بسم الله الرحمن الرحیم

خلاصه پروژه: طراحی رفتاری صفحه وب طرح خوش‌حسابی عوارض شهرسازی

در تمام نقاط جهان، مراکز حاکمیتی مختلف خدماتی را برای حمایت از شهروندان طراحی و اجرا می‌کنند. اما در بسیاری از موارد، افراد کمی از این خدمات استفاده می‌کنند. یکی از راهکارهای موثر، استفاده از بستری (مانند سایت) است که با الهام از بینش‌هایی حقیقی در مورد انسان و با کمک اصول رفتاری طراحی شده است.

مرکز بینش‌های رفتاری ایران

مقدمه و مسئله

رویکرد بینش‌های رفتاری در سال‌های اخیر برای ارائهٔ بینشی عمیق‌تر، واقعی‌تر و مبتنی بر شواهد علمی از تصمیم‌گیری و رفتار انسان‌ها در موقعیت‌های متنوع روزمره بوجود آمده است و امروزه به‌طور گسترده توسط دولت‌ها و مراکز بین‌المللی مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد.

یکی از موارد پرتکرار استفاده از این رویکرد در جهان، افزایش استقبال و شرکت گروه‌های مختلف مردم در برنامه‌ها و خدمات مختلف دولتی و حاکمیتی، علی‌الخصوص **برنامه‌های مربوط به مدیریت شهری** است (۱). در واقع اطلاع‌یافتن از برنامه‌های مختلف، ثبت‌نام در آن‌ها و طی کردن مراحل مختلف اداری، رفتارهای پیچیده‌ای هستند و بینش‌های رفتاری با تحلیل رفتاری این برنامه‌ها، اجرای مداخلات و ارزیابی آن‌ها و ارائهٔ توصیه‌های راهبردی، می‌تواند تاثیر به‌سزایی در افزایش کارآمدی آن‌ها داشته باشد.

یکی از مداخلات رفتاری با هدف افزایش استفاده از این خدمات، **طراحی سایت طبق اصول علوم رفتاری** برای مخاطبان بالقوهٔ طرح است. مطالعه حاضر با هدف کمک به افزایش مشارکت در طرح خوش‌حسابی عوارض شهرسازی انجام گرفته است. یکی از نیازهای این طرح **ارائه اطلاعات تکمیلی به زبان ساده و با دسترسی راحت** در قالب سایت بود. اما سایتی که از قبل موجود بود به درستی اطلاعات لازم را در اختیار مخاطب نمی‌گذاشت. لذا لازم بود صفحه‌ای طراحی شود که به لحاظ محتوایی و گرافیکی مخاطبان بیشتری به خود جذب کند.

مطالعه حاضر در زمستان ۱۴۰۱ با **همکاری معاونت شهرسازی و معماری شهرداری تهران** و به روش کتابخانه‌ای انجام گرفت و بر اساس شواهد علمی، طرح اولیه سایت طراحی و سپس توسط کارمندان فاوای شهرداری تهران پیاده‌سازی شد.

خلاصه یافته‌ها

صفحه به آدرس my.tehran.ir/avarez، بر اساس اصول مختلف علوم رفتاری و طراحی رفتاری ساخته شده و در پی آن بوده که ضمن ارائهٔ اهم اطلاعات مورد نیاز مخاطبینِ طرح، با بکارگیری این اصول، باعث افزایش شرکت افراد در طرح شود. در این صفحه از اصول مختلفی چون **ساده‌سازی، ایجاد جذابیت، اصل کمبود، اصل زیان‌گریزی، اصل اجتناب از ضرر، اصل اعتبار منبع و اصل فراخوانی رفتار** مشخص استفاده شده‌است. در بخش انتهایی سایت نیز به **زبان ساده و به تفکیک مخاطب**، به افراد گفته می‌شد تا اولین قدم برای شرکت در طرح را چگونه باید بردارند و رفتار مدنظر در آن‌ها فراخوانی می‌شد. دو بخش از سایت نیز علی‌رغم پیگیری‌های بسیار، به دلیل عدم هماهنگی موجود و همچنین پیچیدگی‌های موضوع پرداخت عوارض،

عملیاتی نشده و علی‌رغم طراحی اولیه، از نسخهٔ نهایی حذف شدند (بخش مبلغ تخفیف ۱۰ نفر آخر شرکت‌کننده در طرح و ماشین حساب سود).



نمونه طراحی رفتاری صفحه طرح عوارض شهرسازی در سایت تهران من

توصیه‌های سیاستی

پروژهٔ حاضر تلاش کرد تا با انجام فعالیت‌های مختلف، میزان استقبال و شرکت افراد در طرح خوش‌حسابی عوارض شهرسازی را افزایش دهد. در این پروژه سعی شد تا فارغ از تلاش‌های عمومی اطلاع‌رسانی و فعالیت‌های تبلیغاتی که بسیار **هزینه‌بر** بوده، **کارآمدی آن‌ها بلحاظ علمی** مورد تردید است و **امکان ارزیابی و اثرسنجی آن‌ها** عملاً وجود ندارد، با اتخاذ راهبردهای آگاه از علوم رفتاری و استفاده از مداخلات نوین که امروزه ذیل مفهوم سیاستگذاری آگاه از علوم رفتاری مورد بحث قرار می‌گیرد، باعث **افزایش استفادهٔ مردم** از این طرح شود. این راهبردها و مداخلات، در مقایسه با تلاش‌های فعلی سازمان‌های مختلف، هم مبتنی بر شواهد علمی ناظر به تاثیرگذاری خود هستند، هم با سازوکارهای سخت‌گیرانهٔ روشی مورد اثرسنجی و ارزیابی قرار می‌گیرند، و هم بسیار **کم‌هزینه‌تر و کارآمدتر** می‌توانند اهداف سیاستی را محقق کنند. از **طراحی رفتاری** می‌شود برای بازطراحی سامانه‌ها و سایت‌ها و حتی برنامه‌های کاربردی موبایل (مثل شهرزاد) و خدمات دولتی استفاده کرد تا مردم **راحت‌تر و بهتر** بتوانند از این خدمات استفاده کنند.

پژوهشگران طرح: محمدحسن ابراهیم کنی، فاطمه مروتی و زینب آرمانیان

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

(۱) The Behavioural Insights Team (۲۰۱۶). *Behavioral Insights for Cities*. Retrieved from : https://www.bi.team/publications/behavioral-insights-for-making-cities-better