





خط‌مشی‌گذاری رفتاری:
بیشش‌های رفتاری در خط‌مشی‌گذاری عمومی
(مفاهیم و کاربردها) / ویراستار: نای روزوی، ترجمه:
علیرضا چیت‌سازیان، میکائیل نوروزی و مهدی اکبری، ۱۴۰۰
مشخصات نشر: ۵۱۲ ص.
شماره: ۸-۹۸۴-۹۸۴-۲۱۳-۶-۹۷۸
موضوع: روان‌شناسی سیاسی
موضوع بر پایه ریزی سیاسی
شناسه افزوده: راکری، نای، ویراستار
شناسه افزوده: چیت‌سازیان، علیرضا، ۱۳۶۱، مترجم
شناسه افزوده: نوروزی، میکائیل، ۱۳۷۲، مترجم
شناسه افزوده: اکبری، مهدی، ۱۳۷۵، مترجم
شناسه افزوده: دانشگاه امام صادق (ع)، دفتر نشر
رده‌بندی کنگره: ۵/۸۷۶
رده‌بندی دیویی: ۱۶/۳۲۰
شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۶۷۱۹۵



ویراستار: کای روگری
ترجمه: علیرضا چیت سازیان (عضو هیئت علمی دانشگاه امام صادق علیه السلام)
میکائیل نوروزی
مهدی اکبری



این اثر ترجمه کتاب زیر است:

Ruggieri, Kai (2019), Behavioral Insights for Public Policy: Concepts and Cases, Routledge.

فروشنده اینترنتی:

<https://press.isa.ac.ir>

E-mail: pub@isa.ac.ir

تمام حقوق محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب بدون اجازه مکتوب یا غیر مکتوب قابل تکثیر یا تولید مجدد به هیچ شکلی از رسانه‌ها، الکترونیکی، فیزیکی، چاپی یا غیره، و با استفاده از هر روشی، مکتوب یا غیر مکتوب، بدون اجازه از طرف ناشر، به صورت قانونی یا غیرقانونی، از حقوق مؤلفان و ناشران این اثر، ایران، قابل دراز.



فهرست اجمالی

۲۱.....	سخن ناشر
۲۳.....	دیاچه ویراستار
۲۵.....	مقدمه مترجمان
۲۹.....	فصل ۱: روان‌شناسی و خط‌مشی
	کی روگزی، کامیلا امینس، همیش لونس و پیوش ناتیا
۵۹.....	فصل ۲: خط‌مشی مبتنی بر شواهد
	کی روگزی، ایلتر اوجیناگا، خلفا گم، آمل بیزگا، جانا یرکسل، زانا هارلاوا، مازوین کوزو، فیجسی پلو، فیلیسی سفدرستج، توماس فونک
۱۰۳.....	فصل ۳: ارزشیابی خط‌مشی
	کی روگزی، جولیا پی سولزیر، جهنا ایمن، سیلوا ماروا، لساندرو اف، پابلو آلیسا، ایلیاتی فدریک، دلیو تیلان، امیرن کلاتویلی، فیلیپو کولامینی و فیسل نازو
۱۳۳.....	فصل ۴: علم رفتار و تصمیم‌گیری
	کی روگزی، مازوین کوزو، جانا یرکسل، آندریج کاجا، کامیلا تفسن، استینس، تافینا پتیرا، فیلیپو کولامینی، فیسل نازو و ژینیت هردی
۱۷۵.....	فصل ۵: اقتصاد، امور مالی و مصرف
	کی روگزی، توماس فونک، هلس جزک، گسندرو اسپیلن و جو جی گادستون
۲۰۳.....	فصل ۶: سلامت و درمان
	کی روگزی، اندریچا رادویکیک، ایلتر اوجیناگا، خلفا گم، آمل بیزگا، زوربا زوبن، ساه ورا، دافین پتیرا و دیوید روستنل
۲۳۷.....	فصل ۷: انرژی و محیط‌زیست
	کی روگزی، جهنا ایمن، آمل بیزگا، آندریج کاجا، مازوین کوزو و ساندرو ون برلیندن
۲۷۱.....	فصل ۸: آموزش و پرورش
	کی روگزی، زانا لویوا، توماس لیند، قدروسن، همیش لونس، سیلوا ملو و کالی دی، ولینسن
۳۱۹.....	فصل ۹: کار و محیط‌کاری

کی‌رنگی، جانا پرکسل، جاسجا آپرنگه، گهارد ام، برینزا گسلسلار لئا-تالووا، جان ام، جانچیمویز ولسلی وی، ویانزا	
فصل ۱۰: ارتباطات و همراه شدن عمومی.....	۳۴۹
نک پلوه، کای رنگی، جولیا بی، استیوی بی، ساندرا سی، متز	
فصل ۱۱: رویکردی سازمانی در به‌کارگیری پیش‌های رفتاری در خط‌مشی مرکز علوم رفتاری	
کارپردی در (MDRC).....	۳۹۵
رخا پلر، نائین دیچوزی و کیتلین آولین	
فصل ۱۲: اثرگذاری چیست؟	۴۲۱
کی‌رنگی	
منابع.....	۴۵۷
نمایه.....	۵۰۵

فهرست تفصیلی

۲۱	سخن ناشر
۲۳	دیاچه ویراستار
۲۵	مقدمه مترجمان
۲۹	فصل ۱: روان‌شناسی و خط‌مشی
	کی ریگی، کامیلا امینس، هایش لیونس و پیوش ناتیا
۲۹	۱-۱. خلاصه فصل
۳۰	۲-۱. اهداف آموزشی
۳۰	۳-۱. مقدمه
۳۰	۴-۱. آیا به تصمیمات خود مطمئن هستیم؟
۳۵	۵-۱. خط‌مشی چیست؟
۳۸	۶-۱. خط‌مشی‌ها: زمانی که فشارها به تانگرت تبدیل می‌شوند
۴۰	۷-۱. آن‌ها [خط‌مشی‌ها] چه کار می‌کنند؟
۴۳	۸-۱. چرا به خط‌مشی‌ها نیاز داریم؟
۴۶	۹-۱. علت اهمیت خط‌مشی‌ها در چیست؟
۴۸	۱۰-۱. خط‌مشی‌ها چگونه ساخته می‌شوند؟
۵۱	۱۱-۱. تاریخچه‌ای مختصر از خط‌مشی‌گذاری
۵۴	۱۲-۱. از مداخلات تا جعبه‌ابزارها
۵۵	۱۳-۱. مشوق‌ها و جریمه‌های اقتصادی به مثابه اهرم‌های سنتی خط‌مشی
۵۶	۱۴-۱. علوم روان‌شناختی و رفتاری و خط‌مشی: راه پیش‌رو
۵۸	سؤالات فصل

فصل ۲: خط‌مشی‌مبتهی بر شواهد ۵۹

کای‌ریگری، ایلاترولوپیناگا-آلساگم، آمل‌بزیگا، جانا‌برکسل، رنشا‌هالاو، مالوین، کونزافجیسی، پلو، فلیسی، سندر، ستره
 ونباس، فونک

۱-۲. خلاصه فصل ۵۹

۲-۲. اهداف آموزشی ۶۰

۳-۲. اشکال مختلف و اندازه‌های خط‌مشی ۶۰

۴-۲. شواهد چیست؟ ۶۱

۵-۲. نقاط قوت و ضعف خط‌مشی‌مبتهی بر شواهد ۶۶

۱-۵-۲. اعتبار شواهد ۶۷

۲-۵-۲. ابعاد سیاسی خط‌مشی‌مبتهی بر شواهد ۶۸

۳-۵-۲. هشدارهای ظریف در مورد "شواهد" و "خط‌مشی‌مبتهی بر شواهد" ۷۰

۴-۵-۲. چه موضوعات دیگری در خط‌مشی‌ها دخیل می‌شوند؟ ۷۱

۵-۵-۲. طیف شواهد-ایدئولوژی ۷۲

۶-۵-۲. محور فوق‌فعال بودن-علاج‌درد بودن خط‌مشی ۷۶

۷-۵-۲. ضرب دو محور و ایجاد گونه‌هایی از خط‌مشی‌ها ۷۷

۶-۲. از علاج‌درد افراد تا افزایش جمعیت ۷۸

۷-۲. مدل‌های عملی در برابر مدل‌های نظری ۸۵

۸-۲. مدلی عملی برای شکل‌گیری و مطالعه خط‌مشی‌های مبتهی بر شواهد ۸۶

۹-۲. ارائه تعریف عملیاتی از مفاهیم ۸۹

۱-۹-۲. مسئله ۹۰

۲-۹-۲. شواهد ۹۲

۳-۹-۲. پارامترها ۹۳

۴-۹-۲. اهداف و بازیگران ۹۵

۱-۱-۲. شناسایی فرایندهای تصمیم‌گیری در سازمان‌های مسئول ۹۵

۱۱-۲. روش‌ها ۹۶

۱۲-۲. یافته‌ها ۹۷

۱۳-۲. بازنویسی یافته‌ها ۹۸

۱۴-۲. پیاده‌سازی ۹۸

۱۵-۲. ارزیابی ۹۹
۱۶-۲. پانزدهم‌های خط‌مشی ۹۹
۱۰۱-۲. خلاصه‌ای از مدل ۱۰۰
۱۱۷-۲. نتیجه‌گیری ۱۰۱
سؤالات فصل ۱۰۲

