بسم الله الرحمن الرحیم

خلاصه پروژه: آشنایی با رویکرد بینش‌های رفتاری و ابزارهای سیاستگذارانهٔ آن

امروزه بسیاری از کشورها در زمینه‌های مختلف سیاستی از اصول تغییر رفتار بهره می‌برند. این اصول و ابزارها ذیل رویکرد بینش‌های رفتاری بوده که به مطالعه رفتار انسان و راه‌های تغییر آن می‌پردازد. هدف این گزارش گسترش این ادبیات در بین سیاستگذاران جهت به کارگیری آن است.

مرکز بینش‌های رفتاری ایران

مقدمه و مسئله

اولین تیم **بینش‌های رفتاری** در سال ۲۰۱۰ در دفتر نخست‌وزیری دولت وقت انگلستان تشکیل شد و در پی آن نسل جدیدی از ادبیات سیاستگذاری در جهان شکل گرفت. این رویکرد نوین با استفاده از شواهد علمی موجود درباره نحوه تصمیم‌گیری و رفتار واقعی انسان‌ها، تلاش می‌کند **ابزارهای سنتی سیاستگذاری را بهبود بخشد و ابزارهای جدیدی را در اختیار دولت‌ها قرار دهد**. این رویکرد با استفاده از بینش‌هایی که براساس شواهد به دست می‌آورد به دولت‌ها و سازمان‌ها کمک می‌کند تا سیاست‌هایی کارآمدتر و مؤثرتر تدوین کنند. در میان دانش گسترده بینش‌های رفتاری، عموماً از اصول عمومی[1] و پرتکراری نام برده می‌شود که در طول زمان کارآمدی آن‌ها در حوزه‌های مختلف سیاستی و بر روی جامعه‌های مخاطب مختلف در سراسر جهان نشان داده شده‌است. در این گزارش، که در تابستان سال ۱۴۰۰ به سفارش **مرکز طراحی حکمرانی نرم و هوشمند فطن** تدوین گشت تلاش شد با تکیه‌بر نمونه‌های جهانی، ضمن شرح و توضیح هر یک از اصول و ابزارهای اصلی و مهم بینش‌های رفتاری، نمونه‌های جهانی از پیاده‌سازی و کارآمدی آن‌ها در حوره های مختلف سیاستی گردآوری شود.

خلاصه یافته‌ها

در این گزارش ۲۴ اصل و ابزار پرتکرار رویکرد بینش‌های رفتاری توضیح داده شده و **سپس ۱۲ پروژه علوم رفتاری در پنج حوزهٔ سیاستی** شامل فقر و رفاه، نظام اداری، مدیریت شهری، فساد و اقتصاد به عنوان مثال‌هایی از کاربرد این اصول ذکر شد. در ادامه چند اصل مهم و پرکاربرد همراه با مثال های جهانی آن اشاره می‌شود.

۱. **اصل اجتناب از ضرر**: در مقایسهٔ یک مقدار سود و ضرر برابر، انسان‌ها از آن مقدار ضرر بیشتر اجتناب می‌کنند، تا بدست‌آوردن همان مقدار سود. در واقع، درد روان‌شناختی ازدست‌دادن یک مقدار مشخص سرمایه، بسیار بیشتر از مطلوبیت به‌دست‌آوردن همان مقدار سرمایه است. در یک نمونه پس از بحران اقتصادی سال ۲۰۰۸ در جهان، تعدادی از کشورها ئچار مشکل معوقات شدند. تیم بینش‌های رفتاری تلاش کرد تا افراد بدهکار را تشویق به تعامل بیشتر با بانک کند. به همین جهت نامه‌ای با استفاده از اصول اجتناب از ضرر، عمل متقابل و شخصی‌سازی برای این افراد ارسال کرد. این نامه باعث افزایش ۳۵ درصدی در مراجعهٔ افراد به بانک شد (۱).

