

خلاصه پروژه: به کارگیری بینش‌های رفتاری با

هدف افزایش استفاده مردم از سامانه ثبت

معاملات املاک و مستغلات وزارت راه و شهرسازی

با وجود مزایای فراوان سامانه خودنویس، همچنان چالش‌های زیادی برای جایگزینی کامل آن با روش‌های پیشین ثبت اجاره‌نامه وجود دارد. در این راستا رویکرد بینش‌های رفتاری می‌تواند تاثیر برجسته‌ای در افزایش استفاده مردم از خدمات دولتی ایفا نماید.

مرکز بینش‌های
رفتاری ایران



کوثر
مرکز نوآوری و تحول

وزارت راه و شهرسازی

مقدمه و مسئله

سهم بالای جمعیت شهری کشور از بازار اجاره مسکن و همچنین میزان زیاد اجاره مسکن در سبد هزینه خانوارها، نشانگر ضرورت تنظیم‌گری آن توسط دولت است. در سال ۱۴۰۲، دولت به منظور رفاه بیشتر موجرین و مستاجرین و همچنین نظارت دقیق‌تر بر بازار اجاره مسکن، سامانه ثبت معاملات املاک و مستغلات کشور، با نام اختصاری «سامانه خودنویس» راه‌اندازی نمود تا مردم بتوانند قرارداد اجاره‌نامه خود را به صورت آنلاین در سامانه ثبت نمایند. با وجود مزایای استفاده از این سامانه، همچنان چالش‌های زیادی در مسیر جایگزینی کامل آن با روش‌های پیشین عقد و ثبت اجاره‌نامه وجود دارد. این امر ضرورت به کارگیری سیاست‌هایی موثر در جهت ترغیب مردم به استفاده از این سامانه را نشان می‌دهد. براین اساس رویکرد بینش‌های رفتاری در تلاش است تا با شناختی عمیق و علمی از رفتار انسان، میزان استفاده از خدمات دولتی را افزایش داده و دولت‌ها را در انتقال از سرویس‌های فیزیکی به دیجیتال یاری رساند.

خلاصه یافته‌ها

از مداخلات رفتاری نوین و پرتفردار جهانی در حوزه افزایش استفاده از خدمات دیجیتال و برخط، ارسال پیام‌های طراحی شده مبتنی بر اصول علوم رفتاری برای مخاطبان خدمات مختلف است که عموماً از طریق روش کارآزمایی تصادفی کنترل‌شده (RCT) به کار گرفته می‌شود (۱). این روش با اجرای آزمایشی مداخله بر روی یک نمونه کوچک‌تر و سنجش میزان اثربخشی مداخله، اجرای اثربخش‌ترین مداخلات در مقیاس‌های بزرگ جمعیتی را تسهیل می‌نماید و مانع از اتلاف منابع و اجرای برنامه‌های ناکارآمد می‌گردد (۲).

براین اساس در پروژه حاضر دو کارآزمایی تصادفی کنترل‌شده بر روی موجرین و مستاجرین به طور مستقل طراحی و اجرا شد. هر کارآزمایی ۹ بازوی پژوهشی داشت که هشت بازوی آن گروه آزمایش و یک بازو شامل گروه کنترل بود. این دو کارآزمایی بر روی نمونه‌ای تصادفی شامل ۱۸۰۰۰ نفر از موجرین و مستاجرین سه شهر تهران، کرج و تبریز انجام گرفت. پس از ارسال پیامک مداخله به گروه نمونه، فعالیت آن‌ها در سامانه به مدت چند هفته رصد شد و پس از آن میزان فعالیت گروه‌های مختلف پژوهش برای بررسی اثربخشی مداخله، در بازه دو هفته پیش از موعد اتمام قرارداد، مورد تحلیل قرار گرفت. برخی از مهم‌ترین یافته‌های این پژوهش در ادامه بیان می‌شوند: (۱)

مداخله پیامکی بر روی مستاجرین موثرتر از موحین است. (۲) مداخله رفتاری با استفاده از اصل مزیت اجتماعی به عنوان موثرترین بازوی پژوهش، سبب افزایش ۸۱٫۴ درصدی در نرخ تکمیل قرارداد و افزایش ۷۶٫۳ درصدی در نرخ ایجاد قرارداد توسط مستاجرین در سامانه خودنویس می‌شود و (۳) مداخله رفتاری با استفاده از اصل اجتناب از ضرر، سبب افزایش ۴۴٫۱ درصدی در ثبت‌نام جدید مستاجرین در سامانه می‌شود.

توصیه‌های سیاستی

اهمیت نظارت دقیق بر بازار اجاره مسکن در کنار بی‌اطلاعی افراد از وجود سامانه خودنویس و مزایای آن، ضرورت به‌کارگیری اقداماتی نوین و اصولی در راستای افزایش استفاده مردم از این سامانه را دوچندان می‌سازد. تجربیات مشابه جهانی نیز حاکی از آن است صرف اطلاع‌رسانی عمومی به شیوه تبلیغات و بازاریابی، برای استفاده بهینه مردم از خدمات جدید و نوآورانه دولتی کافی نیست و بایستی با شناخت عوامل و موانع دخیل در تصمیم‌گیری و رفتار انسان‌ها، راهکارهایی موثر در جهت تشویق افراد به کار گرفت. یافته‌های پژوهش حاضر که بر مبنای مولفه‌های روان‌شناختی و به کمک روش کارآزمایی تصادفی کنترل شده حاصل شده‌اند، می‌توانند مبنای طراحی سیاست‌ها، برنامه‌ها و اقدامات وزارت راه و شهرسازی، صدا و سیما و نهادهای مربوطه قرار گیرند.

براین اساس می‌توان موثرترین بازوی مطالعه حاضر، یعنی مداخله رفتاری مبتنی بر اصل مزیت اجتماعی را بر روی تمامی مستاجرینی که حداکثر دو هفته تا موعد اتمام قراردادشان باقی مانده، به کار بست. مبتنی بر یافته‌ها، اگر از میان ۷۰ هزار مستاجر آپارتمان با اتمام قرارداد در یک ماه، در شرایط عادی حدود ۶۰۰۰ نفر ماهانه

در سامانه خودنویس ثبت قرارداد کنند، با ارسال پیامک منتخب رفتاری این عدد به حدود ۸۳۰۰ تا ۱۱۰۰۰ قرارداد در ماه خواهد رسید. بدین ترتیب با یک مداخله ارزان قیمت و ساده اما مبتنی بر یافته‌های علوم رفتاری و شناختی، می‌توان ماهانه چندین هزار قرارداد بیشتر به میزان قراردادهای سامانه خودنویس اضافه نمود. افزون بر این می‌توان در جهت افزایش کارآمدی سیاست‌ها، برنامه‌ها و اقدامات دولت در حوزه سامان‌دهی به بازار اجاره‌بها، از سایر بینش‌ها و مداخلات رفتاری نیز بهره برد.

پژوهشگران طرح: فاطمه مروتی، زینب آرمانیان، عطیه آقامیری، مریم امام.

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 ، خانه اندیشه‌ورزان

iranbehavioralinsights.ir 

@iranbehavioralinsights 

۰۹۳۰۳۱۸۷۲۲ 

منابع

(۱) New South Wales Government (۲۰۲۰)، How to increase take-up of programs and services using behavioural insights.

(۲) Hansen, P. G. (۲۰۱۹). Tools and ethics for applied behavioural insights: the BASIC toolkit. Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD.