

Viselkedésértési tanácsadás a közszférában

Behavioural insights

A módszertan tudományos háttere

A viselkedésértés a viselkedési közgazdaságtanra épít, ami a pszichológia eredményeinek 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 megkívánnák.

Miért lehet hasznos?

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

Nemzetközi trendek

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

Milyen területeken használják a viselkedésértést?

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.

Milyen eredmények érhetőek el a módszertan alkalmazásával?

Alkalmazásával könnyen és költséghatékonyan 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.

Milyen eszközökkel dolgozik?

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

Van kockázata?

A módszer alacsony kockázattal és erőforrásigénnyel jár, emellett egyszerűen alkalmazható. Az innovatív döntéshozóknak lényegében csak le kell szakítani az alacsonyan lógó gyümölcsöt a fáról. Az ilyen intézkedések népszerűek és hatékonyan növelik az állampolgári aktivitást.

Miben tud segíteni a Königsberg Consulting?

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.