فصل ۳: ارزشیابی خط‌مشی ۱۰۳

کای یوگری، جی‌اچ‌اچ، سولیز، جهنا ایسون، سیلوا سارایا، استیو ولف، پاول، تیلیس، لیلی، فونیک، دلیو، تیلین
آیرین گلاشوی، فیلیو کالیسی و فیسل نژو

۱-۳. خلاصه فصل ۱۰۳
۲-۳. اهداف آموزشی ۱۰۴
۳-۳. مقدمه ۱۰۴
۴-۳. شروع کار با سیاحتی در ذهن ۱۰۵
۵-۳. پیاده‌سازی خط‌مشی ۱۰۷
۶-۳. ارزشیابی پسینی چیست؟ ۱۰۷
۱-۶-۳. فرایند ۱۰۸
۷-۳. پایش و نظارت ۱۰۹
۸-۳. مدیریت ارزشیابی ۱۱۰
۹-۳. ویژگی‌های ارزشیابی ۱۱۲
۱-۹-۳. استفاده از مدل‌های خط‌مشی برای شکل‌دهی به ارزشیابی‌های پسینی ۱۱۴
۱-۳. روش‌ها و جمع‌آوری داده ۱۱۵
۱۱-۳. روش‌های رایج جمع‌آوری داده ۱۱۸
۱۲-۳. کلان‌داده ۱۲۰
۱۳-۳. استانداردهایی برای شواهد ۱۲۳
۱۴-۳. امتیازدهی به خط‌مشی‌ها ۱۲۴
۱-۱۴-۳. کیفیت فهم ارزشیابی‌های خط‌مشی ۱۲۵
۱۵-۳. خط‌مشی خوب، کدام است؟ ۱۳۰
سؤالات فصل ۱۳۱

فصل ۴: علم رفتار و تصمیم‌گیری ۱۳۳

کای زیگری، ملوین کیوز، جفاری کسل، قلیچ کایجا، کامیلا تفسن استین، دینا پترو، فیلیپو کالیسینی، فیسل نلوو
لیپت هدی

۱-۴. خلاصه فصل	۱۳۳
۲-۴. اهداف آموزشی	۱۳۴
۳-۴. علوم رفتاری	۱۳۴
۴-۴. رویکردهای سنتی در مطالعه تصمیم‌گیری	۱۳۶
۵-۴. دانش اقتصاد رفتاری	۱۴۰
۱-۵-۴. آدام اسمیت	۱۴۲
۲-۵-۴. جان ماینارد کینز	۱۴۳
۶-۴. تصمیم‌گیری رفتاری	۱۴۴
۱-۶-۴. هربرت سایمون	۱۴۵
۲-۶-۴. دانیل کانمن و آموس تورسکی	۱۴۶
۷-۴. گرد گیگزیز	۱۵۰
۸-۴. هنجارهای اجتماعی	۱۵۵
۹-۴. بینش‌های رفتاری و خط‌مشی‌گذاری عمومی	۱۵۶
۱-۴. تنوع در بینش‌های رفتاری	۱۶۷
۱۱-۴. اقتصاد رفتاری به عنوان ابزار خط‌مشی برای بهروزی	۱۶۸
۱۲-۴. چشم‌انداز کوتاه‌مدت برای علم رفتاری	۱۶۹
۱۳-۴. نتیجه‌گیری	۱۷۰
۱۴-۴. چگونه می‌توانیم با مثال‌های مرتبط با این مطالب آشنا شویم؟	۱۷۲
سؤالات فصل	۱۷۳

فصل ۵: اقتصاد، امور مالی و مصرف ۱۷۵

کای ریگی، تینس فلکه، هس جازک، گلسنرو اف پابلو و جو جی گادستین

۱-۵. خلاصه فصل	۱۷۵
۲-۵. اهداف آموزشی	۱۷۶
۳-۵. مقدمه	۱۷۶

۴-۵	سواد مالی	۱۷۸
۵-۵	نظریه چشم انداز	۱۸۰
۶-۵	با پنج پنی کسی پولدارتر نمی شود	۱۸۴
۷-۵	خرج کردن و لذت بردن از مصرف	۱۸۶
۸-۵	صورت حساب های مالیاتی و هنجارهای اجتماعی	۱۸۸
۹-۵	حسابداری ذهنی و اقدام کار	۱۹۲
۱۰-۵	نقش مثبت یادآوردها در برجسته کردن اطلاعات پس انداز	۱۹۴
۱۱-۵	تعهد به تشویق پس انداز	۱۹۶
۱۲-۵	سوگیری ها و فروش خودرو	۱۹۷
۱۳-۵	نتیجه گیری	۱۹۹
۲۰۰	سؤالات فصل	۲۰۰
۲۰۰	منابعی برای مطالعه بیشتر	۲۰۰
فصل ۶: سلامت و درمان		
کی رگزی، آدریچا رادویچک، الیزا لوجینا، خفاجم، آمل بنزگا، زویلا زویان، سه ورا دافن پتویا و دیوید روستنل		
۲۰۳	خلاصه فصل	۲۰۳
۲۰۴	اهداف آموزشی فصل	۲۰۴
۲۰۴	مقدمه	۲۰۴
۲۰۶	به کارگیری بینش های رفتاری در خط مشی گذاری سلامت	۲۰۶
۲۰۹	ارتقا و بهبود، پیشگیری و درمان در حوزه سلامت	۲۰۹
۲۱۰	ارتقا و بهبود سلامت	۲۱۰
۲۱۰	ارتقا تغذیه سالم از طریق برجسته سازی و پاداش دادن	۲۱۰
۲۱۲	استفاده از پاداش و جایزه دادن برای ترویج فعالیت های جسمانی	۲۱۲
۲۱۳	استفاده از بده بستن به مثل جهت افزایش ثبت نام طرح اهدای عضو	۲۱۳
۲۱۴	تغییر در محیط جهت ارتقا بهروزی	۲۱۴
۲۱۵	پیشگیری	۲۱۵
۲۱۶	پاداش های کوچک نقدی و معاینه ایلز	۲۱۶
۲۱۷	بازنگری در موانع به عنوان یک ابزار مفید برای کاهش خودکشی	۲۱۷

۳-۷-۶	استفاده از چک‌لیست‌ها برای کاهش عوارض در بیمارستان‌ها	۲۱۸
۴-۷-۶	استفاده از پیش‌فرض‌ها برای افزایش نرخ واکسیناسیون	۲۲۱
۵-۷-۶	مقاصد اجرایی در قانع کردن برای واکسیناسیون	۲۲۳
۶-۷-۶	افزایش انتخاب‌گری فعالانه، می‌تواند استفاده از فعالیت پیشگیری را افزایش دهد	۲۲۴
۸-۶	درمان	۲۲۵
۱-۸-۶	کاهش پیچیدگی کار و استفاده از محرک‌های یادآور	۲۲۶
۲-۸-۶	استفاده از فناوری جهت افزایش پایداری به درمان بیماری سل	۲۲۷
۳-۸-۶	استفاده از فرعه‌کشی‌ها برای کاهش چاقی	۲۲۸
۹-۶	نتیجه‌گیری	۲۳۳
۲۳۳	سؤالات فصل	۲۳۳
۲۳۴	منابعی برای مطالعه بیشتر	۲۳۴

فصل ۷: انرژی و محیط‌زیست ۲۳۷

کی روگی، جودا لیمون، لیل بنزگا، فنج کاجا، ملوین کوز و سائر ون در لیندن

۱-۷	خلاصه فصل	۲۳۷
۲-۷	اهداف آموزشی	۲۳۸
۳-۷	مقدمه	۲۳۸
۴-۷	سبز اندیشیدن!	۲۴۲
۵-۷	سبز به عنوان یک هنجار اجتماعی	۲۴۴
۶-۷	اهرم کردن انگیزه‌های درونی در صرفه‌جویی انرژی	۲۵۲
۷-۷	چیزهای بیشتری که باید بدانیم!	۲۵۶
۸-۷	استفاده از برچسب‌های برجسته جهت تمایل بیشتر خریداران در انتخاب کالاهای همسو با محیط‌زیست	۲۵۸
۹-۷	تنظیم انتخاب سبز به عنوان گزینه پیش‌فرض انتخاب	۲۶۱
۱۰-۷	اخلاقی یا پولی بودن؟	۲۶۵
۱۱-۷	نتیجه‌گیری	۲۶۷
۲۶۸	سؤالات فصل	۲۶۸
۲۶۸	منابعی برای مطالعه بیشتر	۲۶۸

