگر تعامل داشته باشند و واکنش گروه‌های مختلف به پاداش یا بازدارندگی یکسان نباشد (Dwenger et al., 2016). از این رو، در تفسیر مؤلفه انگیزه باید میان برجسته‌سازی پیامد و تغییر واقعی پاداش یا مجازات تمایز گذاشت. همچنین، پیشنهادهایی مانند وصول اجباری در نقطه فروش صرفاً تغییر معماری انتخاب نیستند و نیازمند ارزیابی مستقل‌اند.

شواهد تجربی و تفاوت تکالیف

شواهد تجربی مالیاتی نشان می‌دهد یادآوری، برجسته‌سازی و پیام‌های هنجاری می‌توانند بر رفتار پرداخت اثر بگذارند، اما نتایج به طراحی و زمینه وابسته‌اند (Hallsworth et al., 2017). (Antinyan & Asatryan, 2025) بنابراین، کم‌هزینه بودن یک مداخله به معنای اثربخشی یکسان آن در همه شرایط نیست.

از منظر پژوهش حاضر، این ناهمگنی باید به سطح مرحله تکلیف منتقل شود. یادآوری سررسید احتمالاً در پرداخت مفید است، اما نمی‌تواند جایگزین ساده‌سازی فرم اظهارنامه شود. پیش‌فرض خودکار در ثبت می‌تواند اصطکاک ورود را کم کند، اما در نگهداری دفاتر ممکن است بازخورد مستمر اهمیت بیشتری داشته باشد. این منطق، هسته فرضیه تعامل مرحله و تلنگر است.

برخلاف مؤدی حقوقی که بخشی از تکالیف توسط واحدهای تخصصی انجام می‌شود، مؤدی حقیقی ممکن است هم‌زمان صاحب کسب‌وکار، مدیر عملیات و مسئول امور مالیاتی خود باشد. در چنین شرایطی، هزینه زمانی و شناختی تکالیف برجسته‌تر است. پیچیدگی قانون، تعدد گروه‌های شغلی، انتخاب روش نگهداری اسناد، تطبیق فروش با سامانه‌ها و مدیریت مهلت‌ها می‌تواند حتی در غیاب انگیزه فرار، احتمال خطا و تأخیر را افزایش دهد.

یافته‌های داخلی نیز این جهت را تأیید می‌کنند. برزیده و ابراهیمی درده (۱۳۹۸) در بخش مشاغل، عدم تقارن اطلاعاتی، هنجارها و گزارش اشخاص ثالث را مهم دانستند. سجودی و همکاران (۱۴۰۳) نیز رابطه منفی پیچیدگی با تمکین و رابطه مثبت اعتماد، عدالت، اطلاعات و آگاهی با تمکین را گزارش کردند. این شواهد از طراحی سیاستی حمایت می‌کنند که علاوه بر کنترل، «توان تمکین» را افزایش دهد.

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

مدل مفهومی مقاله بر دو محور مرحله تمکین و مؤلفه معماری انتخاب استوار است و دامنه آن به تکالیف اشخاص حقیقی محدود می‌شود. ترکیب چهار مرحله با شش مؤلفه، ماتریسی از ۲۴ موقعیت مداخله را پدید می‌آورد. هر خانه این ماتریس محل ارزیابی یک خانواده از مداخلات است؛ مدل، مسیر علی برآوردشده میان متغیرها نیست.

از منظر نظری، کاهش اصطکاک، افزایش توجه، روشن شدن رابطه گزینه و پیامد، پیشگیری از خطا و ارائه بازخورد می‌تواند توان و تمایل مؤدی برای انجام تکلیف را تقویت کند. انتظار می‌رود اولویت این سازوکارها با نوع تکلیف تفاوت داشته باشد. در این پژوهش، این انتظار با مقایسه توصیفی رتبه‌های مؤلفه‌ها در چهار مرحله بررسی می‌شود.

