

الزامات خط‌مشی‌گذاری رفتاری در چارچوب بررسی فرآیندها و خروجی‌های نهادهای پیش رفتاری؛ توصیه‌هایی برای مجلس شورای اسلامی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شماره مسلسل: ۱۹۷۰۵
کد موضوعی: ۳۵۰



مرکز پژوهش‌های
مجلس شورای اسلامی

تاریخ انتشار:
۱۴۰۳/۱/۲۵

عنوان گزارش:

الزامات خط‌مشی‌گذاری رفتاری در چارچوب بررسی فرآیندها و خروجی‌های نهادهای بینش رفتاری؛
توصیه‌هایی برای مجلس شورای اسلامی

نوع گزارش: طرح و لایحه □، نظارتی □، راهبردی □

نام دفتر:

مطالعات بنیادین حکمرانی (گروه الگوها و ابزارهای حکمرانی)

تهیه و تدوین کنندگان:

مهسا سلسبیل، فهیمه محمدی

مدیر مطالعه:

حیدر نجفی رستاقی

اظهار نظر کنندگان:

فهیمه غفرانی (دفتر مطالعات مدیریت)،
حمیدرضا گرامی‌پور (دفتر مطالعات حقوقی)

ناظر علمی:

مهدی عبدالحمید

گرافیک و صفحه‌آرایی:

انسیه بهاء‌بزرگی

ویراستار ادبی:

شیوا امین اسکندری

واژه‌های کلیدی:

۱. خط‌مشی‌گذاری رفتاری
۲. حکمرانی رفتاری
۳. قانونگذاری
۴. بینش رفتاری
۵. مجلس شورای اسلامی

تاریخ شروع مطالعه:
۱۴۰۲/۳/۱



فهرست مطالب

۶	چکیده
۷	خلاصه مدیریتی
۹	۱. مقدمه
۱۱	۲. مروری بر مراحل فرایندی نهادهای بینش رفتاری در جهان
۱۵	۳. ابزارهای مورد استفاده در خط مشی گذاری رفتاری
۲۰	۴. ارزش های حاکم بر فرایند کاری نهاد بینش رفتاری
۲۰	۵. مسائل اخلاقی در فرایند کاری نهاد بینش رفتاری
۲۱	۶. تجارب بین المللی بهره گیری از بینش های رفتاری در حل مسائل سیاستی و قانونگذاری
۳۲	۷. جمع بندی و ارائه پیشنهادها
۳۶	منابع و مآخذ

فهرست اشکال و نمودار

۱۲	شکل ۱. پنج مرحله روش تستز
۱۳	شکل ۲. چارچوب بیسیک
۱۴	شکل ۳. چارچوب آی. آر. اس
۱۸	شکل ۳. متغیرهای در تعامل با کارآمدی نظام دیوان سالاری
۱۶	شکل ۴. چارچوب EAST برای طراحی مداخلات
۱۸	شکل ۵. چارچوب ماینداسپیس جهت طراحی مداخلات
۱۹	شکل ۶. چارچوب مفهومی روش کار آزمایی تصادفی کنترل شده
۲۳	نمودار ۱. احتمال قبول نژادهای مختلف در آزمون
۲۴	شکل ۷. کنترل: برچسب های قبلی مورد استفاده در اتاق انتخاب هیئت منصفه دادگاه
۲۴	شکل ۸. تلنگر ۱: برچسب های ساده که برای تسهیل سیستم ۱ استفاده شد
۲۵	شکل ۹. تلنگر ۲: برچسب هایی با عباراتی درباره پیامدهای جداسازی نادرست به منظور درگیر کردن سیستم فکری ۲
۲۵	شکل ۱۰. تلنگر ۳: برچسب هایی که سؤال هایی درباره دقت جدا کردن می پرسد تا عمیق ترین سطح سیستم فکری ۲ را درگیر کند
۲۶	نمودار ۲. میزان مشارکت گروه های سنی مختلف
۲۹	شکل ۱۱. نمایی از خط مشی مالی
۳۰	شکل ۱۲. گزینه هایی از خلاصه های مورد استفاده در آزمایش ۳
۳۴	شکل ۱۳. مختصات بهره گیری از ساز و کارها و ابزارهای بینش های رفتاری در قانونگذاری

فهرست جداول

۸	جدول ۱. پیشنهادهایی برای قانونگذاری در مجلس شورای اسلامی
۱۰	جدول ۲. محدوده و قلمرو بینش های رفتاری (BI)
۱۲	جدول ۳. مراحل روش تستز و اهداف و خروجی هر مرحله
۱۳	جدول ۴. مراحل چارچوب بیسیک
۱۴	جدول ۵. مراحل و توضیحات چارچوب آی. آر. اس
۱۵	جدول ۶. ابزارهای مرحله کاوش و کشف رفتار
۱۷	جدول ۷. ابزارهای چارچوب ماینداسپیس برای طراحی مداخلات تغییر رفتار
۲۱	جدول ۸. چارچوب فورگود
۳۲	جدول ۹. جمع بندی مباحث ارائه شده
۳۳	جدول ۱۰. خلاصه و جمع بندی مثال های طرح شده در گزارش



الزامات خطمشی گذاری رفتاری در چارچوب بررسی فرآیندها و خروجی‌های نهادهای بینش رفتاری؛ توصیه‌هایی برای مجلس شورای اسلامی

چکیده



هسته اصلی قانونگذاری و طراحی خطمشی عمومی، تصمیمات خوب و کارآمد است و تأثیرگذاری بر رفتار انسان‌ها و اجتماعات انسانی یکی از مهم‌ترین حوزه‌های کاری حکمرانان و خطمشی‌گذاران است. تا چند دهه قبل مبنای قانونگذاری و طراحی مداخلات خطمشی گذاری، «انسان عقلایی» بوده که براساس این نگاه، ابزارهای تنبیهی و تشویقی به‌عنوان مهم‌ترین ابزار اثرگذاری در جامعه بوده‌اند. حال آنکه در سال‌های اخیر ورود علوم رفتاری به ساحت قانونگذاری و خطمشی گذاری، این حوزه را با تحولات جدی روبه‌رو کرده است و درک جامع‌تری از رفتار انسان‌ها و جوامع انسانی ارائه می‌کند. در سال‌های اخیر نهادهای بینش رفتاری در کشورهای متعدد به‌منظور ارتقای بهره‌وری قانونگذاری و اجرای قانون تأسیس شده‌اند و دستاوردهای بسیار خوبی را ایجاد کرده‌اند. آشنایی با فرآیند کاری این نهادها می‌تواند به بهره‌گیری از دانش علوم رفتاری در نظام قانونگذاری جمهوری اسلامی ایران که در رأس آنها مجلس شورای اسلامی قرار دارد و ارتقای بهره‌وری تصمیم‌سازی در این نهاد کمک کند؛ چراکه بسیاری از قوانین مصوب در مجلس شورای اسلامی به اثرگذاری بر رفتار عموم مردم و تغییر آن تمرکز دارند.

یکی از مهم‌ترین ساحت‌هایی که مجلس شورای اسلامی به‌عنوان بازیگران و کنشگران ملی در آن اثرگذارند، حوزه قانونگذاری در کشور است. در فرآیند تدوین قوانین ضرورت دارد از سازوکارها و ابزارهای حکمرانی و خطمشی گذاری بهره برده شود. یکی از رویکردهایی که در سال‌های اخیر در حوزه خطمشی گذاری مورد توجه قرار گرفته، رویکردهای مبتنی بر بینش رفتاری و شناختی است.

بر همین اساس در این پژوهش در بخش نخست به بررسی فرایند انجام کار در نهادهای بینش رفتاری پرداخته شده است و چارچوب‌های فرایندی ارائه شده که نهادهای مختلف بینش رفتاری توسعه داده‌اند، سپس ابزارهای مورد استفاده در فرایند نهاد بینش رفتاری معرفی شده و جایگاه آنها در هر مرحله از فرایند مشخص شده است. در فرایند انجام کار در نهاد بینش رفتاری باید به اصول و ارزش‌هایی توجه شود که در بخش بعدی این ارزش‌ها تبیین شده‌اند. از طرفی چون پروژه‌های رفتاری با انسان‌ها سروکار دارند، استانداردها و اصول اخلاقی در فرایند انجام کار مورد توجه قرار می‌گیرد. بخش بعدی پژوهش به این مسئله پرداخته و چارچوب توسعه داده شده در این زمینه را معرفی کرده است. همچنین بررسی پروژه‌های جهانی انجام شده در سطوح حاکمیتی و خط‌مشی‌گذاری با استفاده از بینش‌های رفتاری می‌تواند نحوه اثرگذاری این رویکرد را به صورت ملموس به مخاطب ارائه کند، بنابراین در بخش بعدی پنج پروژه جهانی خط‌مشی‌گذاری رفتاری با تبیین مرحله به مرحله تشریح شده و در نهایت پیشنهادهایی در سه حوزه قانونگذاری، اجرایی‌سازی قوانین و ارزیابی قوانین در زمینه بهره‌گیری از بینش‌های رفتاری ارائه شده است.

خلاصه مدیریتی

بیان/شرح مسئله

بینش‌های رفتاری امروزه از ابزارهای بسیار کارآمد در اجرای هرچه بهتر خط‌مشی‌های حاکمیتی است. این ابزار می‌تواند با هزینه‌های بسیار پایین میزان اثربخشی قانونگذاری و اجرا را افزایش دهد. این ابزار در بسیاری از کشورها مانند انگلستان، کانادا، استرالیا، آمریکا و ... در سطوح مختلف از کسب‌وکار تا حاکمیت مورد استفاده قرار می‌گیرد. بینش‌های رفتاری در واقع مداخلاتی هستند که مبتنی بر اصول روان‌شناسی و رفتاری، شهروندان را به سمت رفتار دلخواه سوق می‌دهند. از جمله اولین استفاده‌های انجام شده از این ابزار در سال ۲۰۱۰ در انگلستان و به منظور ترغیب شهروندان به پرداخت مالیات است که تنها افزودن چند جمله مبتنی بر اصول روان‌شناسانه به ایمیل‌های یادآوری مالیات، میزان پرداخت مالیات را تا ۱۶ درصد افزایش داده است.

برای اقدام‌های بینش رفتاری مدل‌های فرایندی مختلفی ارائه شده است که برای نمونه می‌توان به مدل پنج مرحله‌ای زیر اشاره کرد: ۱. کاوش و کشف رفتار که به بررسی اهداف انسانی می‌پردازد؛ ۲. تعیین استراتژی‌های رفتاری که در این مرحله مهم‌ترین عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار شناسایی می‌شوند؛ ۳. طراحی راه‌حل که در این مرحله مداخلات، متناسب با هدف مدنظر و یافته‌های حاصل از مرحله پیشین طراحی می‌شود؛ ۴. ارزیابی و آزمون راه‌حل؛ در این مرحله مداخله مدنظر با روش‌های موجود به امتحان گذاشته شده و نتایج آن ارزیابی می‌شود؛ ۵. مقیاس‌پذیری استراتژی که در این مرحله با توجه به نتایج مرحله ارزیابی، به انجام مداخله در مقیاس بزرگ‌تر اقدام می‌شود. در این پژوهش به بررسی عملکرد و فرآیندهای مراکز بینش رفتاری خواهیم پرداخت.

نقطه نظرات/یافته‌های کلیدی

به فراخور هر مرحله از این فرایند، ابزارهایی وجود دارد که می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد؛ مانند مصاحبه و گروه‌های متمرکز، مشاهده و مشارکت، پیمایش و تجزیه و تحلیل داده‌ها و ... از این رو برای طراحی راه‌حل، چارچوب‌هایی مانند چارچوب ماینداسپیس و ایست وجود دارد. این چارچوب‌ها را عمدتاً دانشمندان علوم رفتاری و شناختی و به صورت بین‌رشته‌ای طراحی می‌کنند. در زمینه ارزیابی مداخلات نیز روش‌هایی مانند کارآزمایی تصادفی کنترل‌شده، آزمایش‌های آنلاین و روش‌های بیزین مورد استفاده قرار می‌گیرد. با توجه به آنکه در بحث‌های بینش رفتاری بعضاً با اطلاعات شخصی افراد مواجه هستیم باید به مسائل اخلاقی توجه شود. چارچوب فورگود که در این زمینه ارائه شده مبتنی بر انصاف، احترام به کرامت انسانی، وجود اهداف مشروع و ... چارچوب اخلاقی کار را تضمین می‌کند. مثال‌هایی از به‌کارگیری بینش‌های رفتاری در مسائل کلان‌سیاستی از جمله استخدام در مشاغل دولتی، خط‌مشی‌گذاری زیست‌محیطی، افزایش مشارکت در انتخابات، سازوکارهای ارتباطی و اقتناع افکار عمومی، افزایش وصول مالیات و افزایش سلامت عمومی نیز ارائه شده است.

با توجه به اینکه مجلس شورای اسلامی مهم‌ترین نهاد قانونگذاری کشور است و بخش زیادی از قوانین آن مربوط به اثرگذاری بر رفتار مردم و تغییر آن است، لازم است تا مجلس شورای اسلامی مسائل اثرگذار و دارای ارتباط با رفتار عمومی مردم را به خوبی



درک کرده تا بتواند قوانین و مداخلات اثرگذار را طراحی و تصویب کند. این مسئله نیازمند طی کردن فرایندی صحیح است. ارزیابی رفتاری قوانین بعد از تصویب آن برای اصلاح و بهبود، یکی دیگر از مسائل مجلس شورای اسلامی است. نهاد بینش رفتاری، با توجه به ظرفیت‌ها و ابزارهایی که در اختیار دارد، می‌تواند این مسائل را حل کرده و کیفیت و بهره‌وری عملکرد مجلس شورای اسلامی را افزایش دهد.

پیشنهاد راهکارهای تقنینی، نظارتی یا سیاستی

در این بخش به صورت اجمالی، مهمترین پیشنهادها و راهکارهای سیاستی مستخرج از شناسایی فرآیندهای مراکز بینش رفتاری در سه مرحله، تدوین قوانین، اجرای سازی قوانین و ارزیابی قوانین ارائه خواهد گردید.

جدول ۱. پیشنهادهایی برای قانونگذاری در مجلس شورای اسلامی

پیشنهادها برای برنامه هفتم توسعه	محور
<ul style="list-style-type: none"> ■ آمایش بینشی و شناختی جمعیت هدف در تدوین قوانین ■ بهره‌گیری از پایگاه شواهد رفتاری مبتنی‌بر رویکردهای داده‌محور در طراحی قوانین ■ بهره‌گیری از نقشه‌های رفتاری در تدوین قوانین 	الزامات خطمشی‌گذاری رفتاری در تدوین قوانین
<ul style="list-style-type: none"> ■ بهره‌گیری از سازوکارهای مبتنی‌بر تلنگرهای رفتاری در اجرایی‌سازی قوانین ■ بهره‌گیری از سازوکارهای مبتنی‌بر آزمایشگاه شبیه‌سازی رفتاری ■ طراحی سازوکارهای مداخله و آزمایش اثر در اجرایی‌سازی قوانین ■ توجه به ملاحظات اخلاقی بینش رفتاری ■ سازوکارهای اقماعی ارتباطی با تأکید بر هنجارسازی محلی در اجرایی‌سازی قوانین 	الزامات خطمشی‌گذاری رفتاری در اجرایی‌سازی قوانین
<ul style="list-style-type: none"> ■ ارزیابی تأثیرات شناختی اجتماعی در قانونگذاری ■ بهره‌گیری از سازوکارهای مبتنی‌بر کارآزمایی تصادفی کنترل شده در ارزیابی قوانین 	الزامات خطمشی‌گذاری رفتاری در ارزیابی قوانین

۱. مقدمه

دولت‌ها، مراکز حاکمیتی و خط‌مشی‌گذاران بخش‌های عمومی و خصوصی همواره نیاز دارند تا خط‌مشی‌های کارآمدی را در سطوح مختلف حل مسئله اعم از پیشگیری، ارائه راه‌حل و ارتقای عمومی، طراحی و پیاده‌سازی کنند. لازمه طراحی این خط‌مشی‌ها، شناخت دقیق و مبتنی بر شواهد علمی از ساحت‌های مختلف تصمیم‌گیری و رفتار مردم است [۱]. نحوه کار یک قانون بدین صورت است که قوه مقننه یا سایر نهادهای قانونگذار، راهکاری وضع می‌کنند که در آن مردم، کسب‌وکارها یا اجتماعات مختلف انسانی ملزم شوند فعالیتی را به یک شیوه معین انجام دهند یا ندهند. طبیعی است در این موارد جریمه و کیفری برای مواردی که تمکین نمی‌کنند در نظر گرفته می‌شود. در نهادهای حاکمیتی رابطه میان وضع قانون و تغییر رفتار به‌طور معمول، آرمان‌گرایانه در نظر گرفته می‌شود. قوانین عمدتاً بر مدل ساده‌انگارانه‌ای از رفتار انسان تکیه دارند (مدل انسان عقلایی^۱). فرض بر این است که جامعه هدف (مردم)، به هزینه نقض قانون وزن بالایی در تصمیم‌گیری اختصاص داده و لذا به قانون تمکین می‌کند؛ حال آنکه واقعیت تصمیم‌گیری متفاوت از این مفروضات است؛ لذا عمدتاً قوانین جدید فاصله زیادی تا تأثیرگذاری بر رفتار دارند. وقتی اوضاع طبق انتظار پیش نمی‌رود، بهتر است چارچوب تفکر تغییر داده شود. تقریباً همه قوانین و خط‌مشی‌های عمومی قوای مقننه و مجریه دارای مؤلفه رفتاری هستند و افزودن تحلیل‌های رفتاری با فرایند مذکور در این گزارش (و یا بخشی از آن) می‌تواند افق‌ها و راه‌های جدیدی را برای قانونگذاران بگشاید [۲]. در حال حاضر مجلس شورای اسلامی به‌عنوان اصلی‌ترین نهاد قانونگذاری کشور، قوانین متعددی در زمینه رفتار انسان‌ها و جوامع انسانی در کشور وضع می‌کند. حال آنکه جایگاه کاربرد علوم رفتاری هم پیش از تصویب قوانین (در قالب پیوست رفتاری و تحلیل‌های دیگر) و هم پس از تصویب آن (کاربرد علوم رفتاری در اقناع عمومی جامعه) دارای خلأ است.