۲۷۱.....	فصل ۸: آموزش و پرورش
	کی ریگی، رتا لایلا، توماس لیند، قدسون، همیش لویس، سیلوا ملو و کالی دی، ریتسون
۲۷۱.....	۱-۸. خلاصه فصل
۲۷۲.....	۲-۸. اهداف آموزشی
۲۷۲.....	۳-۸. مقدمه
۲۷۶.....	۴-۸. آسان کردن انتقال به پایه های بالاتر در نظام آموزش و پرورش
۲۷۷.....	۱-۴-۸. گام های کوچک کودکانه برای پیمودن راه طولانی
۲۷۸.....	۲-۴-۸. برنامه های مشوق برای ثبت نام دانشگاه
۲۸۰.....	۳-۴-۸. ساده سازی فرایندها جهت افزایش ثبت نام کامل دانشجویان
۲۸۲.....	۴-۴-۸. افزایش آگاهی نسبت به فرصت های پشتیبانی مالی
۲۸۴.....	۵-۸. حضور در مدرسه و ترک تحصیل
۲۸۵.....	۱-۵-۸. یک دوست برای ماندن در مدرسه
۲۸۷.....	۲-۵-۸. شخصی سازی اطلاعات جهت بهبود حضور و عملکرد دانش آموزان در مدرسه ..
۲۸۸.....	۳-۵-۸. هدف قرار دادن باورهای غلط در راستای افزایش حضور دانش آموزان در مدرسه ..
۲۸۹.....	۶-۸. به چالش کشیدن نابرابری ها و کلیشه های ذهنی: تغییر ذهن ها، تغییر نتایج
۲۹۰.....	۱-۶-۸. از بین برد شکاف دستیابی: ترویج ذهنیت پیشرفت در کودکان و والدین
۲۹۳.....	۲-۶-۸. هیچ دختری اجازه ندارد؟ غلبه بر کلیشه های ذهنی در آموزش ریاضیات
۲۹۷.....	۳-۶-۸. تلنگر جهت از بین بردن تهدیدات کلیشه های نژادپرستانه
۳۰۰.....	۷-۸. بهبود عملکرد از طریق غلبه بر موانع رفتاری
۳۰۱.....	۱-۷-۸. ایجاد خودکنترلی از طریق گرفتن تعهد قبل از شروع به کار
۳۰۲.....	۲-۷-۸. بهبود عملکرد از طریق ایجاد انگیزه های مالی
۳۰۵.....	۳-۷-۸. بهبود عملکرد از طریق مشوق های اجتماعی
۳۰۶.....	۴-۷-۸. توجه به انگیزه های درونی به هنگام بهبود عملکرد
۳۰۷.....	۵-۷-۸. سایر مشوق ها برای بهبود خروجی های آموزشی
۳۰۸.....	۸-۸. فناوری در آموزش
۳۰۹.....	۱-۸-۸. استفاده از فناوری برای بهبود آموزشی
۳۱۳.....	۲-۸-۸. یکپارچه سازی و همسویی فناوری با رویکردهای رایج آموزشی
۳۱۴.....	۹-۸. نتیجه گیری

سؤالات فصل ۳۱۶
 منابعی برای مطالعه بیشتر ۳۱۷

فصل ۹: کار و محیط کاری ۳۱۹

کی روگی، جانا برکسل، جاسجا آپریگه، گرهارد لم، پریتن گسلسلر لئا-تالوو، جان لم، جاجیمویز وانشی وی، ویلتر
 ۱-۹. خلاصه فصل ۳۱۹
 ۲-۹. اهداف آموزشی ۳۲۰
 ۳-۹. مقدمه ۳۲۰
 ۴-۹. استخدام: تخصیص کارکنان مناسب به مشاغل مناسب ۳۲۳
 ۵-۹. بهبود فرایند مشاوره در راستای افزایش تعهد جویندگان شغل ۳۲۳
 ۶-۹. افزایش استفاده از خدمات تطابق شغلی از طریق تلنگرها ۳۲۵
 ۷-۹. نقش مشوقی ها ۳۲۷
 ۸-۹. چارچوب بندی مجدد بهره‌وری ۳۲۸
 ۹-۹. طراحی شغل ۳۲۹
 ۱۰-۹. تفویض اختیار و تعیین هدف، برای افزایش عملکرد ۳۳۰
 ۱۱-۹. بهبود خودکارآمدی در راستای افزایش مشارکت معلمان ۳۳۱
 ۱۲-۹. حفظ سلامت و بهره‌وری کارکنان ۳۳۷
 ۱۳-۹. استفاده از بینش‌های رفتاری برای بازگشت آسان‌تر به محیط کاری ۳۳۹
 ۱۴-۹. بینش‌های رفتاری برای ارتقا پس‌انداز بازنشستگی ۳۴۲
 ۱۵-۹. تغییر پیش‌فرض برای افزایش پس‌انداز بازنشستگی ۳۴۲
 ۱۶-۹. استفاده از تنزیل برای افزایش پس‌انداز بازنشستگی ۳۴۳
 ۱۷-۹. نتیجه‌گیری ۳۴۶
 سؤالات فصل ۳۴۶
 منابعی برای مطالعه بیشتر ۳۴۷

فصل ۱۰: ارتباطات و همراه شدن عمومی ۳۴۹

نک پلده، کی روگی، جولیا پی، استونی، یو سائارا سی، متز
 ۱-۱۰. خلاصه فصل ۳۴۹

۳۵۰	اهداف آموزشی
۳۵۰	مقدمه
۳۵۳	کانال های ارتباطی اصلی
۳۵۳	کانال های سنتی
۳۵۶	کانال های روزآمد
۳۶۱	چگونه به شکل اثربخش می توان ارتباط برقرار نمود؟
۳۶۳	اخلاق در ارتباطات
۳۷۰	به کارگیری تصویرسازی در بهینه سازی تأثیرات علم بر خط مشی گذاری
۳۷۶	افزایش تمديد جواز وسایل نقلیه به صورت بخط با استفاده از چارچوب بندی و برجستگی
۳۷۹	استفاده از هنجارهای اجتماعی برای انگیزش حفاظت از محیط زیست در هتل ها
۳۸۱	مناسب کردن پیام ها با هر کدام از مخاطبان، برای افزایش استفاده از ماموگرافی
۳۸۴	افزایش تعهد به جستجوی شغل از طریق همکاری و کمک به افراد
۳۸۷	افزایش اعتماد در خدمات دولتی
۳۸۹	تشویق تسویه حساب مالی از طریق فاصله زمانی
۳۹۱	نتیجه گیری
۳۹۲	سؤالات فصل
۳۹۲	منابعی برای مطالعه بیشتر

فصل ۱۱: رویکردی سازمانی در به کارگیری بیش های رفتاری در خط مشی مرکز علوم رفتاری کاربردی در (MDRC)

۳۹۵	رخا بلو، نلین دیچوسی و کیتلین فزین
۳۹۵	خلاصه فصل
۳۹۶	اهداف آموزشی
۳۹۷	مقدمه
۳۹۷	گام های کلیدی
۳۹۹	شناخت و طراحی رفتاری، روشی برای بهبود و پیشرفت
۴۰۰	گونه های مداخلات رفتاری
۴۰۳	عجین شدن: انتخاب یک سازمان همکار

۴۰۴.....	۷-۱۱. رویکرد شناخت و طراحی رفتاری
۴۰۵.....	۱-۷-۱۱. تعریف یک مسئله (گام اول) و روشن کردن موضوعات کلیدی (گام دوم)
۴۰۶.....	۲-۷-۱۱. تشخیص تنگناهای رفتاری (گام سوم)
۴۰۷.....	۳-۷-۱۱. چک‌لیست‌هایی برای تشخیص و شناخت رفتاری
۴۰۸.....	۴-۷-۱۱. طراحی (گام چهارم) و تدوین راه‌حل‌ها (گام پنجم)
۴۱۲.....	۵-۷-۱۱. آزمایش و تثبیت (گام ششم)
۴۱۲.....	۶-۷-۱۱. ارزشیابی در پروژه F.A.S.F.
۴۱۸.....	۸-۱۱. نتیجه‌گیری
۴۱۹.....	۹-۱۱. منابعی برای مطالعه بیشتر
۴۲۱.....	فصل ۱۲: اثرگذاری چیست ؟
	کلی روی
۴۲۱.....	۱-۱۲. خلاصه فصل
۴۲۲.....	۲-۱۲. اهداف آموزشی
۴۲۳.....	۳-۱۲. نکته مهم: ابزارها و هدفها
۴۲۵.....	۴-۱۲. اثرگذاری چیست؟
۴۲۸.....	۱-۴-۱۲. جدال دستورکارهای خط‌مشی
۴۳۰.....	۵-۱۲. تولید ناخالص داخلی و فراتر از آن
۴۳۱.....	۶-۱۲. روش‌های بهتر برای «تحقق بهروزی»
۴۳۵.....	۷-۱۲. خروجی‌های ایدئال
۴۳۷.....	۸-۱۲. فرصت‌ها در برابر مسائل
۴۳۹.....	۹-۱۲. موانع دستیابی به بهروزی
۴۴۱.....	۱۰-۱۲. نابرابری‌ها
۴۴۳.....	۱۱-۱۲. نابرابری در بهروزی
۴۴۵.....	۱۱-۱۲. غلبه بر موانع
۴۴۸.....	۱۲-۱۲. ارزیابی اثر تلنگرها در خط‌مشی
۴۴۹.....	۱۳-۱۲. ملاحظات اخلاقی در به‌کارگیری بینش‌های رفتاری
۴۵۱.....	۱۴-۱۲. اگر آن‌ها کار نکنند، چه می‌شود؟

۱۲-۱۵. آیا دولت‌ها باید تلنگر بزنند؟.....	۴۵۲
۱۲-۱۶. ارزش بینش‌های رفتاری در خط‌مشی‌گذاری عمومی.....	۴۵۳
۱۲-۱۷. نتیجه‌گیری.....	۴۵۵
سؤالات فصل.....	۴۵۶
منابع.....	۴۵۷
نمایه.....	۵۰۵