جدول ۲. ساختار جدولی مدل مفهومی رساله

سطح	اجزا	نقش در مدل
نوع مؤدی	شخص حقیقی	یک مدل مستقل در سطح گویه
متغیر وابسته مفهومی	تمکین مالیاتی	در چهار مرحله عملیاتی می‌شود
مراحل تمکین	ثبت و شناسایی؛ نگهداری دفاتر و اسناد؛ اظهارنامه؛ پرداخت	بستر وقوع ریسک و نقطه مداخله
متغیرهای مستقل نظری	پیش فرض؛ بازخورد؛ انگیزه؛ نقشه‌نگاری خطا؛ نقشه‌نگاری انتخاب؛ ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده	شش خانواده معماری انتخاب
رابطه کلیدی	مرحله × تلنگر	اثر/اولویت هر تلنگر به مرحله وابسته است
خروجی سیاستی	مدل اولویت مداخله	انتخاب تلنگر متناسب با مرحله و نوع مؤدی

جدول ۳. ماتریس مفهومی مراحل تمکین و مؤلفه‌های معماری انتخاب

مرحله تمکین	پیش فرض	بازخورد	انگیزه	خطا	انتخاب	پیچیدگی
ثبت و شناسایی	●	●	●	●	●	●
نگهداری دفاتر و اسناد	●	●	●	●	●	●
تسلیم اظهارنامه	●	●	●	●	●	●
پرداخت	●	●	●	●	●	●

در جدول ۳، علامت ● نشان‌دهنده پوشش مفهومی هر ترکیب در ابزار پژوهش است و به معنای یکسان بودن تعداد گویه‌ها، اولویت یا اثر آن‌ها نیست. خروجی مورد انتظار، الگویی برای انتخاب مداخله متناسب با مرحله تمکین اشخاص حقیقی است. فرضیه اصلی پژوهش این است که مداخلات مبتنی بر نظریه تلنگر، از دید پاسخ‌دهندگان، ظرفیت بهبود تمکین مالیاتی اشخاص حقیقی را دارند. چهار فرضیه فرعی همین انتظار را به ترتیب در مراحل ثبت و شناسایی، نگهداری دفاتر و اسناد، تسلیم اظهارنامه و پرداخت دنبال می‌کنند. این صورت‌بندی، ماهیت ادراکی آزمون پیمایشی را مشخص می‌کند؛ تأیید اثر بر رفتار واقعی نیازمند طرح آزمایشی است. روش‌شناسی پژوهش

طرح پژوهش و نمونه تحلیلی

پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش کمی، پیمایشی، مقطعی و غیرآزمایشی است. واحد تحلیل، پاسخ‌دهنده است و متغیرهای مورد بررسی، ارزیابی او از مداخلات پیشنهادی در تکالیف مالیاتی اشخاص حقیقی‌اند. بنابراین، ارزیابی ادراکی ظرفیت مداخله باید از اندازه‌گیری رفتار واقعی یا برآورد اثر علی آن تفکیک شود.

نمونه تحلیلی شامل ۳۹۰ پاسخ‌دهنده از گروه‌های حرفه‌ای مرتبط با مالیات، حسابداری و مدیریت مالی است. پاسخ‌دهندگان درباره تکالیف اشخاص حقیقی اظهارنظر کرده‌اند و ترکیب حرفه‌ای آنان نباید معادل نمونه‌ای نماینده از همه مؤدیان حقیقی تلقی شود. مشخصات پاسخ‌دهندگان در جدول ۴ ارائه شده است.

بیشترین فراوانی تحصیلات مربوط به کارشناسی ارشد با ۲۱۹ نفر است. نمونه شامل ۲۶۳ مرد و ۱۲۷ زن است و حساب‌رسان ارشد مالیاتی و مدیران مالیاتی از گروه‌های حرفه‌ای پرتعداد آن هستند.

جدول ۴. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و حرفه‌ای پاسخ‌دهندگان

ویژگی	گروه	فراوانی	درصد
تحصیلات	پایین تر از لیسانس	۲	۰/۵
	لیسانس	۴۹	۱۲/۶
	فوق لیسانس	۲۱۹	۵۶/۲
	دکتری	۱۲۰	۳۰/۸
جنسیت	مرد	۲۶۳	۶۷/۴
	زن	۱۲۷	۳۲/۶
سمت حرفه‌ای	حسابدار	۷۵	۱۹/۲
	حسابدار رسمی	۶	۱/۵
	حسابرس ارشد مالیاتی	۱۰۸	۲۷/۷
	سایر	۱۰	۲/۶
	مدیر ارشد مالیاتی	۵۳	۱۳/۶
	مدیر مالی	۱۴	۳/۶
	مدیر مالیاتی	۹۴	۲۴/۱
سابقه کار	مشاور مالیاتی	۳۰	۷/۷
	کمتر از ۱۰ سال	۱۰۲	۲۶/۲
	بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۱۲۰	۳۰/۸
	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۹۸	۲۵/۱
	بیشتر از ۳۰ سال	۷۰	۱۷/۹

حجم نمونه در هر ویژگی ۳۹۰ نفر است. درصدها از فراوانی‌ها محاسبه و به یک رقم اعشار گرد شده‌اند؛ اختلاف جزئی مجموع درصدها با ۱۰۰ ناشی از گرد کردن است

