

Viselkedésértési tanácsadás a közsférában

Behavioural insights

A viselkedésértés a viselkedési közgazdaságtanra épít, ami a pszichológia eredményei segítségével ad magyarázatot az emberi döntéshozatali folyamatokra. Újítása abban áll, hogy a klasszikus, racionálisan döntő ember szemléletmódját pszichológiai jellemzőkkel, érzelmi motívumokkal egészíti ki, mégpedig abból a megfontolásból, hogy az emberek nem mindig úgy döntenek, ahogy azt (gazdasági) érdekeik megkívánák.

A viselkedésértés alkalmazásával megérthetjük, miért hoznak az emberek irracionális döntéseket - a hagyományos modellek erre nem fókuszálnak. A viselkedésértés újszerű megközelítéssel próbálja hatékonyabbá tenni az állami, közigazgatási, közszolgáltatási működést, ennek szellemében mellőzi a bürokratikus eljárasmódokat. Alkalmazásával a döntéshozók jobb döntések felé terelik az állampolgárokat.

„Amint az érzelmek birodalmába lépünk, nincs sok értelme racionalitásról beszélni.”

Stuart Sutherland
brit származású pszichológus és író

A nemzetközi szervezetek (Európai Bizottság, OECD, Világbank) az elmúlt években egyre inkább elismerték a viselkedésértést, mint a szakpolitikák kialakításának hatékony eszközét és egyre több országban is alkalmazzák kormányzati szinten az Egyesült Királyságtól Szingapúrig. A módszer hatékonyabbá teheti az intézkedéseket, ezen túlmenően pedig a szolgáltatókat is jó színben tünteti fel köszönhetően annak, hogy az állampolgárok felé történő odafigyelést tükrözi.

A viselkedésértési módszereket a fogyasztó- és a környezetvédelmi, az adózási és az egészségügyi intézkedésekben használják leggyakrabban, de egyre több példa van, amely a viselkedésértés e-ügyintézésben történő alkalmazásának sikereiről számol be. A cél legtöbbször a lakosság közigazgatási, közszolgáltatási ügyintézésének online irányba terelése. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a viselkedésértés módszereivel végzett beavatkozásoknak köszönhetően nagyobb lakossági e-ügyintézési aktivitás generálódik, ami jelentős (tranzakciós) költségektől kíméli meg mind a kormányzatot, mind a lakosságot.

Alkalmazásával könnyebben és költséghatékonyabban növelhető az e-ügyintézés igénybe vevők, az elektronikusan indított ügyek, az e-felületen beadott nyilatkozatok, a mobilalkalmazásokat használók, illetve az oldallátogatottságok száma. Ezek az adatok a támogatásból megvalósult e-ügyintézési fejlesztések kiemelt fontosságú eredménymutatói is lehetnek.

A viselkedésértés olyan újfajta eszközöket nyújt a döntéshozóknak, melyek segítségével a közpolitikai beavatkozások hatékonyan tervezhetők és megvalósíthatók. Figyelembe veszi az emberek racionálistól eltérő, érzelmek és számos további tényező által befolyásolt viselkedését a kívánt magatartás eléréséhez mérten legcélravezetőbb intézkedések, ösztönzők, beavatkozások megalkotásakor.

Kanadában a forgalmi engedély megújítása személyesen vagy online intézhető. Egy 626 212 fő véletlenszerű bevonásával végzett viselkedésértési kutatás eredményeként 28 000 kanadai dollárt sikerült megtakarítani a tranzakciós költségekkel azáltal, hogy a járműtulajdonosok 4,3%-kal többen vették igénybe az online ügyintézését. Mindezt egy 8 hetes kísérlet keretében, három apró viselkedésértési javaslat alkalmazásával sikerült elérni.



A módszer kis változtatásokon keresztül is látványos eredményekhez vezet, elég csak megnéznünk az adófizetési mutatók javulását vagy a szervdonorok számának növekedését. Ezek a viselkedésértés alapú beavatkozások alacsony kockázattal járnak, nem igényelnek jelentős erőforrás ráfordítást, és könnyen alkalmazhatóak. Az innovatív döntéshozóknak csak le kell szakítani az alacsonyan lógó gyümölcsöt a fáról. Az ilyen intézkedések népszerűek és hatékonyan növelik az állampolgári aktivitást.

A viselkedésértés alapú módszerek hatékonyságát jól mutatja, hogy csupán egy-egy célzott, viselkedésértési alapokra épülő beavatkozás segítségével a Behavioural Insights Team Indonéziában 6%-kal javította a korai adófizetést egy 11 millió fő bevonásával végzett vizsgálat során, míg az Egyesült Királyságban egy másik vizsgálat 96 000 fővel tudta növelni a szervdonorok számát.



A Königsberg Consulting viselkedésértési tanácsadást nyújt – elsődlegesen az e-közigazgatás területén - állami szervezeteknek, helyi önkormányzatoknak és egyéb közintézményeknek azzal a céllal, hogy támogassa őket olyan szolgáltatások kialakításában, amelyek az emberek vélt magatartása helyett a tényleges viselkedést veszik figyelembe. A tanácsadás hozzájárul ahhoz, hogy a kívánt hatás elérése érdekében hatékony intézkedések szülessenek.

E-közigazgatási projektekből szerzett tapasztalataink alapján úgy látjuk, hogy a digitális ökoszisztéma fejlesztésének fontos eszköze a viselkedésértési módszertan, melynek alkalmazásával a megvalósított e-ügyintézési szolgáltatások alapértelmezetté tehetők az állampolgárok körében.