فهرست جداول

جدول ۱-۱: خط‌مشی‌ها و مقررات.....	۳۸
جدول ۳-۱: ویژگی‌های ارزشیابی.....	۱۱۳
جدول ۳-۲: شاخص‌های اصلی تحلیل ارزشیابی.....	۱۱۴
جدول ۳-۳: انواع طرح پژوهش.....	۱۱۶
جدول ۴-۱: مفاهیم منتخب اقتصاد رفتاری.....	۱۶۲
جدول ۱۱-۱: شدت ارتباط و تغییر رفتار.....	۴۱۹

فهرست نگاه‌ها

نگاره ۱-۱: چارچوب پارکز جهت پیش‌بینی پاسخ‌های عمومی برای سیاست‌ها در زمینه معضلات اجتماعی.....	۴۸
نگاره ۲-۱: طبقه‌بندی ابزارهای خط‌مشی.....	۵۳
نگاره ۲-۲: تصویری دقیق‌تر از فرضیه رز.....	۸۱
نگاره ۲-۲: مدل عملیاتی برای شکل‌گیری و ارزیابی خط‌مشی‌ها.....	۸۸
نگاره ۲-۲: انواع فرم‌های شواهد که در خط‌مشی‌ها به کار می‌رود.....	۹۳
نگاره ۳-۳: یک سیستم عمومی امتیازدهی خط‌مشی.....	۱۲۸
نگاره ۳-۳: ارزشیابی یک خط‌مشی.....	۱۳۱
نگاره ۷-۱: پیام‌های مبتنی بر مقایسه اجتماعی برای صرفه‌جویی در مصرف آب.....	۲۴۷
نگاره ۷-۲: اثر بوم‌رنگ و ظرفیتی که برای بازگشت مصرف انرژی دارد.....	۲۴۹
نگاره ۷-۳: هنجاری اجباری اجتماعی می‌توانند اثر بوم‌رنگ را حذف کنند.....	۲۵۰

- نگاره ۷-۴: مقایسه انگیزه‌های درونی و بیرونی در اجرای برنامه‌های صرفه‌جویی انرژی ۲۵۴
- نگاره ۷-۵: اثرگذاری انواع برجسب‌گذاری بر خرید ۲۶۰
- نگاره ۷-۶: ایجاد تغییر در رفتار با قرار دادن رفتار سبز به عنوان گزینه پیش فرض ۲۶۳

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲: مفهوم سازی چهار ویژگی خط‌مشی: شواهد، ایدئولوژیک، فوق‌فعال و منفعل (علاج‌در) ۷۴
- شکل ۲-۲: نقاط قوت و ضعف دو رویکرد خط‌مشی ژر ۸۳
- شکل ۱-۳: یک چارچوب عملیاتی برای ارزشیابی و نظارت (پایش) ۱۱۱
- شکل ۲-۳: شاخص شواهد در خط‌مشی (INDEP) ۱۲۴
- شکل ۱-۴: فهم نظریه اقتصاد کلاسیک از طریق عرضه و تقاضا ۱۴۲
- شکل ۲-۴: نظریه چشم‌انداز ۱۴۷
- شکل ۳-۴: آیا در حوزه بینش‌های رفتاری هنوز در عصر غرب وحشی قرار داریم؟ ۱۵۹
- شکل ۱-۵: کاهش پیچیدگی با بازطراحی خطرات مالی ۱۸۴
- شکل ۲-۵: معرفی تغییر برای کیسه‌های پلاستیکی ۱۸۶
- شکل ۱-۶: رویکرد خط‌مشی‌ها در رابطه با جمعیت ۲۰۹
- شکل ۲-۶: نرخ عفونت‌های جریان خون ۲۲۰
- شکل ۳-۶: گزینه‌های مختلف جهت تلنگر به رفتارهای سالم‌تر ۲۲۱
- شکل ۴-۶: استفاده از گزینه پیش فرض جهت افزایش نرخ واکسیناسیون ۲۲۳
- شکل ۵-۶: مفهوم سازی از فرصت‌های بینش‌های رفتاری در حوزه سلامت و درمان ۲۳۲
- شکل ۱-۸: نرخ ثبت‌نام در دانشگاه میان دانش‌آموزان کم‌درآمد ۲۸۴
- شکل ۲-۸: تأثیر داشتن یک دوست در کاهش نرخ ترک تحصیل ۲۸۷
- شکل ۳-۸: ذهنیت ثابت و رشد، ارائه شده توسط کارول دولیک (۲۰۰۶) ۲۹۲
- شکل ۴-۸: کلیشه‌های جنسیتی و نتایج تحقیق ۲۹۶
- شکل ۵-۸: تأثیر حذف تهدیدات کلیشه‌ای نژادپرستانه بر سطح نمرات آزمون ۲۹۸
- شکل ۱-۹: بینش‌های رفتاری به افراد بیکار جهت یافتن شغل جدید کمک کردند ۳۲۵
- شکل ۲-۹: رابطه بین بهره‌وری و کنترل ۳۳۵

شکل ۳-۹: مورد مطالعاتی که عملکرد بهبود یافته به واسطه دسترسی به محیط طبیعی را معرفی می‌کند.....	۳۳۶
شکل ۴-۹: بینش های رفتاری برای تسهیل بازگشت به کار.....	۳۴۱
شکل ۱-۱۰: تفاوت ها میان یادداشت های علمی و پیشنهادیه های خط مشی.....	۳۵۶
شکل ۲-۱۰: مفهوم سازی ارتباطات از مطالعه علمی تا سطح عمومی در یک بستر خط مشی.....	۳۶۳
شکل ۳-۱۰: ابزارهای پنج گانه برای بهبود سطح تصویرسازی داده ها.....	۳۷۰
شکل ۶-۱۰: استفاده از مشارکت در بهبود رفتارهای جستجوی شغلی.....	۳۸۶
شکل ۷-۱۰: استفاده از شفافیت، برای ارتقا اعتماد در خدمات دولتی.....	۳۸۸
شکل ۸-۱۰: استفاده از فاصله های زمانی برای افزایش رضایت مالی.....	۳۹۰
شکل ۱-۱۱: رویکرد ۶ مرحله ای مرکز علوم رفتاری کاربردی.....	۳۹۹
شکل ۲-۱۱: نامه F.A.S.F.....	۴۱۴
شکل ۳-۱۱: هزینه ۱۵ آزمایش از پروژه BIAS (مداخلات رفتاری برای پیشبرد پروژه خود-کفایتی، با حمایت وزارت بهداشت، درمان و خدمات انسانی ایالات متحده).....	۴۱۵
شکل ۱-۱۲: مفهوم سازی مداخلات موفق جهت بهبود بهروزی جمعیت.....	۴۳۵
شکل ۲-۱۲: بازمفهوم سازی بهروزی جمعیت و تلاش برای بهبود آن.....	۴۴۰

«بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ»
وَلَقَدْ آتَيْنَا دَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ عِلْمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ
(قرآن کریم، سوره مبارکه النمل / آیه شریفه ۱۵)

سخن ناشر

رسالت و مأموریت دانشگاه امام صادق (ع) «تولید علوم انسانی اسلامی» و «تربیت نیروی درجه یک برای نظام» (که در راهبردهای ابلاغی مقام معظم رهبری مدظله تعیین شده) است. اثربخیزی علوم انسانی از مبانی معرفتی و نقش معارف اسلامی در تحول علوم انسانی، دانشگاه را بر آن داشت که به طراحی نو و بازمهندسی نظام آموزشی و پژوهشی جهت پاسخ‌گویی به نیازهای نوظهور انقلاب، نظام اسلامی و تربیت اسلامی به عنوان یک اصل محوری برای تحقق مأموریت خویش بپردازد و بر این باور است که علم توأم با تزکیه نفس می‌تواند هویت جامعه را متأثر در مسیر تعالی و رشد قرار دهد.

از این حیث «تربیت» را می‌توان مقوله‌ای محوری یاد نمود که وظایف و کارویژه‌های دانشگاه، در چارچوب آن معنا می‌یابد؛ زیرا که «علم» بدون «تزکیه» بیش از آنکه ابزاری در مسیر تعالی و اصلاح امور جامعه باشد، عاملی مشکل‌ساز خواهد بود که سازمان و هویت جامعه را متأثر و دگرگون می‌سازد.

از سوی دیگر «سیاست‌ها» تابع اصول و مبادی علمی هستند و نمی‌توان منکر این تجربه تاریخی شد که استواری و کارآمدی سیاست‌ها در گرو انجام پژوهش‌های علمی و بهره‌مندی از نتایج آن‌هاست. از این منظر پیشگامان عرصه علم و پژوهش، راهبران اصلی جریان‌های فکری و اجرایی به حساب می‌آیند و نمی‌توان آینده درخشانی را بدون توانایی‌های علمی-پژوهشی رقم زد و سخن از «مرجعیت علمی» در واقع پاسخ‌گویی به این

نیاز بنیادین است.