در سال‌های اخیر، حاکمیت‌ها به‌طور فزاینده‌ای از بینش‌های رفتاری^۲ برای طراحی، ارتقا و ارزیابی خط‌مشی‌ها، قوانین و خدمات عمومی استفاده می‌کنند. به‌کارگیری این بینش‌ها برای ایجاد «خط‌مشی‌های عمومی رفتاری» به این معناست که حاکمیت، نسبت به گذشته دیدگاه واقعی‌تری نسبت به انسان و اجتماعات انسانی اتخاذ می‌کند. علاوه بر آورده‌های مذکور، یکی از مزایای مهم بینش‌های رفتاری توقف برخی قوانین و خط‌مشی‌های ناکارآمد، پیش از اجرای آنهاست که جلوی بسیاری از مضرات مادی و معنوی را می‌گیرد [۳].

نهادهای بینش رفتاری که به‌صورت غیررسمی «واحد تلنگر»^۳ شناخته می‌شوند مانند یک کنش‌یار (کاتالیزور) عمل کرده و مأموریت آنها افزایش بهره‌وری تصمیم‌گیری در حاکمیت است [۴]. درک ساختار این نهادها و فرایند درونی آنها می‌تواند به افزایش بهره‌وری قانونگذاری در مجلس شورای اسلامی و نهادهای وابسته به آن کمک کند. بررسی ساختار این نهادها در گزارشی با عنوان «مطالعه تطبیقی ساختار و کارکرد نهاد بینش رفتاری در جهان و ارائه رهنمودهای سیاستی برای مجلس شورای اسلامی» مورد بررسی قرار گرفته است. این گزارش به‌عنوان مکمل گزارش پیشین به‌منظور بررسی فرایند کاری نهاد بینش رفتاری، ابزارها و چارچوب‌های مورد استفاده در این نهادها، چارچوب‌های اخلاقی و ارزش‌های حاکم بر این نهادها انجام شده است و در بخش‌های پیش‌رو به هر کدام از این موارد پرداخته است.

این گزارش به‌همراه گزارش پیشین به‌عنوان راهنما و نقشه راه برای ایجاد نهاد بینش رفتاری در نهادهای حاکمیتی عمل می‌کند و به‌کمک خبرگان و دست‌اندرکاران امر می‌آیند تا بتوانند طبق اقتضائات داخلی کشور ایران و شرایط اختصاصی نهاد مربوطه به ایجاد این ساختار و افزایش بهره‌وری اقدام کنند.

۱. یکی از مفروضات حاکم بر انسان عقلایی این است که انسانها در تصمیم‌گیری وزن بالایی به جریمه‌ها می‌دهند و رفتار خود را بر اساس آن تنظیم می‌کنند. حال آنکه علوم رفتاری مشخص کرده‌اند که این «وزن بالا در تصمیم‌گیری» صحیح نیست.



رویکرد بینش رفتاری از شواهدی مبتنی بر محرک‌های خودآگاه و ناخودآگاه رفتار انسانی برای رسیدگی به مسائل عملی استفاده می‌کند. در واقع بینش‌های رفتاری، مدلی دقیق‌تر از رفتار انسان در اختیار ما قرار می‌دهد. مدلی که ظرافت‌های غیرمنطقی رفتار انسانی را در نظر می‌گیرد و در نتیجه رفتار و تصمیم‌گیری انسان را به شکل واقع‌گرایانه، درک و پیش‌بینی می‌کند و با این درک، برای تغییر آن دست به کار می‌شود [۱]. پیش از استفاده از رویکرد بینش رفتاری نیاز است تا قلمرو این حوزه دقیق مشخص شود. در جدول زیر این قلمرو مشخص شده است [۲].

جدول ۲. محدوده و قلمرو بینش‌های رفتاری (BI) [۲، ۳]

بینش رفتاری چه چیزهایی هست؟	بینش رفتاری چه چیزهایی نیست؟
روش حل مسئله: BI یک روش قدرتمند برای درک بهتر مشکلات ختمشی و راه‌حل‌های پیش‌آزمون قبل از اجرای آنها در طیف گسترده‌ای از مسائل ختمشی است.	گلوله نقره‌ای: BI یک گلوله نقره‌ای نیست که همه چالش‌های ختمشی را حل کند. برخی از مسائل ختمشی ممکن است از اهرم‌های ختمشی سنتی (مانند رویکردهای مالی، نظارتی یا افزایش آگاهی) یا ابزارهای غیرسنتی جایگزین (مانند طراحی انسان‌محور یا یادگیری ماشین) بهره بیشتری ببرند.
روشی برای یادگیری آنچه مؤثر و کارآمد است: فرهنگ BI از آزمایش تجربی راه‌حل‌ها و انتشار نتایج، شواهدی را برای ختمشی‌های مؤثر ارائه می‌کند.	تکرار یک رویکرد: تکرار آنچه در یک محیط کار می‌کند موفقیت در محیط دیگر را تضمین نمی‌کند. ملاحظات اخلاقی نیز باید با زمینه و بستر موجود تطبیق داده شود. پیش‌آزمون راه‌حل‌ها در زمینه‌ای که قصد دارید ختمشی را اجرا کنید، این خطر را به حداقل می‌رساند.
فراتر از تلنگر: BI فراتر از اعمال فشار یا اصلاحات کوچک در ختمشی است. BI طیف گسترده‌ای از ابزارها را برای استفاده از شواهد برای تشخیص مشکلات، پر کردن شکاف بین تحقیق و عمل (واقعیت موجود) و اطلاع‌رسانی راه‌حل‌های جامع ختمشی نشان می‌دهد.	فقط برای متخصصان رفتار: BI به متخصصان رفتاری محدود نمی‌شود. رویکرد چند رشته‌ای برای پروژه‌های BI کلیدی است. BI تخصص‌های متنوعی مانند دانش زمینه ختمشی، علوم رفتاری، علم داده و موارد متعددی را گرد هم می‌آورد.
ابزار ختمشی‌گذاری: هر بار که در حال طراحی یا ارزیابی یک ختمشی هستید، BI باید در نظر گرفته شود. حتی در مواردی که ممکن است نتوانید با تجزیه و تحلیل رفتاری شروع کنید یا یک آزمایش کامل را اجرا کنید، BI همچنان می‌تواند برای تکمیل ابزارها و اهرم‌های ختمشی سنتی در طول چرخه ختمشی استفاده شود.	بدون منطق بودن: BI پیشنهاد نمی‌کند که انسان‌ها اساساً موجوداتی غیرمنطقی هستند. در عوض، استدلال می‌کند که انحرافات از رفتار عقلایی سنتی، نتیجه استدلال ناقص نیست، بلکه بیشتر شبیه استدلال انطباقی است که می‌تواند اکتشافی کارآمد (یعنی میانبرهای ذهنی یا قضاوت‌های شهودی) در دنیایی نامطمئن ایجاد کند.

۲. مروری بر مراحل فرایندی نهادهای بینش رفتاری در جهان

تبدیل می‌شوند. حتی راه‌حل‌های نسبتاً ساده می‌توانند تأثیر قدرتمندی داشته باشند. برای مثال، نهاد بینش رفتاری انگلستان یک نامه ساده به تجویزکنندگان بالای آنتی‌بیوتیک ارسال کرد، میزان تجویز آنها را به‌طور متوسط ۳,۳ که معادل ۷۳۴۰۶ نسخه بود کاهش داد. این مداخله از آن زمان با موفقیت در سراسر جهان تکرار شده است [۷].

د) ارزیابی و تست راه‌حل

در این مرحله با بهره‌گیری از روش‌های مختلف مانند کارآزمایی تصادفی کنترل‌شده، مداخلات مختلف ارزیابی می‌شوند و در نهایت مداخله اثربخش انتخاب می‌شود.

ه) مقیاس‌پذیری استراتژی

در این مرحله، با توجه به نتایج حاصل از مرحله پیشین، مداخله در حد وسیع اجرا شده و نتایج حاصل از آن مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۲-۲. چارچوب‌های توسعه داده شده برای فرایند نهاد بینش رفتاری

نهادهای بینش رفتاری چارچوب‌های مختلفی را برای فرایند مطالعات رفتاری توسعه داده‌اند که در ادامه به معرفی آنها پرداخته می‌شود.

۱-۲-۲. چارچوب تستز

یکی از متدولوژی‌های مورد استفاده در نهادهای بینش رفتاری، متدولوژی تستز^۱ است. این متدولوژی شامل پنج مرحله است. تستز، توسط تیم بینش رفتاری^۲ کشور انگلستان توسعه یافته است و طی انجام بیش از ۱۰۰۰ پروژه در سراسر جهان اصلاح شده است. نهاد بینش رفتاری کشور انگلستان به‌عنوان اولین نهاد رفتاری در سال ۲۰۱۰ در دفتر کابینه این کشور تأسیس شد. در همان سال اول تأسیس، این تیم مزایای استفاده از علوم رفتاری را به نمایش گذاشت و این شروعی برای استفاده از این علوم نه‌تنها در حاکمیت انگلستان بلکه در حاکمیت

در نهادهای رفتاری فرایندی به‌صورت عام برای نیل به اهداف طی می‌شود و چارچوب‌هایی را توسعه می‌دهند که در این بخش به تشریح آنها پرداخته می‌شود.

۱-۲. فرایند عمومی حاکم بر نهادهای بینش رفتاری

نهادهای بینش رفتاری به‌طور کلی در مدل کاری خود از فرایندی عمومی پیروی می‌کنند که شامل پنج مرحله کاوش و کشف رفتار، تعیین استراتژی‌های رفتاری، طراحی راه‌حل، ارزیابی و تست راه‌حل و مقیاس‌پذیری استراتژی می‌شود که در ادامه به تشریح آنها پرداخته می‌شود.

الف) کاوش و کشف رفتار

یکی از کارکردهای اساسی نهاد بینش رفتاری، کشف چگونگی رفتار مردم است. برای این کار از علوم مختلف مانند روان‌شناسی^۱، اقتصاد رفتاری^۲، علم داده^۳، طراحی انسان‌محور^۴ و تفکر نظام‌مند^۵ استفاده می‌شود. به‌طور مثال از علم داده برای تشخیص الگوهای معنادار در مجموعه داده‌های کلان استفاده می‌شود. از طریق طراحی انسان‌محور، با کاربران خدمات تعامل می‌شود تا تجربیات آنها و چگونگی تلاش آنها برای دستیابی به اهداف درک شود. از رویکردهای تفکر نظام‌مند برای شناسایی عوامل گسترده‌تر مؤثر بر یک مسئله و موضوع استفاده می‌شود [۴]. BI یک فرایند مبتنی بر داده است. دانستن اینکه کدام داده‌ها می‌توانند استفاده و تولید شوند، شما را برای بخش مداخله بهتر آماده می‌کند [۲].

ب) تعیین استراتژی‌های رفتاری

در این مرحله مشخص می‌شود که مهم‌ترین چالش رفتاری کدام است و در مرحله بعد طراحی راه‌حل مبتنی بر آن انجام می‌گیرد.

ج) طراحی راه‌حل

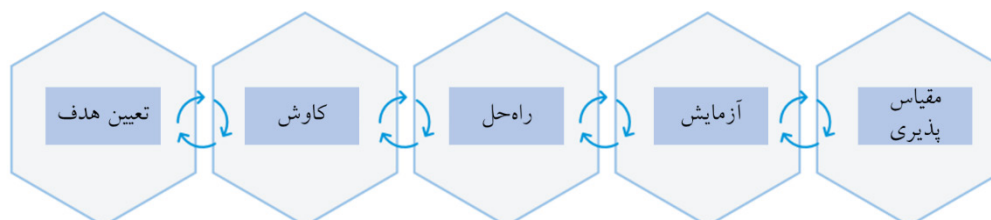
در این مرحله شواهد و بینش‌های رفتاری کشف شده تا این مرحله به تغییراتی خلاقانه و نوآورانه، مؤثر و واقع‌بینانه

1. Psychology
2. Behavioral Economics
3. Data Science
4. Human-Centered Design
5. Systems Thinking
6. TESTS Methodology
7. Behavioral Insights Team (BIT)



کشورهای مختلف شد. را در حال حاضر سایر نهادهای بینش رفتاری مورد استفاده متدلوژی تستز شامل پنج مرحله تعیین هدف^۱، کاوش^۲، راه‌حل^۳، آزمایش^۴ و مقیاس‌پذیری^۵ است [۵]. این متدلوژی

شکل ۱. پنج مرحله روش تستز [۵]



در جدول ۳ هدف و خروجی هر مرحله مشخص شده است.

جدول ۳. مراحل روش تستز و اهداف و خروجی هر مرحله [۵، ۳]

اهداف و خروجی‌ها	مراحل
هدف: ^۶ انتخاب یک رفتار خاص در یک جمعیت مشخص برای تغییر خروجی: ^۷ رفتارهای هدف، با نتایج قابل اندازه‌گیری	مرحله اول: تعیین هدف (T)
هدف: شناسایی بستر و زمینه‌ای که رفتار در آن رخ می‌دهد و شناسایی علل و موانع رفتار خروجی: دستیابی به بینش‌های رفتاری مشخص برای ایجاد مداخلات مؤثر برای تغییر رفتارهای هدف	مرحله دوم: کاوش (E)
هدف: طراحی مداخلات با توجه به یافته‌های مرحله کاوش و اولویت‌بندی مداخلات برای انجام آزمایش خروجی: مداخلات رفتاری ^۸ که قابلیت اجرا و آزمایش دارند	مرحله سوم: راه‌حل (S)
هدف: ارزیابی با دقت یک مداخله خروجی: انتخاب مداخلات مقیاس‌پذیر (قابل اجرا در مقیاس کلان جامعه هدف) با توجه به نتیجه کار آزمایشی‌ها	مرحله چهارم: آزمایش (T)
هدف: اجرای مداخلات موفق در مقیاس بزرگ‌تر برای دستیابی به تأثیر اجتماعی بیشتر خروجی: مداخله مقیاس‌پذیر (در صورت مثبت بودن نتایج) و برنامه‌ریزی برای پروژه‌های آینده	مرحله پنجم: مقیاس‌پذیری (S)

۲-۲-۲. چارچوب بیسیک

سازمان شکل دادن به خط‌مشی‌هایی است که رفاه و برابری فرصت‌ها را برای همه تقویت کند. OECD از سال ۲۰۰۰ مباحث اقتصاد رفتاری را به حوزه خود وارد کرده است و از سال ۲۰۱۲ به صورت رسمی یک واحد بینش رفتاری تأسیس کرده است [۶].

چارچوب بیسیک^۹ یکی دیگر از مواردی است که سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^{۱۰} (OECD) برای فرایند کلی نهاد بینش رفتاری توسعه داده است. OECD یک سازمان اقتصادی بین‌دولتی با ۳۶ کشور عضو است که برای تحریک پیشرفت اقتصادی و تجارت جهانی تأسیس شده است. هدف

1. Target
2. Explore
3. Solution
4. Trial
5. Scale
6. Purpose
7. Output
8. Behavioral Interventions
9. BASIC Toolkit
10. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)

یعنی آزمایش مداخلات تأکید دارند و توجهی به تحلیل رفتاری
خط‌مشی ندارند. بیسیک تلاش دارد تا این شکاف را پر کند.