ابزار گردآوری داده و همسانی درونی

پرسشنامه شامل ۶۰ گویه است؛ ۱۴ گویه برای ثبت و شناسایی، ۱۳ گویه برای نگهداری دفاتر و اسناد، ۱۷ گویه برای تسلیم اظهارنامه و ۱۶ گویه برای پرداخت. در هر مرحله، گویه‌ها شش مؤلفه معماری انتخاب را پوشش می‌دهند. کدگذاری گویه‌ها، نوع مؤدی، مرحله، مؤلفه و شماره گویه را از یکدیگر متمایز می‌کند. توزیع گویه‌ها و ضرایب همسانی درونی در جدول ۴ آمده است.

محتوای گویه‌ها بر دو محور از پیش تعریف شده، شامل چهار مرحله تمکین و شش مؤلفه معماری انتخاب، سازمان یافته است. این انطباق مفهومی به تبیین پوشش محتوایی ابزار کمک می‌کند، اما به تنهایی جایگزین ارزیابی مستقل روایی محتوایی یا سازه نیست

بسیاری از گویه‌ها ماهیت سیاستی/تکوینی دارند و لزوماً بازتاب‌های جایگزین‌پذیر یک صفت پنهان واحد نیستند. بنابراین آلفای کرونباخ در این مقاله به‌عنوان شاخص توصیفی همسانی پاسخ‌ها گزارش می‌شود، نه معیار قطعی حذف گویه. این تمایز با ادبیات شاخص‌های علی و

تکوینی سازگار است (Bollen & Lennox, 1991; Bollen & Bauldry, 2011).

آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ۰/۹۶۵ و ضرایب چهار مرحله بین ۰/۸۵۸ و ۰/۹۰۹ گزارش شده است. این مقادیر از همسانی درونی پاسخ‌ها حمایت می‌کنند، اما اثبات‌کننده تک‌بعدی بودن ابزار یا اعتبار همه مداخلات پیشنهادی نیستند.

جدول ۵. ساختار پرسشنامه و ضرایب آلفای کرونباخ

آلفا	تعداد	دامنه گویه‌ها	بعد
۰٫۸۵۸	۱۴	Q1-Q14	ثبت و شناسایی
۰٫۸۸۶	۱۳	Q15-Q27	نگهداری دفاتر و اسناد
۰٫۸۸۸	۱۷	Q28-Q44	تسلیم اظهارنامه
۰٫۹۰۹	۱۶	Q45-Q60	پرداخت
۰٫۹۶۵	۶۰	Q1-Q60	کل ابزار

روش تحلیل داده‌ها

ابتدا فراوانی و درصد ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان و میانگین و انحراف معیار ارزیابی‌ها بررسی شد. برای مقایسه مؤلفه‌ها، رتبه‌بندی فریدمن در سطح کلی و در هر مرحله به کار رفت. نتایج گزارش شده آزمون تک‌نمونه‌ای نیز ارائه شده‌اند. آلفای کرونباخ برای بررسی همسانی پاسخ‌ها و شاخص KMO و آزمون بارتلت برای ارزیابی امکان تحلیل ساختار همبستگی به کار رفته‌اند. این تحلیل‌ها باید در چارچوب طرح غیرآزمایشی تفسیر شوند.

مقایسه رتبه‌های مؤلفه‌ها در مراحل مختلف، توصیفی است. معناداری آزمون کلی فریدمن به‌تنهایی معناداری همه مقایسه‌های زوجی را نشان نمی‌دهد و برای نتیجه‌گیری درباره تعامل مرحله و مؤلفه، تحلیل جداگانه متناسب با ساختار تکراری پاسخ‌ها لازم است.

یافته‌های پژوهش

کفایت داده‌ها برای بررسی ساختار عاملی

جدول ۶. شاخص KMO و آزمون بارتلت

مقدار	شاخص
0.885	KMO
15474.253	آماره بارتلت (χ^2)
1770	درجه آزادی
$p < .001$	سطح معناداری

شاخص کفایت نمونه‌گیری برابر ۰/۸۸۵ و آماره بارتلت برابر ۱۵۴۷۴/۲۵۳ با ۱۷۷۰ درجه آزادی گزارش شده است ($p < .001$). این نتایج، امکان بررسی ساختار همبستگی با تحلیل عاملی را پشتیبانی می‌کنند. با این حال، شاخص‌های کفایت و بارتلت به‌تنهایی تعداد عامل‌ها، بارهای عاملی و تأیید ساختار شش مؤلفه‌ای را تعیین نمی‌کنند.