دانشگاه امام صادق (علیه السلام) در واقع یک الگوی عملی برای تحقق ایده دانشگاه اسلامی در شرایط جهان معاصر است. الگویی که هم‌اکنون ثمرات نیکوی آن در فضای ملی و بین‌المللی قابل مشاهده است. طبعاً آنچه حاصل آمده محصول نیت خالصانه و جهاد علمی مستمر مجموعه بنیان‌گذاران و دانش‌آموختگان این نهاد است که امید می‌رود با اتکاء به تأییدات الهی و تلاش همه‌جانبه اساتید، دانشجویان و مدیران دانشگاه، بتواند به مرجعی تمام‌عیار در گستره جهانی تبدیل گردد.

معاونت پژوهشی دانشگاه امام صادق (علیه السلام) با توجه به شرایط، امکانات و نیازمندی جامعه در مقطع کنونی با طرحی جامع نسبت به معرفی دستاوردهای پژوهشی دانشگاه، ارزیابی سازمانی، کارکردی آن‌ها و بالاخره تحلیل شرایط آتی اقدام نموده که نتایج این پژوهش‌ها در قالب کتاب، گزارش، نشریات علمی و... تقدیم علاقه‌مندان می‌گردد. هدف از این اقدام - ضمن قدردانی از تلاش خالصانه تمام کسانی که با آرمان و اندیشه‌ای بزرگ و ادعایی اندک در این راه گام نهاده‌اند. درک کاستی‌ها و اصلاح آنهاست تا از این طریق زمینه پرورش نسل جوان و علاقه‌مند به طی این طریق نیز فراهم گردد؛ هدفی بزرگ که در نهایت مرجعیت مکتب علمی امام صادق (علیه السلام) را در گستره بین‌المللی به همراه خواهد داشت. (ان‌شاء الله)

و‌لله‌الحمد

معاونت پژوهشی دانشگاه

دبیاچه ویراستار

در دهه‌های نخست قرن ۲۱ شاهد تحولات چشمگیری در حوزه‌های مطالعات خط‌مشی عمومی هستیم؛ همپای بررسی اینک خط‌مشی‌ها چگونه ساخته شده و شکل می‌گیرد، محققان این حوزه به این می‌پردازند که چه کسانی خط‌مشی‌ها را طراحی می‌کنند. در طول این سال‌ها، گستره متنوعی از خیرگان از جمله اقتصاددان‌ها، حقوق‌دان‌ها و متخصصان مالی به‌عنوان مشاوران خط‌مشی، نقش مهمی در طراحی خط‌مشی‌های محلی، منطقه‌ای و ملی ایفا نموده‌اند؛ اما در این میان دانشمندان حوزه علوم رفتاری بیشتر به کمک طلبیده شده و بسیاری از آن‌ها در طراحی خط‌مشی‌های عمومی در بخش‌های مختلف، نقش پررنگ‌تری را ایفا نموده‌اند. متن پیش‌رو که حاصل تلاش گروهی از محققان فعال در دانشگاه و دولت است، نخستین کتاب درسی است که به بررسی چگونگی ورود و کاربرد مباحث دانش روان‌شناسی در حوزه‌های مختلف خط‌مشی عمومی می‌پردازد. در این کتاب سعی شده تا گستره متنوعی از موضوعات مورد بحث و توجه قرار بگیرد؛ از بنیان‌های شکل‌گیری خط‌مشی تا مهمترین یافته‌های اقتصاد رفتاری، نظریه تلنگر، کاربردهای مباحث و بینش‌های رفتاری در سطح وسیعی از اجتماع بحث شده است. این مجموعه گردآوری شده در نوع خود نخستین اثری است که به شکل وسیعی مجموعه‌ای از نظریات پایه، تاریخچه شکل‌گیری، مهمترین نمونه‌های تجربی و کاربردهای اجرایی مباحث رفتاری و تلنگر را در خط‌مشی‌گذاری عمومی برای آموزش و مطالعه در سطح دانشگاهی تدوین و گردآوری نموده است. معرفی و بررسی بیش از ۱۰۰ نمونه عملیاتی در کشورهای مختلف جهان که در آن‌ها با استفاده از مباحث رفتاری، به طراحی راهکارهایی برای حل معضلات و چالش‌های جدی پیش روی خود پرداخته‌اند، از دیگر ویژگی‌های این کتاب است.

همچنین این کتاب در یک فصل مجزا به بررسی سازمانی تحت عنوان «مرکز علوم رفتاری کاربردی» که عهده‌دار طراحی و اجرای بینش‌های رفتاری در حوزه خط‌مشی می‌باشد، پرداخته است.

این کتاب درضمن بررسی موردکاوی‌های خود، به مهمترین مباحث خط‌مشی، خروجی‌های آموزشی، فهرستی از واژگان کلیدی آن حوزه و نیز وب‌سایت‌هایی مرتبط اشاره داشته است و به همین سبب به یک متن پایه برای دانشجویان روان‌شناسی کاربردی تبدیل شده است. این کتاب علاوه بر ارائه و تولید موضوعاتی جذاب، برای سایر رشته‌های علمی همچون علوم اجتماعی، علوم سیاسی و اقتصاد، حرف‌های زیادی دارد و همچنین این مبانی را برای کارگزاران دولتی که نیم‌نگاهی به مباحث کلیدی دارند، ارائه می‌دهد.

درباره ویراستار کتاب:

کای روگری بنیان‌گذار و مدیر گروه پژوهشی خط‌مشی در دپارتمان روان‌شناسی دانشگاه کمبریج انگلستان و استادیار رشته خط‌مشی و مدیریت حوزه سلامت در مدرسه سلامت عمومی میل سن در دانشگاه کلمبیا ایالات متحده است. وی دانش‌آموخته رشته روان‌شناسی در مقاطع کارشناسی و دکتری بوده و مجوز جهانی برای تدریس و تحقیق در زمینه رفتار، اقتصاد و خط‌مشی دارد. وی عضو کالج کورپوس کریستی و انجمن سلطنتی هنرها است.

مقدمه مترجمان

اگر با عینک سطح تحلیل فرد به فرایند خط‌مشی‌گذاری نگاه کنیم، خط‌مشی‌گذاری تصمیمی است که گروهی از صاحبان قدرت به شکلی رسمی برای تغییر و یا تثبیت تصمیمات و رفتارهای گروهی خاص یا عموم مردم اتخاذ می‌کنند. اشنایدر و اینگرام^۱ در همین نوع نگاه، معتقدند که «خط‌مشی‌گذاری تلاش‌هایی ساختارمند برای اثرگذاری بر انتخاب‌ها و عادات رفتاری حساس مردم است که اثراتی مهم برای عموم جامعه به همراه دارد». براین اساس، خط‌مشی‌گذار در پی ایجاد تغییر رفتار مردم است؛ تغییری که افراد در رفتارهای جدید خود به نفع منافع بلندمدت خود و یا منافع عمومی عمل کنند. تا چند دهه قبل، انسان‌شناسی عقلانی بر ارتدکس علم اقتصاد و سایر رشته‌ها و حوزه‌های کاربردی علوم اجتماعی همچون خط‌مشی‌گذاری حاکم بود. بر اساس این نوع نگاه به انسان، برای تغییر و بهبود رفتار انسان ابزارهایی همچون مالیات، تنبیه و تحریم افراد، ارائه مشوق‌های مالی از جمله بهترین ابزارهای لازم به‌شمار می‌آیند. این رویکرد، انسان را به‌عنوان موجودی عقلانی در نظر می‌گیرد که با استفاده از تمام اطلاعات در دسترس، به تحلیل کامل و دقیق آنها پرداخته و منافع خود را حداکثر می‌نماید. در این رویکرد انسان‌ها ترجیحات خود را به خوبی می‌شناسند و تصمیمات خود را در راستای به حداکثر رساندن آن اتخاذ می‌کنند.

اما این نگاه چندان پایدار نماند. وقوع انقلاب شناختی و توسعه روان‌شناسی اجتماعی بر پایه تحقیقات تجربی که در مورد الگوی تفکر، تصمیم و رفتار انسان صورت گرفت، فصل

1. Schneider, A. & Ingram, H. (1990). Behavioral assumptions of policy tools. *The Journal of Politics*

نویی را برای گستره‌ای از علوم اجتماعی که به بررسی و تحول تصمیمات و رفتار انسان می‌پردازند، رقم زد. این تحولات نگاه عقلانیت کامل به رفتار انسان را زیر سؤال برده و معتقد به ضرورت استفاده از الگوهای واقع‌بینانه‌تر در این زمینه است.

اندیشمندانی همچون هربرت سایمون با طرح مفهوم «عقلانیت محدود»، تورسکی و کانمن با طرح مفهوم «میانبرهای ذهنی» و ریچارد تیلر با ارائه سازه‌های مفهومی «معماری انتخاب» و «تلنگر» تلاش کردند تا رویکردی واقع‌بینانه‌تر و ضمناً دقیق‌تر از تصمیم و قضاوت انسانی ارائه دهند. طرح این مفاهیم و بسط آن توسط اندیشمندان دیگر، سبب شکل‌گیری رویکردی جدید در رشته اقتصاد با عنوان «اقتصاد رفتاری» و «خط‌مشی‌گذاری رفتاری» در عرصه دانش خط‌مشی شد. رویکردی که در آن به‌رغم باور به توان پردازش مناسب اطلاعات توسط انسان، معتقد است انسان‌ها در موقعیت‌هایی خاص از توان پردازش کامل خود استفاده می‌کنند و در بسیاری از موقعیت‌های زندگی توجه لازم را ندارند، اطلاعات را به دقت پردازش ننموده و حتی گاهی فارغ از (و نه برخلاف) منافع خود، کاملاً تحت تأثیر جمع تصمیم می‌گیرند (این نوع تحلیل در فصل چهارم به خوبی توضیح داده شده است).