بیسیک ابزاری است که خط‌مشی‌گذاران را به روش‌های متعدد
برای انجام پروژه‌های بینش‌های رفتاری مجهز می‌کند. برخی
از چارچوب‌های حوزه بینش رفتاری صرفاً بر بخش پایانی کار

شکل ۲. چارچوب بیسیک [۲]



در جدول ۴ مراحل چارچوب بیسیک به همراه اهداف و خروجی‌ها توضیح داده شده است.

جدول ۴. مراحل چارچوب بیسیک [۲]

اهداف و خروجی‌ها	مراحل
این مرحله بر تعریف مسئله تمرکز دارد و سؤال‌های کلید آن عبارتند از: <ul style="list-style-type: none"> چه رفتارهایی باعث ایجاد مسئله سیاستی می‌شود؟ کدام رفتارها را باید هدف قرار داد؟ نتیجه مورد نظر شما چیست؟ چه زمینه‌ای موجب شکل دادن به رفتار هدف شما می‌شود؟ 	رفتار (B)
هنگامی که مشکلات رفتاری در حوزه خط‌مشی احصا شد، مهم است که درک کنید چرا مردم آن‌گونه رفتار می‌کنند. هدف این مرحله بررسی عوامل روان‌شناختی و شناختی که باعث ایجاد رفتار می‌شوند، از دریچه BI است.	تجزیه و تحلیل (A)
در این مرحله استراتژی‌های رفتاری که موجب ایجاد تغییر می‌شوند شناسایی می‌شود. در این مرحله نیاز به متخصصان رفتاری وجود دارد.	استراتژی (S)
بعد از توسعه استراتژی‌های رفتاری، مرحله بعدی مشارکت در طراحی مداخلاتی است که آزمایش می‌کند کدام استراتژی‌ها برای رسیدن به نتیجه مؤثرتر هستند. در این مرحله مداخلات تست و ارزیابی می‌شوند.	مداخلات (I)
در این مرحله، مشخص شده که کدام مداخلات نتایج امیدوارکننده تولید کرده و کدام‌یک شکست خورده‌اند. در این مرحله که یک نقطه تصمیم‌گیری حیاتی برای خط‌مشی‌گذاران است، مسیر پروژه مشخص می‌شود. بیسیک پنج نکته را در این زمینه پیشنهاد می‌کند: <ul style="list-style-type: none"> بررسی مداخلات از جهت شرایط سیاسی جامعه، مطابقت آن با افکار عمومی جامعه و وجود منابع و امکانات انتخاب بهترین روش اجرای مداخله تنظیم نظارت برای عوارض و پیامدهای جانبی مداخله تلاش برای حفظ خط‌مشی‌های رفتاری؛ چراکه گاهی اوقات این خط‌مشی‌ها با منظر عقلانی در تضاد هستند و ممکن است به‌مرور زمان کم‌رنگ شوند. انتشار گسترده دانش به‌دست آمده در قالب استانداردهای مشخص^۱ 	تغییر (C)

۱. فقدان استاندارد در این زمینه در برخی موارد به عدم گزارش، گزارش غیرشفاف، گزارش صرفاً به زبان محلی و یا گزارش‌های اغراق‌آمیز منجر شده است.

۲-۲-۳. چارچوب آی آر اس

نهاد خدمات درآمد داخلی (IRS)^۱ یک سرویس درآمدی متعلق به وزارت خزانه‌داری آمریکا است که مسئولیت جمع‌آوری مالیات‌ها و مدیریت آنها را دارد. این وزارتخانه چارچوب آی. آر. اس را توسعه داده است براساس این چارچوب یک پروژه بینش رفتاری باید بر دو هدف اصلی متمرکز شود:

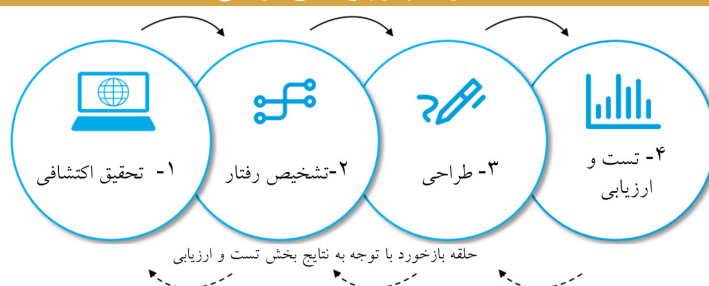
۱. ایجاد درک درستی از رفتارها برای طراحی یک مداخله

مناسب یا درمان جایگزین،

۲. آزمایش اثربخشی مداخله با استفاده از روش‌های تحقیق اثبات شده.

پروژه‌های بینش رفتاری معمولاً یک فرایند چهار مرحله‌ای از تعریف مسئله تا ارزیابی نهایی را دنبال می‌کنند. اگرچه این فرایند به صورت خطی توصیف می‌شود، اما اغلب تکراری است. بخش زیر یک نمای کلی از هدف و اهداف هر مرحله از فرایند ارائه می‌دهد [۷].

شکل ۳. چارچوب آی. آر. اس [۷]



در جدول ۵ مراحل چارچوب آی. آر. اس به همراه اهداف و خروجی‌ها توضیح داده شده است.

جدول ۵. مراحل و توضیحات چارچوب آی. آر. اس [۷]

اهداف و خروجی‌ها	مراحل
ایده خطمشی‌گذاری مبتنی بر بینش رفتاری، بر این امر استوار است که درک رفتار انسان‌ها به طراحی خطمشی‌ها و خطمشی‌های کارآمدتری منجر می‌شود. تحقیق برای شکل دادن به این درک اساسی است و اولین گام در پروژه بینش رفتاری، کشف مشکل، جمعیت‌های مرتبط، موانع و رفتارهای مرتبط و همچنین مشورت با پایگاه شواهد موجود است. عدم درک صحیح این عناصر می‌تواند به درمان‌ها یا مداخلات کم اثر منجر شود. در این مرحله پروژه بر موارد زیر متمرکز است: درک مسئله، درک جمعیت مرتبط با مسئله، درک علل رفتار و پایگاه شواهد	مرحله اول: تحقیق اکتشافی
رابط میان تحقیقات اکتشافی و طراحی مداخله این است که بدانیم کدامیک از بینش‌های رفتاری به توضیح رفتار مدنظر کمک می‌کند. برای اینکه بینش رفتاری مدنظر کشف شود، باید به عوامل فردی، اجتماعی و زمینه‌ای دقت شود. با در کنار هم قرار دادن این عوامل می‌توان نقشه رفتاری ^۲ را تهیه کرد.	مرحله دوم: تشخیص رفتار
در این مرحله مداخلات مناسب طراحی می‌شوند.	مرحله سوم: طراحی
پس از طراحی مداخلات، نیاز است تا یک طرح مطالعه و ارزیابی با استفاده از روش‌های مناسب (کارآزمایی تصادفی کنترل شده و ...) اجرا شود. این مرحله شامل موارد زیر می‌شود: ۱. اندازه‌گیری نتیجه: مهم است رفتار هدف کاملاً دقیق انتخاب شود تا نحوه اندازه‌گیری آن نیز دقیق روشن شود و اطمینان حاصل شود که این سنجش و اندازه‌گیری به‌طور مرتب در سراسر جامعه اعمال می‌شود. ۲. تصادفی‌سازی و محاسبه حجم نمونه: طرح مطالعه باید شامل توضیح طرح تصادفی‌سازی باشد که شرکت‌کنندگان مطالعه را به گروه‌های درمان و کنترل تقسیم می‌کند. ۳. جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها: در این مرحله داده‌ها از طریق ابزارهای مختلف (پرسشنامه و ...) جمع‌آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. در این مرحله باید یک طرح تحلیل اولیه ایجاد شود تا اطمینان حاصل شود که همه متغیرهای لازم می‌توانند جمع‌آوری شوند.	مرحله چهارم: تست و ارزیابی

1. Internal Revenue Service (IRS)
2. Behavioral Mapping

۳. ابزارهای مورد استفاده در خط‌مشی‌گذاری رفتاری

ابزارها وسیله گردآوری و تحلیل اطلاعات هستند و انتخاب صحیح ابزار یکی از مهم‌ترین مراحل انجام یک پروژه بینش رفتاری است. در ادامه ابزارهای مورد استفاده در مراحل مختلف یک پروژه بینش رفتاری به تفکیک ارائه و توضیح داده

شده است.

۳-۱. ابزارهای مرحله کاوش و کشف رفتار

در مرحله کاوش از ابزارهای متعددی استفاده می‌شود که در جدول زیر تشریح شده است.

جدول ۶. ابزارهای مرحله کاوش و کشف رفتار [۸]

ابزار	توضیحات	مناسب برای	کارآمد در ارائه
مصاحبه و گروه‌های متمرکز	صحبت کردن با مردم برای بررسی نظرها، تجربیات آنها، ارزش‌ها، احساسات و انگیزه‌ها	تحقیق در مورد مسائل پیچیده‌ای که باید عمیق درک شوند یا مسائل حساسی که به رسیدگی ظریف نیاز دارند.	اطلاعات عمیق در مورد آنچه مردم می‌گویند و آنچه انجام می‌دهند.
مشاهده و مشارکت	مشاهده کردن یک امر به صورت شخصی	تلاش برای درک یک فرهنگ، فرایند یا خدمات، یا بررسی رفتار و تعاملات افراد	اطلاعات عمیق در مورد رفتار مشاهده شده افراد.
پیمایش	نظرسنجی از تعداد زیادی از مردم برای درک اینکه چگونه یک موضوع بر آنها تأثیر می‌گذارد	تضاد و مقایسه دیدگاه‌ها و تجربیات افراد مختلف	اطلاعاتی در مورد آنچه طیفی از مردم انجام می‌دهند و دلیل انجام آن
تجزیه و تحلیل داده‌ها	جستجوی داده‌ها برای یافتن روابط و الگوها	دریافت درک یک موضوع از یک نمونه بزرگ و درک آنچه مردم از دیدگاه سیستم انجام می‌دهند.	اطلاعات در مورد طیف رفتار مشاهده شده از افراد

۳-۲. ابزارهای مرحله طراحی راه‌حل

در این بخش چارچوب‌ها و ابزارهای توسعه داده شده از سوی نهادهای بینش رفتاری معرفی و توضیح داده می‌شود. چارچوب‌های تغییر رفتار، پایه علوم رفتاری دارند و دانشمندان رفتارشناسی برای خط‌مشی‌گذاران و حکمرانان طراحی کنند.

۳-۲-۱. چارچوب ایست^۱

چارچوب EAST که تیم بینش رفتاری انگلستان (BIT) ایجاد کرده، یک طرح کلی ساده برای خط‌مشی‌گذاران ارائه می‌دهد تا کار خود را با استفاده از علوم رفتاری بهینه کنند. به‌طور خاص، چارچوب EAST برای بهبود خط‌مشی عمومی با استفاده از مهندسی اجتماعی و سایر روش‌های روان‌شناختی و اقتصادی طراحی شده است. چارچوب ایست بر چهار اصل

ساده ایجاد یک رفتار متمرکز است؛ رفتار را آسان^۲ (E)، جذاب^۳ (A)، اجتماعی^۴ (S) و به‌موقع^۵ (T) کنید. این چارچوب در سال ۲۰۱۴ برای اندیشیدن به چگونگی تغییر رفتار منتشر شده است [۹]

۱ **آسان‌سازی رفتار ایدئال:** اولین اصل در چارچوب ایست، این است که در نظر داشته باشید که چگونه می‌توان انجام کاری را برای کسی آسان‌تر کرد، خواه سالم‌تر زندگی کند یا مالیات خود را به‌موقع پرداخت کند. برخی از راه‌های «آسان کردن» عبارتند از:

■ **استفاده از قدرت پیش‌فرض:** ما تمایل زیادی به استفاده از گزینه پیش‌فرض یا از پیش تعیین شده داریم، زیرا انجام این کار آسان است. پیش‌فرض کردن یک گزینه، احتمال پذیرش آن را بیشتر می‌کند.

1. EAST
2. Easy
3. Attractive
4. Social
5. Timely

خانواده زمانی بیشتر ترغیب به کاهش مصرف انرژی می‌شود که بدانند در خانواده‌ای مشابه، انرژی کمتری مصرف می‌شود. خط‌مشی‌گذاران اغلب از این تأثیرات اجتماعی غافلند؛ این در حالی است که دانستن سازوکار آنها کمک می‌کند تا مداخلات مؤثرتری طراحی کنند. در این راستا چند نکته اساسی وجود دارد و عبارتند از: نشان دادن این موضوع که اکثر مردم این رفتار را انجام می‌دهند، استفاده از قدرت شبکه‌ها و تشویق افراد برای متعهد شدن به دیگران [۱۰].

۴ به موقع انجام دادن: انسان‌ها بسته به زمان وقوع یک اتفاق، واکنش‌های متفاوتی به آن نشان می‌دهند. لذا زمان‌بندی یک جنبه مهم در خط‌مشی‌گذاری است. خط‌مشی‌ها در صورتی مؤثرتر هستند که زمانی به مردم گفته شود که احتمال بیشتری برای پذیرا بودن وجود دارد. خط‌مشی‌گذاران باید به مردم کمک کنند تا واکنش خود را نسبت به رویدادها برنامه‌ریزی کنند [۱۰].

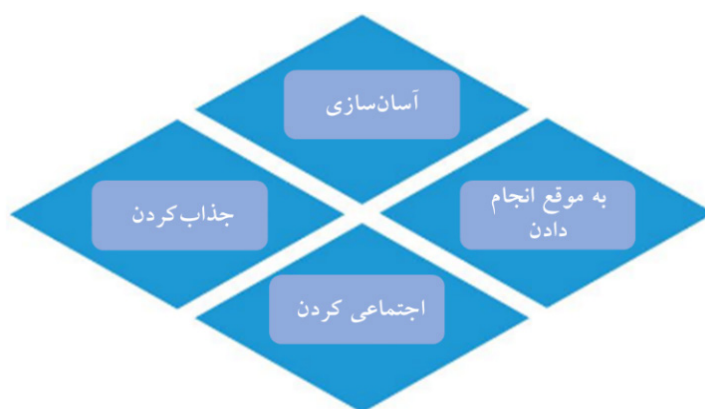
■ **کاهش «عامل دردسر» در گرفتن خدمات:** تلاشی که برای انجام یک عمل لازم است اغلب افراد را از آن کار منصرف می‌کند. کاهش تلاش موردنیاز می‌تواند میزان جذب یا پاسخ را افزایش دهد.

■ **ساده کردن پیام‌ها:** شفاف‌سازی پیام اغلب به افزایش قابل توجهی در نرخ پاسخ به ارتباطات منجر می‌شود. به‌ویژه، شناسایی اینکه چگونه یک هدف پیچیده را می‌توان به اقدام‌های ساده‌تر و آسان‌تر تقسیم کرد، مفید است [۱۰].

۲ جذاب کردن رفتار ایدئال: حاکمیت باید راه‌هایی برای جذاب کردن خدمات خود بیابد. برخی از آنها آسان و برخی پیچیده‌تر هستند. طراحی تصاویر، استفاده از رنگ‌ها، شخصی‌سازی پیام‌ها و ارائه جوایز مالی بخشی از مثال‌ها هستند [۱۰].

۳ اجتماعی کردن رفتار ایدئال: انسان‌ها موجودات اجتماعی و تحت تأثیر اطراف خود هستند. به‌طور مثال یک

شکل ۴. چارچوب EAST برای طراحی مداخلات



۲-۲-۳. چارچوب مایند اسپیس

متکی به تغییر محیطی هستند که فرد در آن عمل می‌کند (معماری انتخاب)^۲ بدون اینکه لزوماً شناخت‌های زیربنایی را تغییر دهد [۱۲]. این چارچوب قوی‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار را مشخص می‌کند. در واقع می‌توان گفت این چارچوب بر وجوه نرم خط‌مشی‌گذاری تأکید دارد [۱۳]. این الگو از ۹ عنصر تشکیل شده است که حروف آغازین آن کلمه

دفتر کابینه انگلستان چارچوب مایند اسپیس^۱ را در سال ۲۰۱۰ در گزارشی به نام «مایند اسپیس، اثرگذاری بر رفتار از طریق خط‌مشی‌گذاری عمومی» معرفی کرد. این الگو متغیرهای اساسی اثرگذاری بر رفتار انسان را معرفی می‌کند [۱۱]. چارچوب مایند اسپیس بر محرک‌های رفتار خودکار (سیستم ۱) و اغلب مبتنی بر زمینه تمرکز دارد، زیرا آنها

1. Mindspace

2. Choice Architecture

مفهومی ماینداسپیس در شکل زیر نشان داده شده و در جدول زیر توضیحات هر کدام از ابزارها و منشأ رفتاری آنها، ارائه شده است.