میانگین ارزیابی ها و آزمون های گزارش شده

جدول ۷. آمار توصیفی و مقادیر گزارش شده آزمون t تک نمونه ای

بعد	n	میانگین	انحراف معیار	t	df	p
کل ابزار	۳۹۰	۴,۵۶۴	۰,۳۸۹	۲۳۱,۳۵۵	۳۸۹	<۰,۰۰۱
ثبت و شناسایی	۳۹۰	۴,۶۳۲	۰,۳۴۶	۲۶۳,۹۵۸	۳۸۹	<۰,۰۰۱
دفاتر و اسناد	۳۹۰	۴,۵۶۳	۰,۴۱۳	۲۱۷,۷۵۹	۳۸۹	<۰,۰۰۱
اظهاری نامه	۳۹۰	۴,۵۲۵	۰,۴۴۸	۱۹۹,۲۴۲	۳۸۹	<۰,۰۰۱
پرداخت	۳۹۰	۴,۵۳۳	۰,۴۶۱	۱۹۳,۹۱۲	۳۸۹	<۰,۰۰۱

میانگین کلی ارزیابی ها ۴/۵۶۴ و میانگین مراحل بین ۴/۵۲۵ و ۴/۶۳۲ است. مقادیر آزمون t در جدول ۶ بازتاب نتایج گزارش شده پژوهش اند. تفسیر این آزمون به مشخص بودن مقدار مبنای مقایسه وابسته است؛ همچنین معناداری آماری ارزیابی ها نباید به اثبات بهبود رفتار واقعی مؤدیان تعبیر شود.

اولویت مؤلفه ها در مراحل تمکین

برای مقایسه اولویت مؤلفه ها از آزمون فریدمن استفاده شد. جدول ۸ میانگین رتبه و ترتیب مؤلفه ها و جدول ۸ آماره های آزمون را نشان می دهد. رتبه بالاتر، بیانگر اولویت نسبی در ارزیابی پاسخ دهندگان است و اندازه اثر مداخله بر تمکین واقعی محسوب نمی شود.

جدول ۸. میانگین رتبه مؤلفه ها در کل و چهار مرحله تمکین

مؤلفه	کل	ثبت	دفاتر	اظهاری نامه	پرداخت
پیش فرض ها	۳,۷۶ (۱)	۳,۸۹ (۱)	۳,۳۳ (۶)	۳,۵۸ (۳)	۳,۶۱ (۲)
بازخورد	۳,۵۶ (۳)	۳,۱۸ (۶)	۳,۷۵ (۱)	۳,۵۱ (۴)	۳,۸۲ (۱)
انگیزه	۳,۳۱ (۶)	۳,۳۵ (۴)	۳,۷۰ (۲)	۳,۱۵ (۶)	۳,۴۸ (۴)
نقشه نگاری خطا	۳,۳۶ (۵)	۳,۶۷ (۲)	۳,۴۱ (۴)	۳,۴۸ (۵)	۳,۱۴ (۶)
نقشه نگاری انتخاب	۳,۵۷ (۲)	۳,۵۷ (۳)	۳,۴۰ (۵)	۳,۶۲ (۲)	۳,۵۵ (۳)
ساختاردهی انتخاب های پیچیده	۳,۴۳ (۴)	۳,۳۴ (۵)	۳,۴۲ (۳)	۳,۶۶ (۱)	۳,۳۹ (۵)

اعداد داخل پراکنش رتبه مؤلفه در همان ستون اند. رتبه ها از میانگین های گزارش شده به ترتیب نزولی تعیین شده اند.

جدول ۹. آماره‌های گزارش شده آزمون فریدمن

سطح تحلیل	χ^2	p
کل	۱۸,۷۳۱	۰,۰۰۲
ثبت و شناسایی	۶۷,۶۱۷	۰,۰۰۲
نگهداری دفاتر و اسناد	۳۲,۱۴۶	<۰,۰۰۱
تسلیم اظهارنامه	۲۷,۸۳۶	<۰,۰۰۱
پرداخت	۴۶,۶۸۹	<۰,۰۰۱

ارزیابی کلی

در ارزیابی کلی، پیش‌فرض‌ها با میانگین رتبه ۳/۷۶ در جایگاه نخست قرار دارند. نقشه‌نگاری انتخاب با ۳/۵۷، بازخورد با ۳/۵۶، ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده با ۳/۴۳، نقشه‌نگاری خطا با ۳/۳۶ و انگیزه با ۳/۳۱ در جایگاه‌های بعدی‌اند.