از آنجا که هدف خط‌مشی‌گذاری تأثیر بر نوع تصمیمات انسان است، این فهم نو از جنس تصمیم انسان، اثراتی جدی بر فرایند و ابزارهای مورد استفاده در خط‌مشی‌گذاری داشت. بی‌شک این الگوی تحلیلی، الهام‌بخش ابزارها و حتی پارادایمی نو در عرصه خط‌مشی‌گذاری بود. تشکیل تیم بینش‌های رفتاری (BIT) در سال ۲۰۱۰ در دولت انگلستان سرآغاز ورود رسمی بینش‌های رفتاری^۱ در فرایند خط‌مشی‌گذاری دولتی بوده و این الگو به سرعت در سایر کشورها مورد اقبال قرار گرفت. بر اساس تخمین‌ها برآورد می‌شود که بیش از ۵۰ دولت از بینش‌های رفتاری که شامل تلنگر نیز می‌شود، برای تأثیر و نفوذ بر رفتار عموم مردم استفاده می‌کنند.

۱. مراد از بینش‌های رفتاری مجموعه‌ای از توصیف‌های دقیق‌تر از نحوه شکل‌گیری انتخاب و رفتار انسان و توصیه‌های حاصل از آن توصیف‌ها جهت اصلاح و تغییر رفتار است. آبخور بینش‌های رفتاری، گستره متنوعی از رشته‌های علمی همچون روان‌شناسی، روان‌شناسی شناختی، روان‌شناسی اجتماعی، رفتار سازمانی، انسان‌شناسی فرهنگی و جامعه‌شناسی است.

ورود بینش‌های رفتاری به عرصه شناخت و تجویز در گستره خط‌مشی‌گذاری سبب جان‌بخشی مجدد به دانش خط‌مشی شده است. در این رویکرد ضمن فرموله شدن مسائل خط‌مشی بر اساس ایجاد رفتار انسانی، امکان استفاده از شواهد در این فرایند فراهم آمده است. در این رویکرد به جای در نظر گرفتن کلیاتی انتزاعی در مورد رفتار انسان و استفاده از توصیه‌هایی که عمدتاً برخاسته از مطلوب‌های خط‌مشی‌گذاران (ونه واقعیت‌های رفتاری در عرصه زندگی) در مورد رفتار انسان است، با نگاهی واقع‌بینانه، سعی در شناخت دقیق خاستگاه رفتار و الگوی تغییر و بهبود آن ارائه شده است.

گرچه این نوع نگاه برای بهبود فرایند خط‌مشی‌گذاری ضروری به نظر می‌رسد اما تاکنون توجه درخوری به آن مبذول نشده است. دانیل کانمن نزدیک به دو دهه پیش در مقدمه‌ای که بر کتاب «مبانی رفتاری خط‌مشی‌گذاری عمومی» الدار شفیر نوشت به نقصان برنامه‌های درسی رشته خط‌مشی‌گذاری در این زمینه اشاره نمود و تأکید کرد همپای توجه به اقتصاد و علوم سیاسی (به‌عنوان بنیان‌های نظری حوزه خط‌مشی)، لازم است تا به دانش روان‌شناسی در برنامه‌های درسی توجه بیشتری مبذول شود^۱. امروزه این نقصان در برنامه‌ریزی درسی رشته مدیریت دولتی در کشور به‌وضوح دیده می‌شود و لازم است در این باره تدبیری اندیشیده شود.

در این سال‌ها محققانی همچون الدار شفیر در دانشگاه پرینستون، آدام اولیور در مدرسه اقتصاد و علوم سیاسی لندن، ریچارد تیلر برنده نوبل اقتصاد در سال ۲۰۱۷ و دیگر محققان این حوزه تلاش کرده‌اند تا با تألیف و تدوین آثاری حول موضوع خط‌مشی‌گذاری ضمن ارائه بنیان‌های نظری و کاربردهای رویکرد خط‌مشی‌های رفتاری به تبیین دقیق‌تر این نگاه کمک کنند. ولی همچنان به نظر می‌رسد که این رویکرد چه از بُعد نظری و تحقیقاتی و چه از لحاظ کاربردی و عملیاتی نیازمند توجه بیشتر اهالی دانش و اجراست.

یکی از آثار ارزشمند این حوزه، کتاب پیش‌روست که با تلاش نزدیک به چهل نفر از محققان این حوزه و با ویراستاری کای روگری به سرانجام رسیده است. از جمله مهم‌ترین مزایای این کتاب، توجه هم‌زمان به مبانی نظری و موارد کاربردی است. این کتاب با مرور

1. Shafir, E. (Ed.). (2013). The behavioral foundations of public policy. Princeton University Press.

بالغ بر ۱۰۰ نمونه خط‌مشی اجرا شده در پارادایم خط‌مشی رفتاری، نمونه‌های ارزشمندی از کاربست این رویکرد را در حوزه‌های آموزش و پرورش، بهداشت، انرژی و کار و اشتغال در اختیار خواننده قرار می‌دهد.

از آنجا که نویسندگان اصلی کتاب، با هدف ارائه متن درسی به تدوین آن پرداخته‌اند، متن کتاب روان و سلیس بوده و سعی شده تا در ترجمه نیز این سلیس بودن حفظ شود. نکته قابل توجه دیگر در بهره‌گیری از کتاب، داشتن اطلاعات پایه از روان‌شناسی شناختی و اجتماعی است. در ترجمه کتاب تلاش شده که برخی مفاهیم پایه در زیرنویس‌ها شرح داده شود؛ اما در برخی موارد لازم است خواننده برای استفاده کامل از مطالب ارائه شده، سطح عمومی از روان‌شناسی شناختی و روان‌شناسی اجتماعی را مطالعه نماید. به این سبب مطالعه کتب «تفکر سریع و کند» دانیل کانمن، «روان‌شناسی اجتماعی» بارون و همکاران و نیز «سقله» دیچارد تیلر برای فهم مبانی نظری و مفاهیم به کار رفته در کتاب پیشنهاد می‌شود.

امید است این کتاب گامی هرچند کوچک در جهت ارتقا و تحول سطح دانش حوزه خط‌مشی‌گذاری و بهبود آن در عرصه اجرا و تصمیم‌گیری کلان کشور عزیزمان ایران باشد. برخود لازم می‌دانیم از حمایت‌های مادی و معنوی آقای دکتر سید مجتبی امامی، معاون محترم پژوهشی دانشگاه تشکر نماییم. در پایان از همه خوانندگان و مخاطبان محترم تقاضا می‌شود تا با ارائه نظرات اصلاحی و تذکر کاستی‌های متن پیش رو، ما را در بهبود و ارتقا این اثر یاری رسانند.

حمد و سپاس بی‌پایان خداوند کریم را که ما را بر این کار موفق نمود.

علیرضا چیت‌سازیان^۱

میکائیل نوروزی^۲

مهدی اکبری^۳

روان‌شناسی و خط‌مشی

کای روگری، کامیلا اسپنس، هامیش ایوانس و پیوش تانتیا

۱-۱. خلاصه فصل

ما برای رسیدن به ثمرات و خروجی‌های مطلوب در سطح عموم مردم، از خط‌مشی‌ها استفاده می‌کنیم. (در این نگاه)، خط‌مشی عبارت است از مداخله‌های مبتنی بر جمعیت که خروجی‌ها را از طریق هدایت رفتار و تصمیم‌گیری (جامعه هدف) بهینه می‌کند. جامعه هدفی که خط‌مشی برای استفاده آن‌ها وضع شده از تک‌تک افراد اجتماع و خانوارها گرفته تا گروه‌های بزرگ و سازمان‌های عمده را شامل می‌شود. گرچه تصور می‌شود که خط‌مشی‌ها فرایندهای پیچیده دولتی هستند، اما اغلب اوقات در واقع رهنمودهای ساده‌ای هستند که ممکن است به فعالیت‌های خیلی ابتدایی و روزمره (عموم مردم جامعه) مربوط باشند. در این فصل مفاهیم پایه و محوری خط‌مشی، تفاوت‌ها و البته هم‌پوشانی‌های آن با مفاهیمی همچون قوانین و مقررات، شکل‌گیری تاریخی مفهوم خط‌مشی و اینکه از چه زمانی خط‌مشی‌گذاری به عنوان حوزه‌ای برای مطالعه توسط اندیشمندان علوم اجتماعی مورد توجه قرار گرفته است، خواهیم پرداخت. این فصل ضمن تنظیم مبنایی برای (سایر مباحث) کتاب، به ارائه چارچوبی برای فهم اصطلاحات و واژگان اصلی حوزه خط‌مشی و موضوعات اساسی که می‌توان از علوم روان‌شناسی و رفتاری در عرصه خط‌مشی بهره گرفت، می‌پردازد.