MINDSPACE را تشکیل می‌دهند. این عناصر عبارتند از: پیام‌رسان (M)^۱، مشوق‌ها (I)^۲، هنجارها (N)^۳، پیش‌فرض‌ها^۴ (D)، تمایز یا برجستگی^۵ (S)، محرک‌های ناخودآگاه^۶ (P)، احساسات^۷ (A)، تعهدات^۸ (C)، خود^۹ (E) [۱۱]. چارچوب

جدول ۷. ابزارهای چارچوب ماینداسپیس برای مداخلات تغییر رفتار [۱۲].

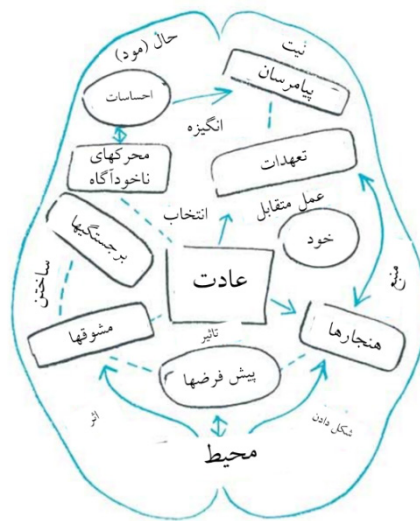
نام ابزار تغییر رفتار	توضیحات
پیام‌رسان	انسان‌ها به‌شدت تحت تأثیر کسانی هستند که اطلاعات را مخابره و منتقل می‌کنند.
مشوق‌ها	پاسخ‌های ما به مشوق‌ها توسط میانبرهای ذهنی قابل پیش‌بینی مانند اجتناب از ضرر و زیان شکل می‌گیرد.
هنجارها	انسان‌ها به‌شدت تحت تأثیر رفتار دیگران و آنچه که دیگران انجام می‌دهند، هستند.
پیش‌فرض‌ها	انسان‌ها به‌شدت تحت تأثیر پیش‌فرض‌های خود هستند و طبق آنها عمل می‌کنند. تغییر گزینه‌های پیش‌فرض به رفتار خوب مدنظر خط‌مشی‌گذاران و حاکمان، می‌تواند انجام رفتار خوب را گسترش دهد.
تمایز یا برجستگی	توجه انسان‌ها به آنچه بدیع و متمایز و دارای برجستگی است، جلب می‌شود.
محرک‌های ناخودآگاه	اعمال انسان‌ها اغلب تحت تأثیر نشانه‌های ناخودآگاه است.
احساسات	تداعی‌های عاطفی انسان‌ها به‌شدت می‌تواند اعمال ایشان را تحت تأثیر قرار دهد.
تعهدات	انسان‌ها به‌دنبال این هستند که با وعده‌های عمومی خود سازگار باشند و طبق آن عمل کنند.
خود	انسان‌ها به‌گونه‌ای عمل می‌کنند که احساس بهتری نسبت به خود داشته باشند.

که این روابط به‌صورت قطعی تأیید نشده‌اند و برای تأیید نهایی روابط میان عناصر و ابزارهای نه‌گانه این چارچوب، به شواهد بیشتری نیاز است [۱۲].

در شکل ۵ چارچوب ماینداسپیس نشان داده شده است. در این چارچوب رابطه میان عناصر نه‌گانه از طریق فلش‌ها نشان داده شده‌اند. البته تیم دیوید هالپرن^{۱۰} و همکاران که توسعه‌دهنده این چارچوب بوده‌اند در مقاله خود اشاره کرده‌اند

1. Messenger
2. Incentives
3. Norms
4. Defaults
5. Saliency
6. Prime
7. Affect
8. Commitment
9. Ego
10. David Halpern

شکل ۵. چارچوب ماینداسپیس جهت طراحی مداخلات



استفاده در نهادهای بینش رفتاری پرداخته می‌شود [۱۴]. نهادهای بینش رفتاری یکی از حامیان جنبش «چه چیزی کار می‌کند»^۱ و «خطمشی‌گذاری مبتنی بر شواهد»^۲ هستند [۱۵].

۱-۳-۳. روش کارآزمایی تصادفی کنترل‌شده^۳

کارآزمایی‌های تصادفی‌سازی و کنترل شده (RCTs) بهترین راه برای تعیین اثرگذاری یک خطمشی هستند. آنها اکنون به‌طور گسترده در توسعه بین‌المللی، پزشکی و تجارت استفاده می‌شوند تا مشخص شود که کدام خطمشی، دارو یا روش فروش مؤثرتر است. این روش به‌عنوان مهم‌ترین ابزار ارزیابی مداخلات در نهادهای بینش رفتاری مطرح است [۱۰، ۱۶]. چیزی که RCT را از سایر انواع ارزیابی متمایز می‌کند، معرفی یک گروه کنترل به‌طور تصادفی است که به شما امکان می‌دهد اثربخشی یک مداخله جدید را با آنچه که اگر چیزی را تغییر نمی‌دادید، مقایسه کنید. معرفی یک گروه کنترل بسیاری از سوگیری‌ها را که معمولاً فرایند ارزیابی را پیچیده می‌کنند، حذف می‌کند [۱۰، ۱۶]. RCT در بلندمدت به کاهش هزینه‌های خطمشی‌گذاری منجر می‌شود [۱۰].

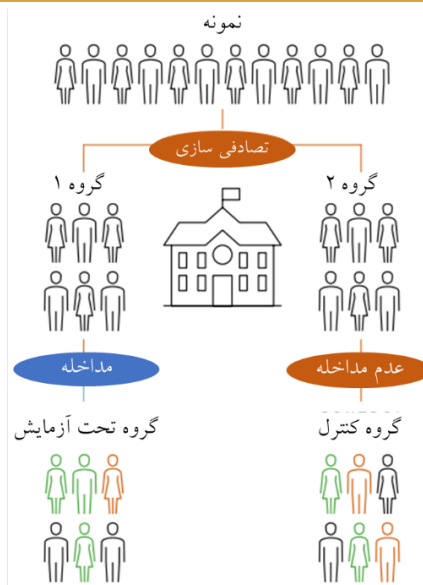
چارچوب ماینداسپیس در تلاش است تا درک بهتری از نحوه رفتار و واکنش مردم برای خطمشی‌گذاران ایجاد کند. منطق این چارچوب مبتنی بر این است که اگر در حال حاضر، حاکمیت به ایجاد تغییر رفتار تمایل دارد، چارچوب ماینداسپیس درک بهتری ایجاد می‌کند و اقدام‌هایی را که حتی ممکن است به‌صورت ناخودآگاه بر رفتار اثر گذارد، نشان می‌دهد. این چارچوب به ارزیابی «بعد رفتاری» اقدام‌های حاکمیت کمک می‌کند. این کمک از این طریق است که مداخلات طراحی شده برای تغییرات رفتار و تغییرات اجتماعی را می‌توان با عناصر نه‌گانه این چارچوب مورد ارزیابی قرار داد و بررسی کرد که مداخله در دسته کدام عنصر قرار می‌گیرد. درواقع این چارچوب شاخص‌هایی را به خطمشی‌گذار ارائه می‌کند تا بتواند مداخله را با ابزارهای رفتاری بررسی کند و دریافت‌هایی را در زمینه میزان اثرگذاری مداخله داشته باشد [۱۲].

۳-۳. ابزارهای مرحله ارزیابی و تست راه‌حل

ارزیابی خطمشی رویکردی برای پاسخ به این سؤال است که «خطمشی خوب کدام است»؟ راه‌های متعددی برای ارزیابی خطمشی وجود دارد. در این بخش به معرفی روش‌های مورد

1. What Works
2. Evidence Based Policymaking
3. Randomized controlled trial (RCT)

شکل ۶. چارچوب مفهومی روش کار آزمایشی تصادفی کنترل شده



می‌شود [۱۸].

۳-۳-۳. روش بیزین^۳

روش‌های بیزین در ارزیابی خط‌مشی‌های اجتماعی خیلی معمول نیستند؛ ولی این روش‌ها در حال محبوب شدن هستند. این روش رویکرد کارآمدتری در ارزیابی خط‌مشی ارائه می‌کند ولی عمدتاً به دلیل ناآشنایی محققان با این روش خیلی کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد [۱۹]. این روش در دسته روش‌های آماری قرار دارند و در علوم اجتماعی کاربردهای زیادی یافته‌اند. روش‌های بیزین هم در جامعه آماری کوچک و هم در نمونه‌های بزرگ به خوبی عمل می‌کنند. برای توضیحات تکمیلی و آشنایی با این روش می‌توان به مقاله هینو^۴ و همکاران (۲۰۱۸) مراجعه کرد [۲۰].

براساس آنچه در این مقاله طرح شده است، روش‌های آماری بیزی اخیراً محبوبیت زیادی را اخذ کرده‌اند چراکه به محقق اجازه می‌دهند تا اطلاعات قبلی در مورد موضوع تحقیق را در ارزیابی داده‌ها ترکیب کند و امکان بهبود را در پیش‌بینی خارج از نمونه فراهم سازد. روش‌های تحلیلی بیزی در حال حاضر از طریق بسته‌های نرم‌افزاری با کاربرد آسان در دسترس محققان قرار گرفته‌اند و برای ارزیابی اثربخشی مداخلات رفتاری قابل بهره‌برداری است.

ترکیب علم داده^۱ با RCT: طیف وسیعی از تکنیک‌هایی که علم داده را تشکیل می‌دهند ظرفیت زیادی برای استفاده در خط‌مشی‌های عمومی دارند. با این حال، تا به امروز، این ابزارها عمدتاً در حوزه دانشگاهیان بوده است. یکی از کاربردهای علوم داده، افزایش کیفیت انجام RCT است. در RCT ممکن است برخی ابعاد مداخله نادیده گرفته شود. با استفاده از الگوریتم‌های علم داده بر داده‌های RCT، می‌توان تأثیرات متمایز یک مداخله را در تمام ویژگی‌های قابل مشاهده شناسایی کرد. این رویکرد نو و پتانسیل‌های فراوانی دارد [۱۵].

۳-۳-۲. آزمایش‌های آنلاین^۲

آزمایش آنلاین شکلی از کارآزمایی تصادفی کنترل شده است، به این معنا که افراد به‌طور تصادفی به گروه‌های آزمون و کنترل تقسیم می‌شوند. اصطلاح RCT اغلب برای توصیف آزمایشات میدانی استفاده می‌شود، جایی که افراد واقعی در دنیای واقعی تصمیمات واقعی می‌گیرند. آزمایش‌های آنلاین RCT‌هایی هستند که تصمیمات واقعی را با شرکت‌کنندگان استخدام شده در فضای آنلاین شبیه‌سازی می‌کنند. آزمایش‌های آنلاین به نسبت نوع میدانی دارای مزایایی هستند که می‌توان به مواردی مانند انعطاف‌پذیری بیشتر، سرعت بالاتر و دسترسی به داده‌های بیشتر اشاره کرد [۱۷، ۱۸]. در این روش به افراد استخدام شده برای شرکت در آزمایش، پاداش پرداخت

1. Data Science
2. Online experiment
3. Bayesian Methods
4. Heino



۴. ارزش‌های حاکم بر فرایند کاری نهاد بینش رفتاری



در فرایند انجام کار و پیشبرد پروژه‌ها در نهادهای رفتاری باید اصول و ارزش‌هایی مورد توجه قرار گیرد. این ارزش‌ها عبارتند از:

۱ **نوآوری:** حرکت در مرزهای دانش، کاوش و آزمایش با رویکردهای متنوع و یافتن بهترین و نوآورانه‌ترین راه‌حل،
۲ **دقت:** دقت بالا در انجام فرایند و تولید داده و خدمات

با بالاترین کیفیت،
۳ **بی‌طرفی:** بی‌طرفی و غیرسیاسی بودن و حاکمیت آن بر کل فرایند انجام کار،
۴ **محرمانگی:** حفظ محرمانگی اطلاعات در همه اوقات و زمان‌ها [۲۱].

۵. مسائل اخلاقی در فرایند کاری نهاد بینش رفتاری



در نهاد بینش رفتاری، انجام تحقیقات با استانداردهای اخلاقی بالا بسیار مهم است و در هر پروژه‌ای باید یک بررسی اخلاقی انجام شود تا مواردی که ممکن است به شرکت‌کنندگان یا کسانی که تحقیق را انجام می‌دهند آسیب می‌رساند، شناسایی شود. سطح جزئیات و بررسی خارجی مورد نیاز در اینجا به ماهیت موضوع تحقیق و افرادی که در تحقیق مشارکت دارند، بستگی دارد و ممکن است به تشکیل یک هیئت مخصوص برای این موضوع نیاز باشد یا از هیئت‌های متخصص موجود در این زمینه استفاده شود. این مسئله به‌خصوص در مورد گروه‌های حساس مانند کودکان اهمیت بیشتری پیدا می‌کند [۸].

از نظر فرایند کاهش ریسک، باید تمام خطرات احتمالی که ممکن است رخ دهد در نظر گرفته شود. این خطرات ممکن است شامل این موارد باشد: نقض محرمانه بودن از سوی شرکت‌کنندگان یا محققان، افشای فعالیت‌های غیرقانونی (در این صورت باید تعهدات محققان و پیامدهای آن برای شرکت‌کنندگان مشخص شود). آیا قرار است از یک فرایند

توجیهی استفاده شود و آیا روشی که در آن تحقیق انجام می‌شود ممکن است محققان را در معرض خطر قرار دهد (مثلاً اگر تحقیق مرتبط با متهمان خشونت خانگی است، چگونه می‌توان اطمینان حاصل کرد که محققان ایمن هستند؟) مرحله آخر به اطلاعات جمع‌آوری شده مربوط است. در این مرحله باید مشخص شود نتایج در اختیار چه کسانی قرار می‌گیرد، نحوه ذخیره داده‌ها به چه صورت است. داده‌ها تا چه زمانی نگهداری می‌شوند و چه افرادی در همه این فرایندها درگیر می‌شوند. ممکن است برخی مراحل به دریافت مجوز نیاز داشته باشد [۸]. برای مسائل اخلاقی، ممکن است بنا به شرایط هر کشوری به تدوین دستورالعمل‌های جدید لازم باشد.

برای مبحث اخلاقی چارچوبی با عنوان فورگود^۱ ارائه شده است که در ادامه به معرفی آن پرداخته می‌شود. این چارچوب سؤال‌هایی را مطرح می‌کند که پژوهشگران حوزه خط‌مشی رفتاری با پاسخ به آنها می‌توانند ابعاد اخلاقی کار را تضمین کنند. در جدول زیر کلیات چارچوب ارائه شده است [۲۲].

1. Forgood

جدول ۸. چارچوب فورگود [۲۲]

نام عنصر چارچوب فورگود	توضیحات
انصاف ^۱	آیا خدمتی‌گذاری رفتاری دارای خدمتی‌های بازتوزیعی مطلوبی است؟
آشکار بودن ^۲	آیا خدمتی‌گذاری رفتاری آشکار است یا پنهان و در پشت پرده قرار دارد؟
توجه و احترام ^۳	آیا این خدمتی به استقلال، کرامت، آزادی انتخاب و حریم خصوصی افراد احترام می‌گذارد؟
اهداف ^۴	آیا خدمتی‌گذاری رفتاری در خدمت اهداف خوب و مشروع است؟
نظرها ^۵	آیا مردم ابزار و اهداف خدمتی رفتاری را می‌پذیرند؟
گزینه‌ها ^۶	آیا خدمتی‌های بهتری وجود دارد و آیا آنها تضمین می‌شوند؟
هیئت نمایندگی ^۷	آیا گروه خدمتی‌گذاری دارای قدرت اختیار کافی برای به‌کار بردن ابزارهای رفتاری هستند؟

۶. تجارب بین‌المللی بهره‌گیری از بینش‌های رفتاری در حل مسائل سیاستی و قانونگذاری

ما دید وسیع‌تری بدهد تا از این طریق بتوانیم اجرای خدمتی را تسهیل کنیم.