در ثبت و شناسایی، پیش‌فرض‌ها با میانگین رتبه ۳/۸۹ در رتبه نخست و نقشه‌نگاری خطا با ۳/۶۷ در رتبه دوم قرار دارند. نقشه‌نگاری انتخاب، انگیزه، ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده و بازخورد به‌ترتیب در رتبه‌های بعدی‌اند. این الگو، کاهش اقدام اضافی و پیشگیری از خطای ورود به نظام مالیاتی را برجسته می‌کند.

در نگهداری دفاتر و اسناد، بازخورد با میانگین رتبه ۳/۷۵ و انگیزه با ۳/۷۰ در دو رتبه نخست قرار دارند. ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده، نقشه‌نگاری خطا، نقشه‌نگاری انتخاب و پیش‌فرض‌ها در جایگاه‌های بعدی‌اند. این ترتیب با ماهیت مستمر و تکرارشونده دفترداری تناسب دارد.

در تسلیم اظهارنامه، ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده با میانگین رتبه ۳/۶۶، نقشه‌نگاری انتخاب با ۳/۶۲ و پیش‌فرض‌ها با ۳/۵۸ در سه جایگاه نخست قرار دارند. بر مبنای میانگین‌های گزارش‌شده، بازخورد با ۳/۵۱، نقشه‌نگاری خطا با ۳/۴۸ و انگیزه با ۳/۱۵ در جایگاه‌های چهارم تا ششم قرار می‌گیرند.

در پرداخت مالیات، بازخورد با میانگین رتبه ۳/۸۲ در جایگاه نخست و پیش‌فرض‌ها با ۳/۶۱ در جایگاه دوم قرار دارند. نقشه‌نگاری انتخاب با ۳/۵۵، انگیزه با ۳/۴۸، ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده با ۳/۳۹ و نقشه‌نگاری خطا با ۳/۱۴ در رتبه‌های بعدی‌اند.

الگوی پیشنهادی مداخله

در اشخاص حقیقی، معماری رفتاری باید همراه با حرکت مؤدی در چرخه مالیاتی تغییر کند: در ابتدای چرخه «پیش‌فرض و خودکارسازی»، در دفترداری «بازخورد و راهنمایی»، در اظهارنامه «کاهش پیچیدگی و شخصی‌سازی» و در پرداخت «بازخورد، یادآوری و مشاهده پیامد» در مرکز قرار می‌گیرد.

جدول ۹، مصادیق مداخله در ابزار پژوهش را با اولویت مؤلفه‌ها ترکیب می‌کند. این جدول الگوی پیشنهادی برای آزمون اجرایی است و رتبه‌بندی مستقل گویه‌ها یا اثبات اثربخشی آن‌ها محسوب نمی‌شود.

جدول ۱۰. الگوی مرحله محور و مصادیق مداخله پیشنهادی

مرحله و هسته مدل	مصادیق مداخله	سازوکار مورد انتظار
ثبت و شناسایی؛ پیش فرض و پیشگیری از خطا	تشکیل پرونده با داده های ثبتی؛ اتصال اطلاعات مجوز، حساب تجاری و کارتخوان؛ فرم ساده و راهنمای ثبت؛ توضیح تکالیف گروه های شغلی؛ هشدار ناسازگاری طبقه بندی.	کاهش اصطکاک ورود، تعلل و خطای طبقه بندی همراه با امکان اصلاح داده.
دفاتر و اسناد؛ بازخورد و انگیزه	اعلام دوره ای تکالیف و مدارک مورد نیاز؛ نشان نظم مالی؛ راهنمایی مشاوران صنفی؛ الگوی ثبت روزانه؛ هشدار خطا در انتخاب دفاتر و صورتحساب؛ تسهیل فرایند ثبت الکترونیکی.	هدایت مستمر، کاهش ابهام و تقویت عادت مستندسازی.
اظهارنامه؛ کاهش پیچیدگی و تبیین انتخاب	فرم متناسب با فعالیت؛ حذف اجزای نامرتبط؛ راهنمای متنی، صوتی یا تصویری؛ پیش تکمیل اطلاعات قابل اصلاح؛ تأیید ارسال؛ تطبیق داده و هشدار عدد نامتعارف؛ چک لیست خطا.	کاهش بار شناختی و خطای تکمیل و افزایش فهم تکلیف.
پرداخت؛ بازخورد و پیش فرض	تأیید آنی پرداخت؛ یادآوری اقساط و سررسید؛ بازخورد مستند درباره خدمات عمومی؛ نمایش روشن اطلاعات پرداخت و مشخصات کسب و کار.	کاهش فراموشی و تعلل و افزایش مشاهده پذیری پیامد اقدام.
پیشنهادهای مکمل اجرایی	پذیرش اطلاعات نقطه فروش برای ثبت فعالیت، کسر علی الحساب مالیات یا مالیات بر ارزش افزوده در نقطه فروش، و تسهیل تکالیف متناظر؛ مشروط به ارزیابی مستقل اجرایی.	خودکارسازی وصول و کاهش اقدام؛ این پیشنهادها با تلنگر خالص یکسان نیستند.