۲-۱. اهداف آموزشی

- < به دست آوردن این فهم که خط‌مشی چه چیزی است و چه چیزی نیست؛
- < توانمند شدن در توصیف این که خط‌مشی‌ها چه می‌کنند؛
- < فهم این موضوع که چرا خط‌مشی‌ها مهم هستند؛
- < فهم تاریخچه اینکه چگونه خط‌مشی به‌عنوان حوزه‌ای مهم در پژوهش‌های علمی مورد توجه قرار گرفت؛
- < کشف ارتباط میان حوزه خط‌مشی‌ها و علوم روان‌شناسی.

۳-۱. مقدمه

انسان‌ها در تمام لحظاتی که در طول روز بیدار هستند با تصمیمات متعددی روبه‌رو می‌شوند. بعد از آنکه انتخاب‌های خود را انجام دادیم، با رفتارهای خود این انتخاب‌ها را ظهور و بروز می‌دهیم. ما بر اساس تجربیات شخصی در مورد اینکه آماده شدن برای رفتن به سرکار یا دانشگاه چه میزان زمان می‌خواهد و ما به چند ساعت خواب در شبانه‌روز نیاز داریم، تصمیم می‌گیریم که ساعت خود را بر روی چه زمانی بیدار شدن از خواب تنظیم کنیم. این تصمیم بر سایر فعالیت‌ها در طول روز اثر می‌گذارد؛ مثلاً بر اساس زمانی که فردا صبح برای بیدار شدن در نظر می‌گیریم، زمان خواب شب خود را تنظیم می‌نماییم. تصمیم‌هایی که اتخاذ می‌کنیم طیف متنوعی از انتخاب‌های بسیار ساده همچون اینکه دست‌های خود را پس از دستشویی بشوییم یا نه تا انتخاب‌هایی بسیار پیچیده همچون فرایند‌های چندلایه تصمیم‌گیری که یک خلبان در هدایت پرواز یک هواپیمای تجاری اتخاذ می‌نماید، در برمی‌گیرد. البته در هر تصمیم، ما با اقتضائات متفاوت برای موفقیت، مناسب بودن و اثربخشی و کارایی آن تصمیم بر سایرین و یا ابعاد مختلف زندگی خود مواجه هستیم (بیچ و میشل، ۱۹۷۸؛ سایمون، ۱۹۵۷).

۴-۱. آیا به تصمیمات خود مطمئن هستیم؟

اما آیا می‌توانیم (به‌عنوان فردی از یک گروه و یا حتی کل جمعیت جامعه) در مورد تصمیماتی که هرروزه اتخاذ می‌کنیم، مطمئن باشیم؟ یک فرد معمولی ممکن است هرروز سه وعده غذا مصرف کند، اما سؤال اینجاست که آیا هر سه وعده به یک میزان برنامه‌ریزی شده‌اند و به

اندازه کافی سالم هستند؟ ما بر چه اساسی انتخاب می‌کنیم که چه چیزی بخوریم، چه زمانی آن را بخوریم و چه میزان غذا بخوریم؟ اگر یک لحظه به این موضوع توجه داشته باشیم که مصرف مواد غذایی تا حد زیادی بر ابعاد مختلف سلامتی ما اثر دارد، از اینکه زمان کم و ناچیزی را برای این چنین انتخاب‌های مهمی صرف می‌کنیم، ناراحت و متأسف می‌شویم؛ اما پاسخ منطقی ما به این موضوع این است که این کلاً غیرواقع‌بینانه و تقریباً محال است که برای کاری که سه بار در روز، ۲۱ بار در هفته و بیش از ۱۱۰۰ مرتبه در یک دهه از عمر ما تکرار می‌شود، در هر نوبت که می‌خواهیم آن را انجام دهیم زمان صرف کرده و انتخاب‌های خود را کاملاً دقیق بررسی کنیم. سیر تکامل بشر نشان می‌دهد که انسان‌ها در طول زمان (بر اساس تجربه انباشته خود) معمولاً انتخاب‌های خوبی داشته‌اند (کنریک و دیگران، ۲۰۰۹) و زمانی که در تهیه و تدارک مواد غذایی با محدودیت مواجه بوده و یا نوع مواد غذایی تغییر پیدا می‌کند، خود را انطباق داده‌اند (پایته و همکاران، ۱۹۸۸)؛ اما به هر ترتیب لازم است تا متوجه شویم که چگونه افراد به سمت اتخاذ تصمیمی اثربخش و مطمئن می‌روند و از چه راه‌هایی این تصمیمات را اتخاذ می‌کنند (تورسکی و کانمن، ۱۹۸۵).

زمانی که ما با یک انتخاب مواجه می‌شویم، این کار را بر مبنای مقایسه ثمرات انتخاب یک گزینه همچون احتمال بیشترین فرصت برای بردن و یا ریسک از دست دادن انجام می‌دهیم (کانمن و تورسکی^۱، ۱۹۸۴)؛ اما متأسفانه (همان‌گونه که در فصل چهارم کتاب بحث شده است)، روان‌شناسان و متخصصین آمار دریافته‌اند که حتی زمانی که اعداد ساده را برای کاهش پیچیدگی‌ها در اختیار داریم، در فهم خود از فرصت‌ها و ریسک‌ها در هر شرایط و موقعیتی، محدود هستیم (و لزوماً موفق عمل نمی‌کنیم) و این در حالی است که اعدادی ساده برای کاهش پیچیدگی‌ها در اختیار داریم (پایزان لنستور و بوسارتز^۲، ۲۰۱۱). در سال ۲۰۰۸، ۲۵ درصد از شرکت‌کنندگان آمریکایی و ۲۸ درصد از شرکت‌کنندگان آلمانی در یک نظرسنجی که با هدف مقایسه ملیت‌های مختلف طراحی شده بود، به این سؤال که «کدام یک از این اعداد بیشترین ریسک ابتلا به بیماری را نشان می‌دهد؟» در ۱،۱۰۰ در ۱۰۰۰ یا ۱ در ۱۰۰ جواب نادرست دادند (گالسیک و گارسیا رتامرو^۳، ۲۰۱۰). چطور ممکن

1. Kahneman & Tversky
2. Payzan-LeNestour & Bossaerts
3. Galesic & Garcia-Retamero,

است که این نسبت قابل‌توجه از جمعیت، در پاسخ به این سؤال ساده (و البته بااهمیت) دچار چنین اشتباهی شوند؟ اگر می‌توانیم تفاوت میان سه عدد ۱۰، ۱۰۰ و ۱۰۰۰ را متوجه شویم، چرا به همان میزان در تشخیص تفاوت میان $1/1000$ و $1/100$ موفق نیستیم؟ اگر یک‌چهارم مردم این موضوع اساسی را که $1/10$ احتمال خطر بیشتری از $1/100$ یا $1/1000$ دارد را تشخیص ندادند و ازسوی دیگر ما روزانه با انتخاب‌هایی به‌مراتب پیچیده‌تر از این سؤال پیش‌یافتاده مواجه هستیم، تک‌تک مردم و جوامع با چه تهدیداتی روبه‌رو هستند؟ عمده فهم (ریشه اتفاق این اشتباه توسط انسان‌ها)، درگرو درک ما از مفهوم عقلانیت محدود^۱ است؛ مفهومی که نخستین بار اقتصاددان معروف هربرت سایمون^۲ در کتاب معروف خود با عنوان مدل‌های انسان^۳ به آن اشاره نمود. بر اساس نظریه عقلانیت محدود، ما انسان‌ها فکر می‌کنیم که خودمان بهترین شانس را برای کسب موفقیت داریم؛ بنابراین در مواجهه با شرایط عدم اطمینان و مخاطره‌آمیز به احساس و شهود خود تکیه کرده و آن را مبنای تصمیمات خود قرار می‌دهیم (گیگزیز و سلتن^۴، ۲۰۰۲). در مثالی که در بند پیشین بیان شد، احتمال کلی می‌دهیم که بسیاری از افراد به این دلیل پاسخ اشتباه دادند که با دیدن اعداد بزرگ‌تر مانند ۱۰۰ یا ۱۰۰۰ آن‌ها را بزرگ‌تر از عدد ۱۰ تصور کردند. درحالی‌که این افراد در نظر نگرفتند که آن اعداد مخرج کسر بوده و هرچه مخرج کسر بزرگ‌تر باشد، عدد حاصل کوچک‌تر است.

نظام تصمیم‌گیری هر فرد، ورای شواهد واقعی و حتی حس درونی^۵ که هرکس دارد، به شدت تحت تأثیر مجموعه‌ای از عوامل است که تصمیم‌گیری ما را غیر عقلایی جلوه می‌دهد (اسپیگل‌هالتر و همکاران^۶، ۲۰۱۱). اینکه هرروز در مسیر رفتن به محل کار قهوه بخریم یا خیر، برمی‌گردد به تجربیات قبلی ما که آیا این تجربه برای ما مثبت بوده و یا منفی. اگر خرید قهوه منجر به دیر رسیدن به محل کار و یا تحمیل هزینه‌های زیادی به ما باشد، این تجربه

1. bounded rationality

2. Herbert Simon

3. Models of Man

4. Gigerenzer & Selten

5. Gut feeling. حس درونی عبارت است از اعتقاد، واکنش یا ترجیحات اولیه که هنگام مواجهه با اطلاعات

درجایی که نظر، انتخاب و یا اختیار لازم است، عمل نموده و ممکن است منجر به بروز نوعی تعصب پنهان و

ضمنی در افراد شود (Dolls & Sunstein, 2006).