ب) طراحی مداخلات

مداخلات انجام گرفته در پروژه‌های بینش رفتاری مبتنی بر اصول مشخصی از جمله هنجارهای محلی^۱، درگیر کردن تفکر عمیق و ... است که این اصول به‌صورت پیوسته در اجرا به‌آزمون گذاشته می‌شوند و اثربخشی آنها ارزیابی می‌شود. نحوه آزمون این‌گونه است که مبتنی بر آن اصل مداخله‌ای صورت می‌گیرد، با مقایسه نمونه مداخله و نمونه کنترل-که در آن مداخله انجام نشده است- مشخص می‌شود که آیا این اصل توانسته در عمل اثربخش باشد یا خیر. انجام مطالعه موردی در حوزه اقدام‌های بینش رفتاری قبلی می‌تواند مجموعه‌ای از روش‌های مختلف را مشخص کند که مداخله در قالب آن می‌تواند انجام شود. این تجربیات می‌تواند مبنایی برای طراحی‌های آتی قرار گیرد. در ادامه اقدام‌های مرتبط با سایر کشورها طرح می‌شود.

بینش‌های رفتاری امروزه به ابزاری گسترده به‌منظور ایجاد شرایط موردنظر در کسب‌وکارها و همچنین بخش عمومی تبدیل شده است. در این مرحله برخی از پروژه‌هایی که در سطح بین‌المللی در سطوح حاکمیتی و سیاستی مورد استفاده قرار گرفته است تشریح می‌شود و ابعاد مختلف آنها از مرحله طراحی مداخلات تا نتایج تبیین می‌شود. در بهره‌گیری از این روش در دو مرحله ما به استفاده از تجربیات پیشین نیاز داریم:

الف) مرحله شناخت مسئله

گاهی مسئله در مداخلات بینش رفتاری به‌صورت صحیح شناسایی نشده است. برای مثال هنگامی که دولت در انگلستان تصمیم به عایق‌بندی زیرشیروانی خانه‌ها گرفته بود مسئله اصلی نظافت قبل از شروع عملیات بود نه بحث مالی؛ و زمانی که سرویس همراه با نظافت زیرشیروانی ارائه شد استقبال شهروندان گسترش یافت. استفاده از این تجربه و سایر تجربیات می‌تواند در زمان شناسایی چالش‌های موجود به

1. Fairness
2. Openness
3. Respect
4. Goals
5. Opinions
6. Options
7. Delegation

۸. علوم رفتاری بیان می‌دارد که افراد به‌صورت ناخودآگاه تمایل دارند که با رفتارهای جوامعی که با آنها مشابهت‌های گوناگون دارند هماهنگ شوند. برای مثال اگر در محله‌ای بسیاری از افراد مالیات بپردازند و این مسئله به اطلاع ساکنان آن محله برسد، افرادی که مالیات نمی‌پردازد بیشتر به پرداخت مالیات ترغیب می‌شوند. این جنس هنجارها که مبتنی بر اشتراکات مکانی مانند محله یا کشور است هنجار محلی نامیده می‌شود.



۱-۶. سازوکارهای استخدام در مشاغل دولتی (انگلستان)

ترکیب نیروهای پلیس در بسیاری از کشورها منطبق بر ترکیب نژادی آن مناطق نیست. برای مثال در آمریکا، از هر چهار افسر پلیس، سه نفر سفیدپوست هستند که باعث می‌شود نیروهای پلیس تقریباً ۳۰ درصد از جامعه‌ای که در آنها خدمت می‌کنند سفیدپوست‌تر باشند. پس از حوادثی که درخصوص تبعیض نژادی از سوی نیروهای پلیس روی داد، مطبوعات و خط‌مشی‌گذاران بر ضرورت وجود ترکیب عادلانه‌تر تأکید بسیاری کردند. در انتخابات پارلمانی بریتانیا در سال ۲۰۱۵ همه احزاب سیاسی بهبود ترکیب نژادی نیروهای پلیس را در کمپین‌های انتخاباتی خود گنجانده‌اند. ۶.۸ درصد جمعیت انگلستان را نژادهای سیاه‌پوست یا سایر اقلیت‌های نژادی تشکیل می‌دهند. در صورتی که تنها ۲.۵ درصد از نیروهای پلیس غیرسفیدپوست هستند که این مسئله تأییدی بر متهم کردن پلیس به داشتن رویکرد نژادپرستانه است. در فرایندهای استخدامی نیروهای پلیس افراد غیرسفیدپوست در یکی از مراحل که آزمون قضاوت موقعیت آنلاین است موفقیت کمتری داشته‌اند، بدین صورت که با وجود آنکه تقریباً ۵ درصد از متقاضیان استخدام غیرسفیدپوست بودند بعد از این مرحله توزیع ایشان به ۳ درصد کاهش می‌یافت. هدف این مرحله از آزمون آن است که واکنش متقاضیان را به موقعیت‌های مختلفی که ممکن است یک پلیس در تعامل با سایر افسران یا در تعامل با افراد جامعه داشته باشد بررسی کند و چهار شایستگی اصلی افراد که عبارتند از: ارتباطات و همدلی، تصمیم‌گیری متناسب با مخاطب، پذیرش تغییر و سازگاری و ایجاد روابط و همکاری را احراز کند. سؤال‌های این آزمون به صورت سناریویی ارائه شده و از داوطلبان می‌خواهد تا چهار اقدام بالقوه را در مقیاس ۱ (مخالف) تا ۴ (مؤثر) رتبه‌بندی کنند.

با توجه به اینکه این آزمون به صورت آنلاین برگزار شده و به صورت خودکار نمره‌دهی می‌شود لذا می‌دانیم که نمرات پایین متقاضیان غیرسفیدپوست به دلیل سوگیری امتیازدهنده نبوده است، بلکه یا آنچه به عنوان پاسخ صحیح تلقی می‌شود نژادپرستانه است یا اینکه تفکرات متقاضیان در عملکردشان تأثیر می‌گذارد. مداخله صورت گرفته شامل تغییر ایمیلی بود که متقاضیان قبل از آزمون دریافت می‌کردند. برای همه

متقاضیانی که در فرایند ارزیابی به این مرحله می‌رسند ایمیلی شامل لینک آزمون ارسال می‌شود. ایمیلی که واحد منابع انسانی در دوره‌های قبلی آزمون استفاده کرده بود به عنوان ایمیل کنترل استفاده شد و ایمیلی با تغییرات زیر برای گروه آزمایش ارسال شد [۲۳]:

طراحی مداخله و آزمایش اثر

اول، هر چیزی که غیر ضروری و ممکن بود باعث اضطراب شود حذف شد. برای مثال این جمله حذف شد: «لطفاً توجه داشته باشید که (در صورت عدم پذیرش) هیچ تجدیدنظری برای این مرحله وجود ندارد». همچنین دستورالعمل‌های مربوط به شروع آزمون بدین صورت تغییر کرد: «هر زمان که شما آماده بودید...» و بخش‌هایی که به تکمیل مشخصات مربوط بود به انتهای ایمیل منتقل شد.

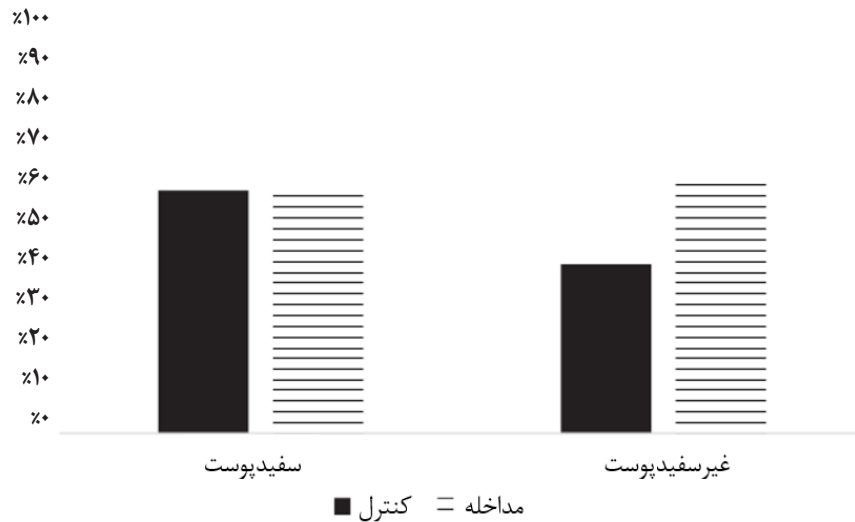
دوم، تلاش شد تا زبان مثبت‌تر شود و به خواننده اهمیت موفقیت و داشتن حس تعلق را القا کند؛ یعنی شروع ایمیل با «تبریک!» و در پایان «موفق باشید!» نوشته می‌شود. همچنین این جمله افزوده شد: «شما پرسشنامه نوع رفتار را با موفقیت تکمیل کردید و برای شرکت در مرحله بعدی فرایند ارزیابی که آزمون قضاوت موقعیت است انتخاب شده‌اید».

در نهایت، این جمله اضافه شد: «قبل از شروع آزمون، لطفاً کمی وقت بگذارید و به این فکر کنید که چرا می‌خواهید پلیس شوید. مثلاً چه چیزی از پلیس بودن برای شما و جامعه شما مهم است؟» هدف از این جمله این بود که متقاضیان به ارزش‌های خود فکر کنند و همچنین حضور خود را در نیروی انتظامی به عنوان یک هویت اجتماعی ارزشمند برای اقلیت‌های نژادی در نظر گیرند. در این مداخله از چندین حوزه پژوهشی استفاده شد اما مکانیسم روان‌شناسی و فیزیولوژیک در تمام آنها کاهش بار ذهنی مرتبط با کلیشه‌سازی یا عدم تعلق درک شده بود.

نتایج

نتایج این مداخله در نمودار ۱ نشان داده شده است. انجام تغییرات تأثیری بر جمعیت سفیدپوست متقاضی کار نگذاشت اما احتمال قبولی متقاضیان غیرسفیدپوست را تا ۵۰ درصد افزایش داد [۲۳].

نمودار ۱. احتمال قبول نژادهای مختلف در آزمون [۲۳]



طراحی مداخله و آزمایش اثر

واحد بینش رفتاری یک آزمایش تصادفی کنترل شده هشت هفته‌ای را در اتاق انتخاب هیئت‌منصفه در ساختمان دیوان عالی دادگستری در تورنتو انجام داد. این مکان به‌لحاظ نمونه‌گیری علمی بسیار مناسب است زیرا افرادی در آن رفت‌وآمد دارند که به‌طور تصادفی از جامعه انتخاب شده‌اند. تیم پروژه عملکرد چهار مجموعه مختلف از برچسب‌های سطل زباله را برای هر کدام به مدت دو هفته آزمایش کرد و نتایج را از لحاظ آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار داد تا تأثیر هر مجموعه برچسب را ارزیابی کند. از چهار مجموعه برچسب‌هایی که قبلاً هم استفاده شده بود به‌عنوان مجموعه کنترل استفاده شد. شکل ۷ نشان‌دهنده این مجموعه برچسب است [۲۴].

۲-۶. کاربست بینش رفتاری در خط‌مشی‌گذاری زیست‌محیطی (کانادا)

مردم انتاریو هر سال تقریباً هشت میلیون تن زباله تولید می‌کنند. این زباله‌ها گازهای گلخانه‌ای مضر متان را تولید می‌کنند. بازیافت می‌تواند زباله‌های ورودی به محل‌های دفن زباله را کاهش داده و در نتیجه انتشار گازهای گلخانه‌ای را کم کند. بسیاری از مردم انتاریو از بازیافت حمایت می‌کنند، اما در عمل و رفتار این حمایت آن‌طور که باید مشاهده نمی‌شود. واحد بینش رفتاری طی همکاری‌ای که با وزارت محیط زیست و تغییر اقلیم^۱ صورت داد تلاش کرد تا این شکاف رفتاری را با استفاده از انواع مختلف سطل‌های زباله در مکان‌های عمومی و برچسب‌های سطل بازیافت تغییر دهد.

1. The Ministry of Environment and Climate Change

شکل ۷. کنترل برچسب‌های قبلی مورد استفاده در اتاق انتخاب هیئت‌منصفه دادگاه



شهودی، احساسی و گاهی ناخودآگاه است. شکل ۸ نشان‌دهنده مجموعه برچسب‌های مورد استفاده در این تلنگر است.

تلنگر اول از سادگی در قالب متن ساده و نمادهای ساده برای درگیر کردن سیستم فکری ۱ استفاده کرد که سریع، خودکار،

شکل ۸. تلنگر ۱: برچسب‌های ساده که برای تسهیل سیستم ۱ استفاده شد



چیزی را در زباله می‌گذارید، به محل دفن زباله می‌رود. ممنون که زباله‌هایتان را دسته‌بندی می‌کنید». شکل ۹ نشان‌دهنده مجموعه برچسب‌های مورد استفاده در این تلنگر است [۲۴].

تلنگر دوم از نمادهای ساده مشابه تلنگر اول استفاده کرد، اما همچنین از عبارتی برای درگیری بیشتر تفکر عمیق‌تر یا سیستم فکری ۲ استفاده کرد که آهسته‌تر بوده و با تأمل و منطق هدایت می‌شود. برای مثال، روی برچسب نوشته شد: «وقتی

۱. سیستم دو به فعالیت‌های ذهنی نیازمند تلاش، مانند محاسبات پیچیده معطوف می‌شود. کارکردهای سیستم دو اغلب با تجربه‌های ذهن‌گرا مانند اختیار، انتخاب و تمرکز در ارتباط است.

شکل ۹. تلنگر ۲: برچسب‌هایی با عباراتی درباره پیامدهای جداسازی نادرست به منظور درگیر کردن سیستم فکری ۲



«آیا دورریز شما زباله‌های عمومی است؟» شکل ۱۰ نشان‌دهنده مجموعه برچسب‌های مورد استفاده در این تلنگر است.

تلنگر سوم سؤالی عمیق‌تر برای درگیری شناختی سیستم فکری ۲ را مطرح کرد. برای مثال، روی برچسب سطل زباله نوشته شد:

شکل ۱۰. تلنگر ۳: برچسب‌هایی که سؤال‌هایی درباره دقت جدا کردن می‌پرسد تا عمیق‌ترین سطح سیستم فکری ۲ را درگیر کند



می‌کنند. یادگیری خدمت^۱ نوعی آموزش مدنی است که توانسته سرمایه چشمگیری را به‌منظور حل این معضل عدم مشارکت دریافت کند. با این حال تا به امروز شواهدی در خصوص تأثیر آن، چگونگی ایجاد این اثر و اینکه چگونه می‌توانیم آن را به حداکثر برسانیم وجود ندارد. اهمیت انجام این بررسی از آن جهت است که جوانان ۱۸ تا ۲۴ ساله کمترین مشارکت را در فعالیتهای سیاسی از خود نشان می‌دهند و در آخرین انتخابات عمومی انگلستان میزان مشارکت این قشر به کمترین میزان خود در بیش از یک دهه گذشته رسیده است. نمودار ۲ نشان‌دهنده میزان مشارکت گروه‌های سنی مختلف است.

نتایج

نتیجه انجام مداخلات آن بود که همه برچسب‌های جدید نرخ جداسازی زباله‌ها را افزایش دادند. برچسب سؤال تلنگر سوم عملکرد بسیار خوبی داشت. این برچسب باز یافت مواد آلی را تا ۸۲ درصد افزایش داد و به افزایش جمع‌آوری ۵۵ درصدی لیوان‌های قهوه منجر شد و جداسازی صحیح زباله‌های ظروف را تا ۳۲ درصد نسبت به برچسب‌های کنترل افزایش داد [۲۴].

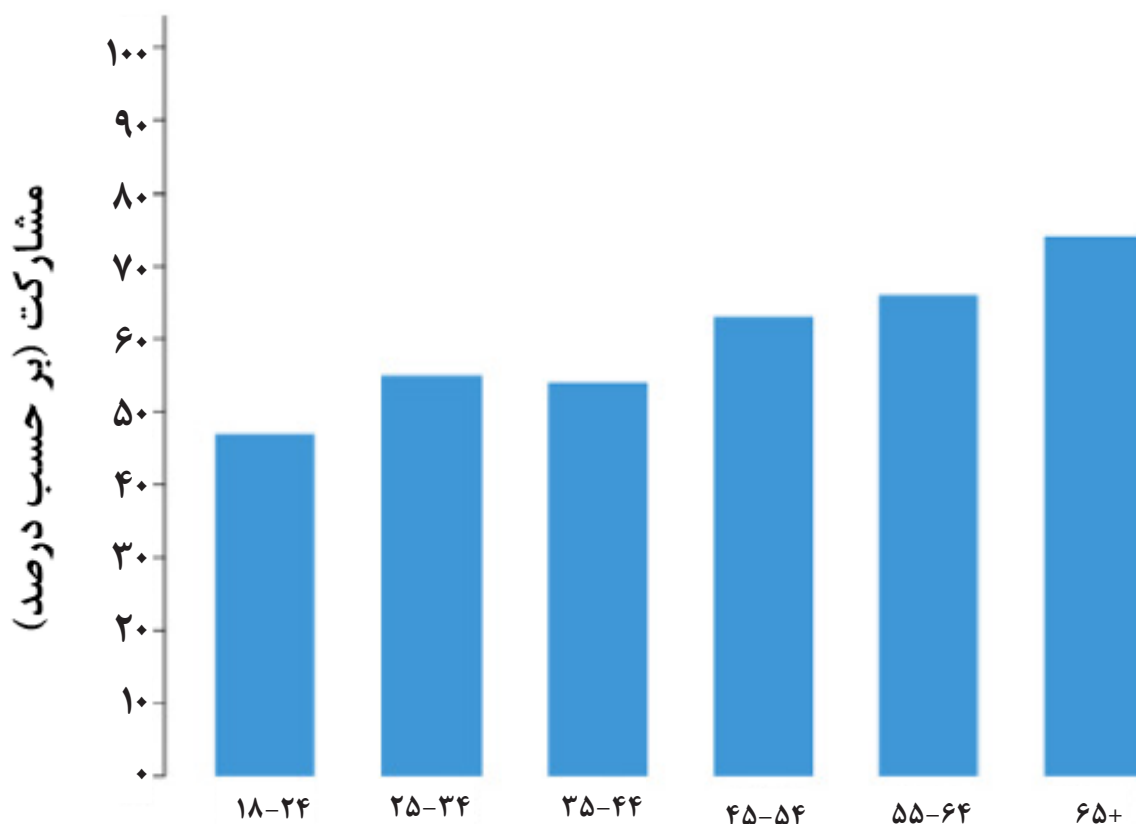
۳-۶. کاربست بینش رفتاری در افزایش مشارکت‌های انتخاباتی (انگلستان)

جوانان کمتر از هر گروه سنی دیگری در خط‌مشی شرکت

1. Service Learning



نمودار ۲. میزان مشارکت گروه‌های سنی مختلف



برای توسعه توانمندی‌های جوانان و مشارکت مدنی در سراسر انگلستان اجرا می‌شود. جوانان در تابستان یا پاییز قبل از سال آخر دبیرستان در این برنامه شرکت می‌کنند، بنابراین اکثر مخاطبان این برنامه ۱۶ ساله هستند. شرکت‌کنندگان در گروه‌های ۶۰ نفره دسته‌بندی می‌شوند و سپس به تیم‌های ۱۲ نفره تقسیم می‌شوند که هر کدام را یک نیروی جوان پشتیبانی می‌کند. این برنامه دارای سه مرحله است:

مرحله اول؛ یک برنامه درسی با اسکان یک هفته‌ای در مرکزی در فضای باز است که هدف آن ایجاد اعتماد به نفس، ارتقای مهارت‌ها و ایجاد حس تعلق به تیم در شرکت‌کنندگان است. در مرحله دوم؛ شرکت‌کنندگان به مدت یک هفته در یک مکان مسکونی نزدیک خانه خود مستقر می‌شوند و به‌طور مستقل با تیم خود زندگی می‌کنند (با هم مدیریت بودجه غذایی و پخت‌وپز انجام می‌دهند)، در این مرحله برنامه‌هایی مانند کارگاه‌های مهارت‌آموزی و بازدید از سازمان‌های محلی، مانند مراکز نگهداری سالمندان^۱ انجام می‌شود. در این هفته،

این الگوی رفتاری می‌تواند نشان‌دهنده یک تغییر نسلی باشد که در آن ترجیح بر دوری از مشارکت سیاسی رسمی و تغییر تمایلات به سمت سایر شیوه‌های مشارکت مانند خدمات اجتماعی غیرسیاسی است. مشارکت سیاسی یک عادت است، افرادی که در اوایل زندگی خود در امور سیاسی شرکت می‌کنند، در سنین بالاتر احتمال بیشتری دارد که همچنان به مشارکت خود ادامه دهند. بنابراین اگر بتوانیم راه‌هایی برای تشویق مشارکت در دوران کودکی و جوانی پیدا کنیم، ممکن است بتوانیم سطوح عمومی مشارکت را در همه سنین افزایش دهیم. یادگیری خدمت نوع خاصی از آموزش شهروندی است که از طریق آن جوانان به افراد، خانواده‌ها و جوامع نیازمند کمک می‌کنند. این آموزش‌ها به‌عنوان بخشی از آموزش رسمی در مدارس، کالج‌ها و دانشگاه‌ها ارائه می‌شود و شامل موضوع‌هایی مانند نحوه عملکرد دموکراسی و مسائل از این دست است.

برنامه‌ای که مشخصاً در این تحقیق در حال بررسی است خدمات ملی شهروندی^۱ است. این برنامه به‌صورت داوطلبانه

1. National Citizen Service (NCS)
2. Day Centers for Senior Citizens

نتیجه این بررسی آن بود که برنامه خدمات ملی شهروندی میزان مشارکت سیاسی را ۳.۱ درصد افزایش داد که معادل ۱۲ درصد بالاتر از نرخ پایه است.

مطالعه ۲ از طریق مصاحبه با ۲۷ نفر انجام شد که دوره خدمات ملی شهروندی را پشت‌سر گذاشته بودند. این مطالعه به بررسی تأثیر برنامه یادگیری خدمت بر مشارکت سیاسی می‌پرداخت. نتایج نشان‌دهنده آن بود که: ناهمگونی زیادی در تأثیر یادگیری خدمت بر مشارکت سیاسی وجود داشته و ۱۲ تا ۱۶ عامل در این فرایند تأثیرگذارند. افزایش خودکارآمدی اجتماعی قوی‌ترین مکانیسم واسطه است که مستقیماً بر مشارکت سیاسی تأثیر می‌گذارد و افزایش خودکارآمدی ارائه خدمات غیرسیاسی می‌تواند به از دست دادن خودکارآمدی سیاسی و در نتیجه کاهش مشارکت سیاسی برای برخی افراد منجر شود که این امر تأییدکننده آن بود که برای جوانان خدمات اجتماعی جایگزین فعالیت‌های سیاسی شده است.

مطالعه ۳ به شناسایی بهترین روش تشویق مشارکت دموکراتیک پس از خدمت می‌پردازد. در این مطالعه از یک آزمایش کنترل شده تصادفی بزرگ با تعداد ۲۲۷۳۷۲ نفر برای آزمایش تأثیر سه ایمیل مختلف بر مشارکت فارغ‌التحصیلان دوره خدمات ملی شهروندی برای شرکت در یک مسابقه نامه‌نگاری سیاسی استفاده شده است که شامل یک دعوت ساده و دو پیام براساس نظریه‌های خودکارآمدی و هویت^۱ بودند. نتیجه نشان‌دهنده آن بود که پیام‌های مبتنی بر نظریه برای تشویق مشارکت، چندان بهتر از دعوت ساده عمل نکردند.

نتایج

انجام این بررسی نشان‌دهنده آن بود که برنامه‌های یادگیری خدمت اثر قابل‌قبولی در افزایش مشارکت دارند (این برنامه‌ها میزان مشارکت سیاسی را ۳.۱ درصد افزایش داد که معادل ۱۲ درصد بالاتر از نرخ پایه است.) و این می‌تواند استدلال محکمی برای تخصیص بیشتر منابع به‌منظور درگیر کردن جمعیت بیشتری از جوانان در این جنس برنامه‌ها باشد [۲۵].

۴-۶ سازوکارهای اقناعی ارتباطی با تأکید بر هنجارسازی مبتنی بر محله (انگلستان)

در این مداخله به شناسایی روش‌های ارتباطی^۳ مناسب

شرکت‌کنندگان تشویق می‌شوند تا در مورد آن فکر کنند که به چه مسائلی از محله خود می‌توانند رسیدگی کنند. در مرحله سوم؛ یک یا دو هفته طول می‌کشد، شرکت‌کنندگان یک پروژه مشارکت مدنی یا «اقدام اجتماعی» را توسعه داده و اجرا می‌کنند تا مسائل جامعه محلی خود را درک کنند و با یکدیگر برای یافتن راه‌هایی برای تأثیر اجتماعی مثبت کار کنند. پروژه‌ها معمولاً مواردی از قبیل کمپین یا اقدام‌های آگاهی‌بخش عمومی، جمع‌آوری کمک‌های مالی برای یک مؤسسه خیریه محلی یا بهبود یک منطقه به‌لحاظ محیطی (برای مثال باغبانی در خانه سالمندان یا تمیز کردن یک پارک محلی) است [۲۵].

طراحی مداخله و آزمایش اثر

در بررسی انجام گرفته سه سؤال پیش روی واحد بینش رفتاری بود:

۱. سؤال تحقیق اول: تأثیر برنامه یادگیری خدمت بر مشارکت سیاسی جوانان چیست؟
۲. سؤال تحقیق دوم: اگر اثری وجود دارد، چگونه تولید می‌شود؟

۳. سؤال تحقیق سوم: مؤثرترین راه برای تشویق مشارکت سیاسی پس از برنامه خدمت چیست؟

این سؤال‌ها از طریق سه مطالعه مورد بررسی قرار گرفت. مطالعه اول به‌منظور بررسی رفتار سیاسی جوانانی که در خدمات ملی شهروندی شرکت کرده بودند و مقایسه آن با گروهی از جوانان که شرکت نکرده بودند صورت پذیرفت. این مطالعه از یک طراحی شبه‌تجربی (روش تفاضل در تفاضل‌های متناظر^۱) استفاده کرد. نمونه‌های مورد استفاده در این پژوهش شامل ۵۴۸۶ مورد بود. داده‌های موجود برای این مطالعه از نظرسنجی‌ای به‌دست آمد که از همه شرکت‌کنندگان برنامه خدمات ملی شهروند در تابستان ۲۰۱۹ انجام شده بود. این افراد به‌عنوان گروه مداخله مورد بررسی قرار گرفتند و برای گروه مقایسه از افرادی استفاده شد که به شرکت در این برنامه ابراز علاقه کرده بودند اما به هر دلیل در برنامه شرکت نکرده بودند. هدف این پیمایش ارائه یک برآورد بی‌طرفانه از میانگین اثر یادگیری خدمات بر مشارکت سیاسی شرکت‌کنندگان (سؤال تحقیق ۱) بود [۲۵].

1. Matched Difference-in-Differences
2. Theories of Self-Efficacy and Identity
3. Communicative Techniques



فهم خوانندگان از محتوای گزارش مربوط به خط‌مشی‌های مربوط به تورم را مشخص کند. این سؤال‌ها معطوف به بحث‌هایی مانند وظایف کمیته سیاست مالی بانک، تصمیم آنها در مورد نرخ بهره، تغییرات قیمت، آخرین آمار بیکاری و ارتباط اقتصادی بین پرداخت و قیمت بود.

۳. سؤال‌های کاربردی درک عمومی: از شرکت‌کنندگان دو سؤال پرسیده شد که افزایش قیمت چه تأثیری بر مصرف مواد غذایی و حقوق دارد. هدف از پرسیدن این سؤال‌ها، بررسی این موضوع بود که آیا شرکت‌کنندگان توانسته‌اند اطلاعاتی که از چکیده گزارش‌های تورمی به‌دست آورده‌اند در تصمیماتی که برای زندگی خود می‌گیرند استفاده کنند یا خیر.

۴. سؤال‌های اعتمادسنجی: از شرکت‌کنندگان درباره دیدگاه آنها نسبت به بانک پس از مطالعه خلاصه‌ها سؤال شد. همچنین سؤال شد که چقدر به مطالبی که خوانده بودند اعتماد داشتند. در این بخش یک سؤال آزاد نیز پرسیده شد که شرکت‌کنندگان باید علت میزان اعتمادی که داشتند را می‌نوشتند.

۵. سؤال‌های مربوط به مشخصات شرکت‌کنندگان: آخرین مرحله از سؤال‌هایی که شرکت‌کنندگان به آن پاسخ می‌دادند این بود که چه میزان اخبار اقتصادی یا تجاری را دنبال می‌کنند؛ و اینکه آیا تابه‌حال در رشته‌های اقتصاد، مدیریت مالی یا رشته‌های مرتبط تحصیل کرده‌اند. اطلاعاتی همچون جنسیت، سن، درآمد و محل زندگی تمامی شرکت‌کنندگان در سایت پردیکتیو وجود دارد لذا نیازی به پرسیدن مجدد آنها نبود.

اولین آزمایش برای مقایسه گروه تحت آزمایش (خلاصه تصویرسازی‌شده) و گروه کنترل (خلاصه خط‌مشی مالی) انجام شد. خلاصه خط‌مشی مالی در واقع خلاصه گزارش تورم فوریه سال ۲۰۱۸ میلادی بانک مرکزی بود. این خلاصه بیانگر دلایل تصمیم‌گیری‌های کمیته خط‌مشی مالی برای تعیین نرخ بهره بود که مخاطب آن افرادی بودند که بحث‌های اقتصادی را متوجه می‌شدند. خلاصه تصویرسازی شده نیز بیانگر تصمیم‌گیری کمیته خط‌مشی مالی و دلایل این تصمیم برای تعیین نرخ بهره بود با این تفاوت که در آن از زبان ساده‌تری استفاده شده بود. برای فهم خلاصه خط‌مشی مالی تدوین شده سطح سواد خواننده باید حداقل در سطح یک دانشجو می‌بود

به‌منظور افزایش درک عمومی و افزایش اعتماد به اطلاعات بانک مرکزی پرداخته شده است. بدین‌منظور سه آزمایش در مقیاس بزرگ نمونه‌گیری از مردم انگلستان انجام شد. این بررسی از روی انواع مختلف مطالعات مربوط به گزارش تورم بانک‌های انگلستان به‌دست آمده است. برای بررسی سه دسته آزمایش طراحی شده است که در این سه دسته طراحی آزمایش، روش نمونه‌برداری و معیارهای سنجش داده یکسان بوده است.

طراحی مداخله و آزمایش اثر

آزمایش اول، به این منظور طراحی شده است تا مشخص شود چه مدلی از خلاصه‌های تصویری^۱ درک عمومی و اعتماد به خط‌مشی‌های کلیدی مالی را در مقایسه با روش‌های سنتی بالا می‌برد.

در آزمایش دوم، به بررسی آن پرداخته می‌شود که اهمیت نسبی میان‌المان‌های ارتباطی (متنی و تصویری) چه تفاوتی در درک عمومی و اعتماد به اطلاعات بانک مرکزی ایجاد می‌کند.

در آزمایش سوم، این موضوع بررسی شده است که آیا ارائه شواهدی مبتنی بر زندگی روزانه افراد - با تکیه بر بینش‌های جدید در حوزه اقتصاد مالی، اقتصاد رفتاری و ادبیات روان‌شناسانه- درک و اعتماد عمومی را بهتر می‌کند یا خیر.

آزمایش‌ها با استفاده از پرسشنامه مجازی تیم بینش رفتاری^۲ با نام پردیکتیو^۳ انجام شد. شرکت‌کنندگان به‌طور تصادفی در شرایط آزمایش قرار گرفته و هیچ محدودیت زمانی برای مطالعه خلاصه‌ها یا پاسخگویی به سؤال‌ها وجود نداشت. استفاده از این پرسشنامه مجازی به این دلیل اهمیت داشت که اکثر بازدیدکنندگان سایت بانک انگلیس آقایان و افراد مسن بودند. از این رو لازم بود تا نمونه‌گیری به شیوه‌ای انجام شود که با جمعیت عمومی انگلستان همخوانی داشته باشد. سؤال‌های زیر از شرکت‌کنندگان پرسیده شد [۲۶]:

۱. سؤال‌های خوداظهاری درک عمومی: از شرکت‌کنندگان پرسیده شد که حس می‌کنند چه میزان این از خلاصه‌ها را فهمیده‌اند.

۲. سؤال‌های مستقیم درک عمومی: این چند سؤال در این بررسی بسیار مهم بود و به این منظور طراحی شده بود تا میزان

1. Visual Summary

۲. یک بستر الکترونیکی مجازی که به یک شبکه بزرگ از جمله دویست هزار انگلیسی دسترسی دارد. <http://www.predictiv.co.uk/>

3. Predictive



شکل ۱۲. گزینه‌هایی از خلاصه‌های مورد استفاده در آزمایش ۳

نگه داشتن نرخ بهره در
0.5%

کاهش ارزش پولد منجر به
افزایش قیمت‌ها شده است

اقتصاد جهان به شدت در
حال رشد است

فشار تهیه استانداردهای
زندگی در حال کاهش
است

تورم به سمت هدف ۲
درصدی کاهش خواهد
یافت

اقتصاد به حمایت کمتری نیاز دارد

بانک در طول بحران مالی برای حمایت از هزینه‌ها و کاهش تعداد بیکاران، نرخ بهره را کاهش داد. اما اکنون اقتصاد جهان در حال تقویت است. و نرخ بیکاری در پایین‌ترین سطح خود در بیش از ۴۰ سال گذشته است. اقتصاد بریتانیا اکنون به حمایت کمتری از بانک نیاز دارد.

اقتصاد اقتدر قوی است که بتوانیم برخی از حمایت‌ها را حذف کنیم

نگه داشتن نرخ بهره را در
0.5%

کاری که ما در بانک انگلستان انجام می‌دهیم

در بانک انگلستان، نرخ بهره را به منظور حمایت از اقتصاد مشخص کردیم. ما سعی می‌کنیم از اینکه قیمت‌هایی که می‌پردازید بیش از ۲٪ در سال افزایش نمی‌یابد، اطمینان حاصل نماییم. که برای شما این معنا را دارد که...

سیدی از کالاها و خدمات که امسال ۱۰۰ پوند برای شما هزینه دارد...

باید ۱۰۲ پوند در سال آینده برای شما هزینه داشته باشد

این بار تصمیم گرفتیم نرخ بهره را 0.5% نگه داریم.

چرا تصمیم گرفتیم نرخ بهره را 0.5% نگه داریم

استفاده می‌کنیم!

خلاصه تصویری کوتاه شده

خلاصه مرتبط

افزافه شد: «خیلی از اهالی منطقه شما مالیات خود را به‌موقع پرداخته‌اند.» در این مداخله از هنجار اجتماعی محلی^۱ استفاده شد. افزودن این جمله نرخ پرداخت را نسبت به گروه کنترل بیش از ۲ درصد افزایش داد. قاعده‌ای وجود دارد که هرچه زباله بیشتری روی زمین وجود داشته باشند احتمال آنکه یک فرد زباله‌اش را بر زمین بریزد بیشتر خواهد شد. زمانی که زباله‌ای وجود نداشته باشد این‌گونه برداشت می‌شود که دور انداختن صحیح زباله یک هنجار اجتماعی است و ریختن زباله در محیط یک استثناست. از این اصل برای تهیه این جمله استفاده شد: «خیلی از آدم‌های مشابه شما بدهی خود را زودتر پرداخت کرده‌اند.» در اینجا از هنجار اجتماعی بدهی استفاده شد که اثربخشی آن از هنجار منطقه نیز بیشتر بود. جمله‌ای که از ترکیب این دو هنجار به‌دست آمد عبارت بود از: «خیلی از اهالی منطقه شما بدهی خود را زودتر پرداخته‌اند و شما از معدود نفراتی هستید که بدهی خود را هنوز نپرداخته‌اید.» این جمله میزان پرداخت مالیات را نسبت به گروه کنترل تا ۱۶ درصد افزایش داد. برداشتی که از این مداخله به‌دست آمد آن بود که افراد نامه‌های کوتاه و محترمانه‌ای که بزرگ‌منشی همشهریان‌شان را به ایشان یادآور می‌شود را به نامه‌های تهدیدآمیز ترجیح می‌دهند [۲۷].

نتایج

در این مداخله شاهد آن بودیم که با بهره‌گیری از هنجار
1. Local Social Norm

نتایج

بررسی انجام گرفته نشان‌دهنده آن بود که استفاده از خلاصه‌های تصویری میزان فهم پیام را تا ۲۵ درصد نسبت به حالت عادی افزایش می‌دهد. همچنین بیشترین انتقال پیام در حالتی رخ می‌دهد که عبارات تا حد امکان ساده‌سازی شده باشند و برای فهم بهتر پیام از مثال‌هایی استفاده شود که برای مردم ملموس است، در این حالت درک مطلب تا ۱۹ درصد نسبت به حالت قبلی افزایش یافت.

۵-۶. استفاده از بینش‌های رفتاری به‌منظور بهبود وصول مالیات (انگلستان)

تیم بینش‌های رفتاری انگلستان در سال نخست تأسیس یعنی سال ۲۰۱۰ مداخلاتی در زمینه وصول مالیات طراحی کرد تا کیفیت وصول مالیات را بهبود دهد. بدین‌منظور جملاتی مشابه «بیشتر مردم مالیات خود را به‌موقع می‌پردازند.» را به یادآورهای مالیاتی اضافه کرد. مداخلات انجام شده موجب شد تا درآمد سالانه دولت صدها میلیون پوند افزایش پیدا کرده و این مقدار برای مصارف عمومی دولت از جمله بیمه‌های بیکاری و ... مورد استفاده قرار گرفت.

طراحی مداخله و آزمایش اثر

درواقع در افزودن عبارات به یادآورهای پرداخت مالیات از چند نوع هنجار اجتماعی استفاده شد. در برخی از متن‌ها این جمله

دسته‌ای دیگر نامه‌ای از یک مقام ارشد حوزه سلامت مبنی بر آنکه در مرکز مذکور میزان تجویز آنتی‌بیوتیک بالاتر از ۸۰ درصد مراکز صورت می‌گیرد ارسال شد. برای گروه کنترل هیچ نامه‌ای ارسال نشد. گفتنی است این موارد به مطب ارسال شد و به خود پزشک عمومی ارسال نشد. بدین ترتیب ما با چهار گروه آزمایشی مواجه هستیم: کسانی که در هر دو مداخله قرار گرفتند. کسانی که فقط در مداخله بازخورد قرار گرفتند. کسانی که فقط در مداخله متمرکز بر بیمار قرار گرفتند و کسانی که در هیچ‌یک از مداخلات قرار نگرفتند.

در ارسال نامه از سه اصل علوم رفتاری استفاده شده بود. اولین مورد اطلاعات مربوط به هنجارهای اجتماعی و اطلاع‌رسانی در خصوص آن بود که میزان تجویز آنتی‌بیوتیک در این مطب بیشتر از ۸۰ درصد مطب‌هاست. مورد بعدی ارسال نامه از جانب یک فرد بلندپایه دولتی بود که باعث افزایش اعتبار محتوای آن می‌شد.

مداخله بعدی انجام گرفته ارسال پوسترها و بروشور به مطب‌ها بود. منطق این مداخله آن بود که گاهی اوقات پزشکان با توجه به فشاری که از جانب بیمار دریافت می‌کنند به تجویز آنتی‌بیوتیک اقدام می‌کنند و در صورتی که آگاهی بیمار نسبت به مضرات افزایش پیدا کند پزشک را کمتر تحت فشار قرار می‌دهد.

نتایج

مطالعه ما نشان می‌دهد که یک مداخله کم‌هزینه می‌تواند سرعت توزیع اقلام آنتی‌بیوتیک را تا ۳/۳ درصد کاهش دهد [۲۸].

اجتماعی محلی میزان پرداخت مالیات تا ۲ درصد و با ترکیب این هنجار و خاطر نشان کردن فراگیری بالای رفتار اجتماعی صحیح این میزان تا ۱۶ درصد افزایش یافت که با توجه به هزینه‌های بسیار پایین صورت گرفته موفقیت بسیار بالایی محسوب می‌شود.

۶-۶. کاربست مطالعات بینش رفتاری در ارتقای سلامت عمومی (انگلستان)

تجویز غیرضروری آنتی‌بیوتیک به مقاومت در برابر درمان‌های ضد میکروب منجر می‌شود. رشد مقاومت ضد میکروبی به‌عنوان مشکل بهداشت عمومی در سراسر جهان شناخته شده است که باعث افزایش مرگ‌ومیر، عوارض و هزینه مراقبت‌های بهداشتی می‌شود. نگرانی‌هایی در خصوص اینکه در آینده مقاومت آن به سطحی برسد که به‌طور جدی رویه‌های پزشکی مهم را مختل کند. یکی از عوامل مهم ایجاد این مقاومت، استفاده پزشکی از آنتی‌بیوتیک‌ها در زمانی است که از نظر بالینی به استفاده از آنها نیاز نباشد. این مداخله به‌منظور کاهش تجویز غیرضروری آنتی‌بیوتیک از سوی پزشکان عمومی در انگلستان صورت گرفته است [۲۸].

طراحی مداخله و آزمایش اثر

در این مداخله، مراکزی شناسایی شدند که میزان تجویز آنتی‌بیوتیک در آنها در ۲۰ درصد بالای جامعه قرار داشت و با استفاده از روش RCT این مراکز به گروه کنترل و گروه مداخله تقسیم شدند؛ از دو گروه مداخله مجدداً دو دسته انتخاب شد. برای یک دسته بروشورها و پوسترهایی درباره استفاده از آنتی‌بیوتیک در درمان بیماران ارسال شد و برای



۷. جمع‌بندی و ارائه پیشنهادها



۷-۱. جمع‌بندی

یکی از اصلی‌ترین حوزه‌های قانونگذاری و خط‌مشی‌گذاری عمومی، تأثیرگذاری بر انسان‌ها و جوامع انسانی است. این مسئله تا سالیان پیش با استفاده از ابزارهای تهدید و اجبار انجام می‌شده است که مرتبط با نگاه سنتی «انسان عقلایی» است. حال آنکه مشخص شده این نگاه به انسان ضعف‌های جدی است که ورود علوم رفتاری به‌عنوان نگاهی نو به انسان، تا حدی توانسته است این خلأ را پوشش دهد. به‌طور مثال وقتی قانونی در حوزه‌ای تصویب می‌شود که به انسان‌ها مربوط است، به‌طور معمول ابزارهای تشویقی و تنبیهی نیز طراحی می‌شود، در این رویکرد تصور بر آن است که انسان‌ها به ابزار تنبیهی وزن بالایی داده و لذا تصمیم به تمکین قانون می‌کنند. حال آنکه واقعیت تصمیم‌گیری انسان‌ها به‌صورت دیگری است

و لذا قانون از اثرگذاری کافی برخوردار نیست. در سال‌های اخیر نهادهای بینش رفتاری که مأموریت ورود علوم رفتاری به حوزه خط‌مشی‌گذاری را به‌عهده داشته‌اند به‌عنوان کنش‌یار وارد عمل شده و تلاش برای ارتقای بهره‌وری قانونگذاری و خط‌مشی‌گذاری داشته‌اند. این نهادها در تلاشند تا از تصویب قوانین کم‌اثر یا نادرست جلوگیری کرده و جلوی مضرات مادی و معنوی را بگیرند. این نهادها همچنین پس از اجرای قانون در قالب مطالعات رفتاری پسینی به کمک قانونگذاران می‌آیند. درک فرایند کاری این نهادها و نحوه انجام مطالعات و طراحی مداخلات اثرگذاری می‌تواند به ارتقای بهره‌وری در مجلس شورای اسلامی به‌عنوان اصلی‌ترین نهاد قانونگذاری منجر شود. در جدول ۹ اهم مباحث ارائه شده در گزارش به‌صورت خلاصه آورده شده است.

جدول ۹. جمع‌بندی مباحث ارائه شده

عنوان	توضیحات
ویژگی‌های بینش رفتاری	<p>۱. بینش‌های رفتاری یک رویکرد مناسب برای درک مشکلات خط‌مشی‌گذاری در مرحله پیش از تصویب و مرحله پس از اجراست. ولی به این معنا نیست که می‌تواند همه چالش‌های خط‌مشی‌گذاری را حل کند.</p> <p>۲. هر محیطی نیاز به طراحی بینش‌های رفتاری مربوط به خود دارد و لزوماً آن چیزی که در محیط جواب داده است در محیط دیگر جواب نمی‌دهد.</p> <p>۳. بینش رفتاری فراتر از تلنکر است و طیف بیشتری از ابزارها را در اختیار خط‌مشی‌گذاران قرار می‌دهد.</p> <p>۴. این رویکرد فقط به متخصصان رفتار محدود نمی‌شود و نیاز است تا طیف دیگری از متخصصان نیز در این کار ورود کنند.</p>
مراحل فرایندی نهادهای بینش رفتاری در جهان	<p>مراحل فرایندی نهادهای بینش رفتاری به‌صورت عمومی دارای پنج مرحله اصلی است:</p> <p>۱. کاوش و کشف رفتار: در این مرحله با ابزارهای متعدد علت رفتار کشف می‌شود.</p> <p>۲. تعیین استراتژی‌های رفتاری: در این مرحله مهم‌ترین چالش‌های رفتاری تعیین می‌شود.</p> <p>۳. طراحی راه‌حل: در این مرحله مداخلات رفتاری مبتنی بر نتایج مرحله دوم تعیین می‌گردد.</p> <p>۴. ارزیابی و تست راه‌حل: در این مرحله مداخله اثربخش با روش‌های ارزیابی، مشخص می‌شوند.</p> <p>۵. مقیاس‌پذیری راه‌حل: در این مرحله مداخله مؤثر در سطح کلان اجرا شده و آثار آن مورد بررسی قرار می‌گیرند.</p>
چارچوب‌های فرایندی نهادهای بینش رفتاری	<p>نهادهای بینش رفتاری چارچوب‌های متعددی را برای فرایند کاری خود توسعه داده‌اند که ازسوی نهادهای دیگر نیز مورد استفاده قرار می‌گیرند. این چارچوب‌ها عبارتند از:</p> <p>۱. چارچوب تستز که ازسوی نهاد بینش رفتاری انگلستان توسعه داده شده است و دارای پنج مرحله تعیین هدف، کاوش، راه‌حل، آزمایش و مقیاس‌پذیری است.</p> <p>۲. متدلوژی بیسیک که با نهاد بینش رفتاری OECD توسعه داده شده است و دارای پنج مرحله رفتار، تجزیه و تحلیل، استراتژی، مداخلات و تغییر است.</p> <p>۳. چارچوب آی. آر. اس که نهاد بینش رفتاری سازمان خدمات مالی آمریکا توسعه داده است و دارای چهار مرحله تحقیق اکتشافی، تشخیص رفتار، طراحی و تست و ارزیابی است.</p>

ابزارهای مورد استفاده در هر مرحله	مرحله کاوش و کشف رفتار: در این مرحله از ابزارهای متعدد مانند مصاحبه و گروه‌های متمرکز، مشاهده و مشارکت، پیمایش و تجزیه و تحلیل داده‌ها (علم داده و ...) استفاده می‌شود. مرحله طراحی راه‌حل: چارچوب‌های متعدد رفتاری که از علوم مختلف مانند علوم‌شناختی و عصب‌شناختی نیز بهره برده‌اند، توسط دانشمندان علوم‌شناختی توسعه داده شده است که می‌توان به چارچوب ایست و ماینداسپیس اشاره کرد. مرحله ارزیابی و تست راه‌حل: در این مرحله از ابزارهای مختلف مانند کارآزمایی تصادفی کنترل شده (RCT)، ترکیب علوم داده با RCT، آزمایش‌های آنلاین و روش‌های بیزین استفاده می‌شود.
ارزش‌های حاکم بر بینش رفتاری	ارزش‌های عمومی حاکم بر نهادهای بینش رفتاری عبارتند از: <ul style="list-style-type: none"> ■ نوآوری: نوآوری و به‌روز بودن هم در زمینه ابزار و هم راه‌حل‌ها ■ دقت: دقت بالا در فرایند انجام کار ■ بی‌طرفی: بی‌طرف بودن و عدم ورود بینش‌های سیاسی به فرایند انجام کار ■ محرمانگی: حفظ محرمانگی اطلاعات در همه اوقات و زمان‌ها
مسائل اخلاقی در فرایند کاری نهاد بینش رفتاری	با توجه به اینکه پروژه‌های رفتاری با انسان‌ها سروکار دارند، رعایت استانداردهای اخلاقی بسیار مهم است و باید تمام عوامل آسیب‌رسان شناسایی شود. در این زمینه چارچوبی با عنوان فورگود طراحی شده است که با پرسیدن سؤال در زمینه‌های مختلف انصاف، آشکار بودن، توجه و احترام، اهداف، نظرها، گزینه‌های سیاستی و هیئت نمایندگی استاندارد اخلاقی پروژه را تأیید می‌کند.

در جدول ۱۰ نیز مثال‌هایی از به‌کارگیری علوم رفتاری در حوزه‌های کلان‌سیاستی توضیح داده شده است.