۲. **اصل عمل متقابل**: مردم تمایل زیادی به جبران لطف دیگران و حمایت متقابل دارند و وقتی کسی به آن‌ها لطفی کند، برای جبران آن انگیزه پیدا می‌کنند. در مثالی، تیم بینش‌های رفتاری انگلستان، با همکاری وزارت بهداشت، سرویس سلامت ملی، ادارهٔ صدور گواهینامه

[1] General Principle

رانندگی و خودرو، و سرویس دیجیتال دولت انگلستان، اقدام به اجرای طرحی برای تشویق مردم به ثبت‌نام برای اهدای عضو کردند. در این مداخله، هشت نوع پیام طراحی و به افرادی که در سایت مربوطه، اقدام به بروزکردن مالیات خودروی خود بصورت آنلاین می‌کردند، نشان داده می‌شد و از ایشان می‌پرسید اگر مایل باشند می‌توانند برای اهدای عضو ثبت‌نام کنند. در این طرح، موثرترین پیام که حاوی اصل عمل متقابل بود، منجر به ۱۰۰ هزار اهدای عضو سالانهٔ بیشتر شد (۲).

۳. **اصل تعهد**: یکی دیگر از انگیزه‌های اجتماعی قدرتمند افراد این است که تمایل دارند تا دید مثبتی به خود داشته باشند. بنابراین تلاش می‌کنند تا طبق رفتارها، اظهارنظرها، تعهدها و باورهای قبلی خود رفتار کنند. بر این اساس، یکی از راه‌های تغییر رفتار مردم این است که از ایشان تعهدی گرفته شود؛ این اصل امروزه به بخش ثابت کمپین‌های انتخاباتی آمریکا تبدیل شده‌است(۳).

۴. **اصل پیش‌فرض**: پیش‌فرض‌ها، گزینه‌هایی هستند که اگر فرد فعالانه انتخابی نکند، به‌صورت خودکار اعمال می‌شوند (۴). انسان‌ها تمایل زیادی دارند تا به گزینه پیش‌فرض پایبند باشند. در یک نمونه در انگلستان، برای حل مشکل عدم پس‌انداز بازنشستگان، در سال ۲۰۱۲ کارفرمایان شروع به ثبت نام خودکار کارمندان خود در طرح پس‌انداز بازنشستگی کردند. نتایج اولیه نشان داد که نرخ مشارکت کلی کارمندان از ۶۱ درصد به ۸۳ درصد افزایش یافته است و در سال ۲۰۱۵، ۴۰۰ هزار کارمند انگلیسی دارای پس انداز بازنشستگی شدند (۵).

برخی دیگر از اصول مورد اشاره در این گزارش عبارتند از: اصل اثبات اجتماعی، اصل زمان، اصل شروع تازه، سوگیری زمان حال، اصل برنامه‌ریزی، اصل عادت‌سازی، اصل منبع پیام، اصل هویت و اصل بازخورد.

توصیه‌های سیاستی

امروزه سیاستگذاران در بسیاری از کشورها در زمینه‌های اقتصادی، آموزشی، فرهنگی، نظام اداری و سلامت، از اصول تغییر رفتار بهره می‌برند و در ایران نیز می‌توان در انواع حوزه‌های سیاستی از این ظرفیت گسترده استفاده کرد و موفقیت سیاست‌ها را افزایش داد.

پژوهشگران طرح: محمدحسن ابراهیم کنی، علیرضا گیوزاد

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 عج، خانه اندیشه‌ورزان
iranbehavioralinsights.ir
@iranbehavioralinsights
۰۹۳۰۳۱۸۷۲۲۰

منابع

(1) The Behavioral InsightsTeam. (2017). *The Behavioural Insights Team annual report 2016–17.* London: The Behavioral Insights Team. (2) The Behavioural Insights Team. (2013). *Applying Behavioural Insights to Organ Donation.* London: Cabinet Office. (3) Rogers, T., Goldstein, N. J., & Fox, C. R. (2018). Social mobilization. *Annual review of psychology*, 69, 357-381. (4) Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., & Vlaev, I. (2010). *MINDSPACE: influencing behaviour for public policy.* (5) HMG (2013). *Automatic enrolment opt out rates: findings from research with large employers.* Retrieved from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/227039/opt-out-research-large- employers-ad_hoc.pdf