بحث و نتیجه گیری

اولویت پیش فرض ها در ثبت و شناسایی نشان می دهد پاسخ دهندگان استفاده از داده های موجود را برای تسهیل ورود مؤدی به نظام مالیاتی مناسب ارزیابی کرده اند. تشکیل پرونده با اطلاعات ثبتی و پیشنهاد اطلاعات از پیش تکمیل شده، مصادیقی از کاهش اقدام فعال مؤدی هستند.

این نتیجه با منطق معماری انتخاب سازگار است: وقتی گزینه مطلوب یا مسیر صحیح نیازمند اقدام کمتر باشد، خطا و تعلل کاهش می یابد (Thaler & Sunstein, 2008; Johnson et al., 2012). از نظر مالیاتی نیز گسترش تبادل داده و پیش تکمیل اطلاعات از مسیرهای مهم تحول دیجیتال ادارات مالیاتی است (OECD, 2025). برای مؤدی حقیقی، مزیت مهم چنین رویکردی کاهش هزینه زمانی و نیاز به تفسیر است.

با این حال، پیش فرض باید قابل مشاهده و قابل اصلاح باشد. اگر داده مجوز یا طبقه بندی اشتباه باشد، خودکارسازی می تواند خطا را به سرعت تکثیر کند. بنابراین مدل پیشنهادی پیش فرض را با نقشه نگاری خطا و امکان اعتراض/اصلاح ترکیب می کند؛ همان گونه که مؤلفه خطا کاهی نیز در ثبت امتیاز بسیار بالایی گرفته است.

در نگهداری دفاتر، بازخورد و انگیزه در صدر رتبه بندی قرار دارند. دفترداری رفتاری تکرارشونده است و راهنمایی دوره ای درباره نوع مدارک و کیفیت ثبت می تواند برای آن مناسب باشد. تفاوت ترتیب مؤلفه ها در این مرحله با ثبت و شناسایی، مبنایی برای طراحی متفاوت مداخله است؛ این تفاوت رتبه ای به تنهایی معناداری تفاوت بین مراحل را اثبات نمی کند.

از منظر رفتاری، بازخورد فاصله میان عمل و پیامد را کم می‌کند. مؤدی اگر تنها در زمان رسیدگی بفهمد ثبت‌هایش ناقص بوده، فرصت یادگیری به‌موقع را از دست داده است. مدل پیشنهاد می‌کند سامانه یا ابزار صنفی به‌صورت دوره‌ای وضعیت ثبت، خطا و تکالیف را بازتاب دهد. این منطق با ایده «پیشگیری از عدم تمکین پیش از تبدیل شدن به پرونده رسیدگی» سازگار است.

نقش انگیزه در رتبه دوم این مرحله نیز قابل توجه است. نشان نظم مالی یا تسهیل خدمت می‌تواند بازخورد عملکرد را به هویت و اعتبار مؤدی پیوند دهد. با این حال، مشوق مالی بزرگ در تعریف مضیق تلنگر قرار نمی‌گیرد و باید جداگانه از نظر هزینه-فایده ارزیابی شود. در تسلیم اظهارنامه، اولویت ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده و نقشه‌نگاری انتخاب، توجه به بار شناختی و فهم پیامد گزینه‌ها را برجسته می‌کند. حذف پرسش‌های نامرتب و طراحی فرم متناسب با فعالیت مؤدی از مصادیق مطرح‌شده در ابزار پژوهش‌اند. با این حال، رتبه‌بندی مؤلفه‌ها به معنای احراز رتبه نخست یک گویه مشخص نیست.

این یافته با نتیجه سجودی و همکاران (۱۴۰۳) که رابطه منفی پیچیدگی مالیاتی با تمکین را گزارش می‌کنند همسو است. از دید معماری انتخاب، یک فرم پیچیده می‌تواند حتی برای مؤدی با قصد تمکین مانع ایجاد کند. حذف عناصر نامرتب، استفاده از اطلاعات پیشین، ذخیره مرحله‌ای، هشدار عدد نامتعارف و چک‌لیست خطا می‌تواند هزینه ذهنی تکمیل را کاهش دهد.

نکته مهم این است که شخصی‌سازی نباید به پنهان کردن اطلاعات یا کاهش شفافیت منجر شود. طراحی خوب باید تکلیف مرتبط را ساده و تکلیف غیرمرتبط را حذف کند، اما امکان مشاهده منطق محاسبه و اصلاح داده را برای مؤدی حفظ نماید.

در پرداخت، بازخورد بالاترین میانگین رتبه این مرحله را دارد. تأیید پرداخت، یادآوری سررسید و اطلاع‌رسانی درباره خدمات عمومی از مصادیق پیشنهادی این مؤلفه‌اند. چنین طراحی‌هایی می‌توانند توجه و زمان‌بندی اقدام را هدف قرار دهند؛ ناتوانی مالی مؤدی مسئله‌ای متفاوت است و صرفاً با پیام‌رسانی برطرف نمی‌شود.

آزمایش‌های میدانی نشان داده‌اند محتوای پیام می‌تواند زمان پرداخت را تغییر دهد (Hallsworth et al., 2017). با این حال، اثربخشی پیام‌های مربوط به منافع اجتماعی مالیات باید در زمینه ایران آزموده شود. بیان سهم مالیات در خدمات عمومی نیز باید به اطلاعات قابل راستی‌آزمایی متکی باشد و از انتساب ساختگی پرداخت یک فرد به پروژه‌ای مشخص پرهیز کند.

الگوی پیشنهادی بر تسهیل و پیشگیری تأکید دارد، اما از رتبه‌بندی حاضر نمی‌توان ضرورت حذف جریمه یا ضمانت اجرا را نتیجه گرفت. پیام‌های رفتاری، مشوق‌های مالی و سازوکارهای اجباری ابزارهای متفاوتی‌اند و ارزیابی هزینه، آثار و الزامات اجرایی آن‌ها باید جداگانه انجام شود.

ماهیت مقطعی و غیرآزمایشی پژوهش، استنباط علی را محدود می‌کند. پاسخ‌ها بیانگر ارزیابی افراد دارای سابقه حرفه‌ای‌اند و لزوماً رفتار یا ترجیح همه مؤدیان حقیقی را نمایندگی نمی‌کنند. محدودیت اطلاعات چارچوب نمونه‌گیری و نرخ پاسخ نیز تعمیم نتایج را مقید می‌سازد. افزون بر این، ضرایب همسانی درونی و شاخص‌های کفایت، جایگزین ارزیابی کامل ساختار ابزار نیستند. رتبه‌بندی‌های مرحله‌ای باید از آزمون تعامل و مقایسه‌های زوجی تفکیک شوند.

پژوهش‌های بعدی می‌توانند مداخلات منتخب را در آزمایش میدانی و با شاخص‌هایی مانند تکمیل ثبت، کیفیت مستندات، صحت و به‌موقع بودن اظهارنامه و پرداخت به‌موقع ارزیابی کنند. مقایسه گروه‌های شغلی، سنجش هزینه اجرا و بررسی تداوم اثر نیز برای تصمیم‌گیری درباره گسترش الگو ضروری است.

یافته‌های این پژوهش، الگویی مرحله‌محور از اولویت‌های ادراک‌شده مداخلات را برای تکالیف مالیاتی اشخاص حقیقی ارائه می‌کند. پیش‌فرض‌ها در ثبت، بازخورد و انگیزه در دفترداری، ساختاردهی انتخاب‌های پیچیده و نقشه‌نگاری انتخاب در اظهارنامه، و بازخورد و پیش‌فرض‌ها در پرداخت اولویت دارند. این نتایج، مبنای تدوین و آزمون مداخلات متناسب با هر تکلیف‌اند و اثر علی آن‌ها را اثبات نمی‌کنند. مدل نهایی چهار قاعده دارد: ثبت با پیش‌فرض و خودکارسازی؛ نگهداری دفاتر با بازخورد و راهنمایی؛ اظهارنامه با ساختاردهی انتخاب پیچیده و کاهش بار شناختی؛ و پرداخت با بازخورد، یادآوری و مشاهده پیامد. این چهار قاعده، «معماری رفتاری تمکین اشخاص حقیقی» را تشکیل می‌دهند.