جدول ۱۰. خلاصه و جمع‌بندی مثال‌های طرح‌شده در گزارش

ردیف	برنامه بینش رفتاری	کشور	مداخله	روش	نتیجه
۱	سازوکارهای استخدام در مشاغل دولتی (بحث تبعیض‌نژادی)	انگلستان	افزودن جملات مثبت و روان‌شناسانه به پرسشنامه	RCT	افزایش احتمال قبولی متقاضیان غیرسفیدپوست تا ۵۰ درصد
۲	خط‌مشی‌گذاری زیست‌محیطی	کانادا	تغییر در برچسب‌های تفکیک زباله	RCT	افزایش ۵۰ درصدی تفکیک زباله‌ها
۳	افزایش مشارکت‌های انتخاباتی	انگلستان	جمع‌آوری پرسشنامه از شرکت‌کنندگان برنامه یادگیری خدمت	مقایسه بین گروه کنترل و مداخله	افزایش مشارکت سیاسی ۱۲ درصدی
۴	سازوکارهای ارتباطی و اقناع عمومی	انگلستان	استفاده از خلاصه تصویری و ارائه مطالب مبتنی‌بر مثال‌های ملموس در زندگی مردم و بیان ساده	مقایسه بین گروه کنترل و مداخله	استفاده از خلاصه تصویر فهم پیام را ۲۵ درصد و استفاده از مثال‌های ملموس تا ۴۴ درصد انتقال پیام را بهبود می‌دهد.
۵	بهبود وصول مالیات	انگلستان	افزودن مداخلات مبتنی‌بر اطلاع‌رسانی پرداخت به‌موقع مالیات توسط سایر ساکنان محله و رفتار اجتماعی صحیح اکثریت شهروندان	RCT	هنجار اجتماعی محلی تا ۲ درصد و نشان کردن فراگیری بالای رفتار اجتماعی صحیح تا ۱۶ درصد میزان پرداخت مالیات را افزایش می‌دهد.
۶	ارتقای سلامت عمومی	انگلستان	ارسال بروشور به‌منظور آگاهی‌بخشی به مشتریان و نامه از یک مقام دولتی به‌منظور کاهش مصرف آنتی‌بیوتیک	RCT	میزان تجویز آنتی‌بیوتیک ۳۰۳ درصد کاهش یافت



در این بخش رهیافت‌های گزارش برای مجلس شورای اسلامی ارائه می‌شود.

۲-۷. آسیب‌شناسی مجلس شورای اسلامی در زمینه قانونگذاری مربوط به تغییر رفتار مردم

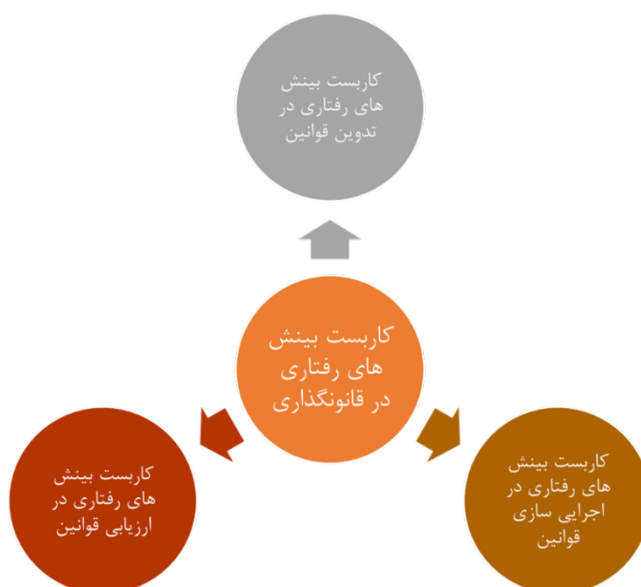
مجلس شورای اسلامی یکی از نهادهایی است که وظیفه تأثیرگذاری بر رفتار عمومی جامعه و در بسیاری از موارد تغییر رفتار مردم را در قالب تصویب قانون دارد. این قوانین برای تأمین منافع عمومی و فردی افراد جامعه تصویب می‌شود. برای مثال می‌توان به قانون «حمایت از خانواده از طریق ترویج فرهنگ عفاف و حجاب» اشاره کرد که در چند ماه اخیر از موضوع‌های پرتوجه در کشور بوده است. همان‌طور که در مباحث پیشین گزارش عنوان شد، تصویب قانون تغییر رفتار نیازمند فرایند جامعی است که بتواند قوانین و مداخلات مناسب را طراحی کند تا نتیجه مطلوب حاصل شود و برای طراحی مداخلات مناسب نیازمند فهم دقیق علت رفتار مردم هستیم. باید مسائلی که مردم را تحت تأثیر قرار می‌دهد به‌خوبی درک

شده و در توسعه قانون و خط‌مشی توجه داده شود. حال آنکه وقتی قانونی از جنس اثرگذاری بر رفتار مردم، فرایند صحیح خود را طی نمی‌کند، حواشی فراوانی را به‌دنبال دارد و از طرفی قابلیت اقناع افکار عمومی و قابلیت دفاع از آن کم می‌شود. در حال حاضر جایگاه چنین فرایندی در فرایند تصویب قوانین مجلس شورای اسلامی خالی است. از طرف دیگر، هر قانونی بعد از ابلاغ و اجرا به دریافت بازخورد نیاز دارد که مرحله ارزیابی بعد از اجرا نام دارد، تا بتوان مراحل تکمیلی و اصلاحی قانون را طی کرد. یکی از ابعاد این بخش، ارزیابی رفتاری است که جای آن در فرایند اصلاحی قوانین مجلس شورای اسلامی خالی است.

۳-۷. توصیه‌هایی برای مجلس شورای اسلامی

مجلس شورای اسلامی در سه حوزه تدوین، اجرایی‌سازی و ارزیابی قوانین از ظرفیت بینش‌های رفتاری و نهاد بینش رفتاری استفاده کند.

شکل ۱۳. مختصات بهره‌گیری از سازوکارها و ابزارهای بینش‌های رفتاری در قانونگذاری



«پایلوت» از منظر رفتاری مورد بررسی قرار گرفته و پس از رفع آسیب‌ها به محیط‌های بزرگ‌تر تعمیم یابد.

👉 **توجه به ملاحظات اخلاقی بینش رفتاری:** پیشنهاد می‌شود مفهوم «اخلاق رفتاری» در طراحی و اجرایی‌سازی قوانین توجه شود. آیا خطمشی‌گذاری رفتاری آشکار است یا پنهان و در پشت پرده قرار دارد؟ آیا این خطمشی به استقلال، کرامت، آزادی انتخاب و حریم خصوصی افراد احترام می‌گذارد؟ آیا خطمشی‌گذاری رفتاری در خدمت اهداف خوب و مشروع است؟ آیا مردم ابزار و اهداف خطمشی رفتاری را می‌پذیرند؟ آیا خطمشی‌های بهتری وجود دارد و آیا آنها تضمین می‌شوند؟ و ...

👉 **سازوکارهای اقناعی ارتباطی با تأکید بر هنجارسازی محلی:** از جمله مباحث و رویکردهایی که در اجرایی‌سازی قوانین پیشنهاد می‌شود مورد توجه قرار گیرد، سازوکارهای اقناعی ارتباطی با تأکید بر هنجارسازی محلی است به طوری که گروه‌ها و جوامع محلی منطقه‌ای مورد توجه قرار گرفته و سازوکارهای حمایتی و پشتیبانی از این مجموعه‌ها لحاظ شود.

۷-۳-۳. الزامات خطمشی‌گذاری رفتاری در ارزیابی قوانین

👉 **ارزیابی تأثیرات شناختی اجتماعی:** یکی از سطوح و لایه‌هایی که در ارزیابی قوانین می‌تواند مورد توجه قرار گیرد، ارزیابی تأثیرات شناختی و اجتماعی قوانین است. به طوری که بازخورد و نگرش عمومی مردم و اقشار مختلف درباره قوانین چگونه بوده و چه تأثیرات شناختی و اجتماعی را ایجاد کرده است. پیشنهاد می‌شود پایش‌های شناختی اجتماعی نوبه‌ای در حوزه قوانین انجام گیرد.

👉 **بهره‌گیری از سازوکارهای مبتنی بر کارآزمایی تصادفی کنترل شده** در ارزیابی قوانین: یکی از رویکردهایی که پیشنهاد می‌شود در ارزیابی مورد توجه قرار گیرد، مداخلات مقیاس‌پذیر (قابل اجرا در مقیاس کلان جامعه هدف) با توجه به نتیجه کارآزمایی‌هاست که با عنوان سازوکارهای مبتنی بر کارآزمایی تصادفی کنترل شده شناخته می‌شود که می‌توان بر این اساس از گروه‌های درمان و کنترل در ارزیابی قوانین بهره گرفت.

۷-۳-۱. الزامات خطمشی‌گذاری رفتاری در قانونگذاری آمایش بینشی و شناختی جمعیت هدف در قانونگذاری:

در راستای طراحی و تدوین قوانین ضرورت دارد تبیینی جامع از لایه‌های بینش رفتاری جامعه ایرانی استخراج شود به طوری که قوانین متناسب با وضعیت نگرشی و بینشی ایرانیان طراحی شود.

👉 **بهره‌گیری از پایگاه شواهد رفتاری** مبتنی بر رویکردهای داده‌محور در طراحی قوانین: پیشنهاد می‌شود که در قانونگذاری، از پایگاه‌های شواهد رفتاری مبتنی بر رویکردهای داده‌محور بهره‌گیری شود. **کلان داده‌های شناختی و رفتاری** در این حوزه می‌تواند مورد توجه قرار گیرد.

👉 **بهره‌گیری از نقشه‌های رفتاری در قانونگذاری:** ضرورت دارد که در زمینه قانونگذاری به عوامل فردی، اجتماعی و عوامل زمینه‌ای دقت شود تا با درکنار هم قرار گرفتن این عوامل **نقشه‌های رفتاری موضوعی** در شناخت مسائل کشور، مختصات راهبردی قوانین و اقدام‌هایی از منظر شناختی و رفتاری شناسایی و تحلیل شود.

۷-۳-۲. الزامات خطمشی‌گذاری رفتاری در اجرایی‌سازی قوانین

👉 **بهره‌گیری از سازوکارهای مبتنی بر تلنگرهای رفتاری:** پیشنهاد می‌شود که در زمینه قانونگذاری از تلنگرهای رفتاری در جهت تغییر رفتار بهره‌گیری شود. از جمله این تلنگرها می‌توان به پیام‌رسان، مشوق‌ها، هنجارها، پیش‌فرض‌ها، تمایز یا برجستگی، محرک‌های ناخودآگاه، احساسات، تعهدات و ... اشاره کرد که ضرورت دارد در قانونگذاری مورد توجه قرار گیرد.

👉 **بهره‌گیری از سازوکارهای مبتنی بر آزمایشگاه شبیه‌سازی رفتاری:** پیشنهاد می‌شود که در راستای ارتقای کارکردهای قانونگذاری در مجلس شورای اسلامی، از ظرفیت‌های آزمایشگاهی رفتاری و رویکردهای مبتنی بر شبیه‌سازی بهره‌گیری شود به طوری که قوانین در محیط آزمایشگاهی مورد بررسی و آسیب‌شناسی قرار گیرد.

👉 **طراحی سازوکارهای مداخله و آزمایش اثر:** ضروری است که علاوه بر تدوین محتوایی قوانین، سازوکارهای مداخله و آزمایش اثر قوانین، در محیط‌های کوچک‌تر و در اصطلاح



- [۱] مرکز بینش‌های رفتاری ایران. «معرفی رویکرد بینش‌های رفتاری» <https://iranbehavioralinsights.ir/%d985%b9%d8%b1%d981%db8%b1%d988%db8%da%a9%d8%b1%d8%af/> (accessed).
- [2]. OECD, “The Basic Toolkit: Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights», OECD Publishing, Paris, 2019.
- [3]. OECD, “Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit”, OECD Publishing, Paris, 2019.
- [4]. BIT.” <https://www.bi.team/> (accessed).
- [5]. Kettle and Persian, “Target, Explore, Solution, Trial, Scale, an Introduction to Running Simple Behavioural Insights Projects”, The Behavioral Insight Team, 2022 2022.
- [6]. World Bank Group, “Behavioral Science Around The World: Volume Ii Profiles of 17 International Organizations”, Embed Washington, D.C, 2020.
- [7]. Pearl Chan, “IRS Behavioral Insights Toolkit”, IRS, Deloitte, ASR, 2017.
- [8]. Rory Gallagher, Alex Gyani and C. T. K. Tindall, “Explore four Simple Ways to Map and Unpack Behaviour”, The Behavioral Insight Team, UK, 2021.
- [9]. Kolker, Algate and Tilleard, “EAST for Health & Safety, Applying Behavioural Insights to Make Workplaces Safer”, The Behavioral Insight Team, London, UK, 2019.
- [10]. Owain Service et al., “EAST, Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights”, Behavioral Insight Team and Nesta and Cabinet Office, UK, 2012.
- [۱۱] ح. شیرازی، «بهره‌گیری از رهیافت بازاریابی اجتماعی در سیاستگذاری عمومی»، سیاست، ۱۳۹۸، ۵۲، صص ۱۰۴۳-۱۰۶۱.
- [12]. P. Dolan, M. Hallsworth, D. Halpern, D. King, R. Metcalfe, and I. Vlaev, “Influencing behaviour: The mindspace way, “ (in en), *Journal of Economic Psychology*, vol. 33, no. 1, pp. 264-277, 2/2012 2012, doi: 10.1016/j.joep.2011.10.009.
- [13]. Paul Dolan, Michael Hallsworth, David Halpern, Dominic King, and I. Vlaev, “Mindspace Influencing behaviour through public policy, “ Cabinet Office, Institute for Government, England, 2009.
- [۱۴] چیتسازیان، نوروزی، اکبری، خطمشی‌گذاری رفتاری، بینش‌های رفتاری در خطمشی‌گذاری عمومی (مفاهیم و کاربردها)، تهران: دانشگاه امام صادق (ع)، ۱۴۰۰.
- [15]. John Manzoni and David Halpern, “Using Data Science in Policy A report by the Behavioural Insights Team, “ Behavioral insight team, 2017.
- [16]. Laura Haynes, Owain Service, Ben Goldacre, and David Torgerson, “Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials, “ BIT, UK, Cabinet Office, 2013.
- [17]. BIT. “The World in Simulation- Building Evidence Using an Online Laboratory.” <https://www.bi.team/blogs/the-world-in-simulation-building-evidence-using-an-online-laboratory/> /accessed.
- [18]. J. Nieboer, “Using Online Experiments for Behaviourally Informed Consumer Policy, “ *FCA Occasional Paper* No. 51, 2020, doi: <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3538531>
- [19]. Charles Michalopoulos. “Bayesian Methods in Social Policy Evaluations”, MDRC. (accessed).
- [20]. M. T. J. Heino, M. Vuorre, and N. Hankonen, “Bayesian Evaluation of Behavior Change Interventions: A Brief Introduction and a Practical Example”, *Health Psychol Behav Med*, Vol. 6, No. 1, pp. 49-78, Apr 11 2018, doi: 10.1080/21642850.2018.1428102.
- [21]. Institute for Government. “Mission.” <https://www.instituteforgovernment.org.uk/> (accessed).
- [22]. L. K. Lades and L. Delaney, “Nudge FORGOOD, “ *Behavioural Public Policy*, Vol. 6, No. 1, pp. 75-94, 2020, doi: 10.1017/bpp.2019.53.
- [23]. E. Linos, J. Reinhard, and S. Ruda, “Levelling the Playing Field in Police Recruitment: Evidence from a Field Experiment on Test Performance, “ *Public Administration*, Vol. 95, No. 4, pp. 943-956, 2017, doi: 10.1111/padm.12344.
- [24]. Richard H. Thaler and C. R. Sunstein, “Behavioural Insights in Ontario: Update Report 2018, “ Behavioral Insight Unit, Ontario, 2018.
- [25]. BIT, “Getting young People Into Politics Through Service Learning, “ Behavioral Insight Unit, UK, 2021.
- [26]. Bholat, N. T. M. David Broughton, Janna Walczak, and Eryk, “Enhancing Central Bank Communications Using Simple and Relatable Information, “ *Journal of Monetary Economics*, Vol. 108, pp. 1-15, 2019, doi: 10.1016/j.jmoneco.2019.08.007.
- [۲۷] شهانی، تلنگرچی در واحد تلنگر، تهران، انتشارات مهربان نشر، ۱۳۹۸.
- [28]. M. Hallsworth et al., “Provision of Social Norm Feedback to High Prescribers of Antibiotics in General Practice: A Pragmatic National Randomised Controlled Trial, “ *The Lancet*, Vol. 387, No. 10029, pp. 1743-1752, 2016, doi: 10.1016/s014000215-4(16)6736.

گزیده سیاستی

رویکردهای رفتاری امروزه نقش قابل توجهی در طراحی مداخلات و قوانین ایفا می‌نمایند. طراحی‌های صورت گرفته مبتنی بر این رویکردها توسط چارچوب‌های رفتاری که توسط واحدهای بینش رفتاری ابداع شده است صورت می‌گیرد. در این گزارش به تشریح این چارچوب‌ها و ابزارهای مورد استفاده در فرآیندهای نهاد بینش رفتاری پرداخته شده است.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

تهران، خیابان پاسداران، روبروی پارک نیاوران (ضلع جنوبی، پلاک ۸۰۲)

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: mrc@majles.ir

وبسایت: rc.majles.ir