6. Spiegelhalter et al.,

منفی است (و احتمال خرید بعدی ما را کمتر می‌کند). زمانی که ما عادت به سیگار کشیدن در محل کار خود را به خاطر صحبت‌های همکار جدیدمان مبنی بر مضر بودن آن ترک می‌کنیم، این انتخاب ما تحت تأثیر نظرات دیگران شکل گرفته است. بسیاری از مواقع با وجود اینکه افراد از مضرات سیگار کشیدن آگاهی دارند، اما بازهم سیگار می‌کشند؛ اما همین افراد ممکن است در برابر فشار هنجارهای اجتماعی و دیدگاه‌های فرهنگی جامعه تسلیم شده و سیگار کشیدن را ترک کنند.

ما همچنین در تصمیمات روزانه خود، تحت تأثیر احساسات خود در لحظه عمل می‌کنیم. مثلاً در مقابل فروشنده‌ای که می‌خواهد به زور رایانه‌های مغازه خود را به ما بفروشد، هیجانات منفی مانند عصبانیت یا مقاومت بروز داده و با پرخاشگری از مغازه بیرون می‌آییم؛ اما ممکن است در فروشگاه دیگری که فروشنده‌ای با تعاملات اجتماعی بهتر مواجه شویم، مشابه همان محصول در مغازه اول را بخریم. عامل دیگری که می‌تواند تصمیمات را تحت تأثیر قرار دهد، سطح کنترل ادراک شده است. دانش‌آموزی که درک می‌کند کنترل کمی بر خروجی‌های خود داشته و نمره‌ای که معلم به او می‌دهد چندان به میزان تلاش و مطالعه او بستگی ندارد، درمقایسه با دانش‌آموزی که این نظر را ندارد در لحظه انتخاب میان مطالعه یا مشاهده تلویزیون متفاوت عمل نموده و مشاهده تلویزیون را بیشتر ترجیح داده و کمتر مطالعه را انتخاب می‌کند (آجیزن، ۲۰۰۲)؛ بنابراین، تصمیم‌گیری در معرض تأثیرات مختلف غیرمنطقی و بی‌ارتباط با موضوع اصلی است.

انتخاب‌های حسی و شهودی ما، مانند اینکه ترجیح می‌دهیم حتماً صبح‌ها قبل از ترک منزل صبحانه خود را صرف کنیم، بیشتر وقت‌ها صرفاً تصمیمات مناسبی هستند که درست عمل می‌کنند (اما لزوماً بهترین گزینه تصمیم نیستند) (کنریک^۱ و همکاران، ۲۰۰۹)؛ لکن زمانی که تصمیمات حساس‌تر شده و باید حساب‌شده‌تر انتخاب کنیم، مثلاً یک سناریو از میان سناریوهای مختلف درمان پزشکی و یا نوع تأمین مالی از میان گزینه‌های مختلف تأمین مالی، الگوی تصمیم‌گیری شهودی، لزوماً ما را به انتخاب بهینه‌ترین گزینه مطلوب رهنمون نمی‌کند (کانمن، ۲۰۰۳). یکی از قواعد پایه در زمان اتخاذ تصمیمات مهم و حساس‌تر این است که بیشتر مایل هستیم به مخاطرات و ریسک‌های احتمالی ناشی از

انتخاب هر گزینه تصمیم توجه کنیم (پایزان - لنستور و بوسارتز^۱، ۲۰۱۱). به‌عنوان نمونه یک بیمار سرطانی در انتخاب گزینه‌های درمانی مختلف، ممکن است از پزشک معالج خود به‌طور دقیق در مورد احتمال بهبود هر کدام از گزینه‌های درمانی پرس‌وجو کند و نهایتاً با تعمق و ارزیابی دقیق همه گزینه‌ها، گزینه‌ای که بر اساس اطلاعات، بیشترین احتمال بازیابی سلامتی را برای فرد داشته باشد، انتخاب نماید.

همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، متأسفانه این خطاها و چالش‌های مهملک در تصمیم‌گیری، هم در مورد عموم مردم و هم در خصوص خبرگان و متخصصان امر وجود دارد (اسپیگل‌هاتر و همکاران، ۲۰۱۱). به‌عنوان نمونه در مطالعه تجربی که انجام شد از مجموعه‌ای از پزشکان خواسته شد تا نتایج آزمایش‌های ماموگرافی را برای تشخیص وجود سرطان سینه در گروهی از بیماران تفسیر و بررسی کنند (ادی^۲، ۱۹۸۲). متأسفانه نتایج نشان داد که اکثریت قابل‌توجهی از پزشکان، میزان حساسیت آزمایش (نسبت نتایج مثبت آزمایش در زنان مبتلا به سرطان پستان) را با ارزش پیش‌بینی مثبت آزمایش (نسبت زنان مبتلا به سرطان پستان در میان افرادی که نتیجه آزمایش مثبت دریافت کرده‌اند) اشتباه گرفته بودند. این نشان می‌دهد که حتی افرادی که آموزش‌های دقیق دیده و در یک حوزه تخصصی خبرگی دارند نیز بازم ممکن است در تصمیم‌گیری دچار چنین خطای فاحشی شوند. این دشواری در فهم احتمالات که هم در بین متخصصان و هم در عموم مردم وجود دارد، بر توانایی ما در اتخاذ تصمیماتی عقلایی و منطقی اثر گذاشته و آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد (هاف‌ریج^۳ و همکاران، ۲۰۰۰).

ما تا چه میزان بر توانایی خود در اتخاذ یک تصمیم خوب و عقلایی می‌توانیم (یا باید) اعتماد داشته باشیم؟ روند طولانی تحقیقات در این زمینه نشان می‌دهد که افرادی که دچار نوعی اعتماد به نفس افراطی نسبت به خود هستند، در فرایند تصمیم‌بیش‌ازحد بر دانش و قضاوت خود اعتماد داشته و فراتر از داشته‌هایشان به خود اطمینان دارند. جالب اینجاست که این اعتماد به نفس بیش‌ازحد، ارتباطی به سطح دانش و خبرگی افراد نداشته و هم در خبرگان و متخصصان و هم در میان مردم عادی وجود دارد. برای نمونه دانشجویان در

1. Payzan-LeNestour & Bossaerts

2. Eddy

3. Hoffrage

امتحانات خود معمولاً عملکرد خود را بالاتر ارزیابی کرده (و انتظار نمره‌ای بالاتر از آنچه کسب کرده‌اند، دارند) (کلایسون^۱، ۲۰۰۵) و بیشتر رانندگان نیز در مقایسه با سایر رانندگان، توانایی‌های خود را بالاتر از حد متوسط ارزیابی می‌کنند (سونسون^۲، ۱۹۸۱). انسان‌ها معمولاً وقت مورد نیاز برای انجام کارها توسط خودشان را بیش از حد دیگران برآورد نموده (بوهلر^۳ و همکاران، ۱۹۹۴) و هرچه کارها دشوارتر باشند، احتمال اعتماد به نفس بیش از حد در افراد بیشتر است (لیشنتساین^۴ و همکاران، ۱۹۸۲). به‌طور ویژه، افراد در زمان انجام کارهای دشوار، عملکرد خود را دست بالا می‌گیرند، هرچند در مقایسه با سایر افراد عملکرد بدتری در انجام آن کار داشته باشند. برعکس، در کارهای آسان، افراد عملکرد خود را کمتر از آنچه هست، ارزیابی و برآورد می‌کنند؛ هرچند در آن کارها نسبت به دیگران بهتر عمل کنند (مور و هیللی^۵، ۲۰۰۸). در مجموع می‌توان گفت که اعتماد به نفس کاذب نسبت به خود، یکی از تمایلات بسیار رایج در عموم مردم است. از این رو می‌توان با جهت‌دهی و استفاده از این گرایش رایج در معماری خط‌مشی‌های عمومی، از آن در راستای بهبود تصمیمات و رفتارهای مردم (چه خسته‌کننده و به‌ظاهر بی‌نتیجه و یا پیچیده و تأثیرگذار) استفاده نماییم.

۵-۱. خط‌مشی چیست؟

ما چگونه می‌توانیم با دام خودساخته میل به اشتباه در تصمیم‌گیری مقابله کنیم؟ ما در لحظه مواجهه با یک نقطه تصمیم، غالباً بر روی مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها تکیه می‌کنیم (جمیسون و گیرالدز^۶، ۲۰۱۷). این الگوی تصمیم‌گیری به‌ویژه در زمانی که تصمیمات مهم و اثرگذار بوده و یا در بازه‌های زمانی تکرارشونده هستند (مانند تصمیم در مورد تنظیم ساعت برای بیدار شدن صبح)، بسیار اتفاق می‌افتد. این رهنمودها، ممکن است یک انتخاب خاص را بر دیگر گزینه‌ها تحمیل ننماید، بلکه فرایندی را در ذهن ما ترسیم می‌کنند که ما باور داریم با طی کردن این فرایند، گزینه بهینه را انتخاب خواهیم کرد. این خطوط راهنما به‌طور ویژه شامل سازوکارهایی است که بهترین انتخاب‌ها را پیش روی ما گذاشته و ما را از

1. Clayson
2. Svenson
3. Buehler
4. Lichtenstein
5. Moore & Healy
6. Jamieson & Giraldez