پیام سیاستی نهایی، جایگزین کردن حسابرسی و ضمانت اجرا با تلنگر نیست. مدل پیشنهاد می‌کند برای خطا، تعلل، ابهام و اصطکاک، محیط تصمیم بهتر طراحی شود و ابزارهای سخت برای رفتارهای عمدی و پرریسک هدفمند باقی بمانند. چنین رویکردی می‌تواند نظام مالیاتی را از واکنش صرف پس از وقوع عدم تمکین به سمت پیشگیری، تسهیل و مدیریت هوشمند ریسک حرکت دهد.

منابع:

- ابراهیمی، س.، باباجانی، ج.، و اثنی عشری، ح. (۱۴۰۲). عوامل مؤثر بر عدم تمکین مالیات بر درآمد مشاغل: رویکرد تئوری رفتار برنامه‌ریزی‌شده. مطالعات اخلاق و رفتار در حسابداری و حسابرسی، ۳(۲)، ۷-۳۰.
- برزیده، ف.، و ابراهیمی درده، س. (۱۳۹۸). رتبه‌بندی عوامل رفتاری مؤثر بر عدم تمکین مالیات بر درآمد مشاغل از منظر خبرگان. پژوهشنامه مالیات، ۲۷(۴۲)، ۴۳-۷۲. <https://doi.org/10.29252/taxjournal.27.42.43>
- حقیقی فشی، ش.، بنی‌مهد، ب.، اوحدی، ف.، و همتی، ب. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر ابعاد هنجارهای اجتماعی و شخصی بر تمکین مالیاتی. دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۹(۳۳)، ۴۰-۶۰.
- ریچارد اچ. تیلر و کاس آ. سانسنتاین. (۱۳۹۷)، تلنگر، ترجمه مرتضی رستمی، چاپ دوم، انتشارات علمی و فرهنگی
- سجودی، س.، رزقی ایلخچی، ه.، و عزیزی نوروزآبادی، ا. (۱۴۰۳). عوامل مؤثر بر تمکین مالیاتی بر اساس تئوری رفتار برنامه‌ریزی‌شده: مطالعه مؤدیان شهر تبریز. پژوهشنامه مالیات، ۳۲(۶۲)، ۹۵-۱۳۲. <https://doi.org/10.61186/taxjournal.32.62.95>
- کمالی، س.، و شفیعی، س. (۱۳۹۰). مفهوم تمکین مالیاتی و محاسبه آن در نظام مالیاتی ایران. پژوهشنامه مالیات، ۱۹(۱۰)، ۱۴۳-۱۶۸.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323-338. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(72\)90010-2](https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2)
- Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 353-388. <https://doi.org/10.1111/joes.12272>
- Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1998). Tax compliance. *Journal of Economic Literature*, 36(2), 818-860.
- Antinyan, A., & Asatryan, Z. (2025). Nudging for tax compliance: A meta-analysis. *The Economic Journal*, 135(668), 1033-1068. <https://doi.org/10.1093/ej/ueae088>
- Bollen, K. A., & Bauldry, S. (2011). Three Cs in measurement models: Causal indicators, composite indicators, and covariates. *Psychological Methods*, 16(3), 265-284. <https://doi.org/10.1037/a0024448>
- Bollen, K. A., & Lennox, R. (1991). Conventional wisdom on measurement: A structural equation perspective. *Psychological Bulletin*, 110(2), 305-314. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.110.2.305>
- Dwenger, N., Kleven, H., Rasul, I., & Rincke, J. (2016). Extrinsic and intrinsic motivations for tax compliance: Evidence from a field experiment in Germany. *American Economic Journal: Economic Policy*, 8(3), 203-232. <https://doi.org/10.1257/pol.20150083>
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance. *Journal of Public Economics*, 148, 14-31. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2017.02.003>
- Johnson, E. J., Shu, S. B., Dellaert, B. G. C., Fox, C. R., Goldstein, D. G., Häubl, G., Larrick, R. P., Payne, J. W., Peters, E., Schkade, D., Wansink, B., & Weber, E. U. (2012). Beyond nudges: Tools of a choice architecture. *Marketing Letters*, 23(2), 487-504. <https://doi.org/10.1007/s11002-012-9186-1>
- 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>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2004). Compliance risk management: Managing and improving tax compliance.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). Tax administration 2025: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies. OECD Publishing.
- Slemrod, J. (2019). Tax compliance and enforcement. *Journal of Economic Literature*, 57(4), 904-954. <https://doi.org/10.1257/jel.20181437>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
- Thaler, R. H., Sunstein, C. R., & Balz, J. P. (2013). Choice architecture. In E. Shafir (Ed.), *The behavioral foundations of public policy* (pp. 428-439). Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400845347-029>