

Αξιοποίηση των ευρημάτων των συμπεριφορικών επιστημών στη χάραξη πολιτικής

Φωτεινή Οικονόμου*, **

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια το ερευνητικό ενδιαφέρον στρέφεται όλο και περισσότερο στην αξιοποίηση των ευρημάτων των συμπεριφορικών επιστημών στη χάραξη πολιτικής. Για τον σκοπό αυτό έχουν σχηματιστεί εξειδικευμένες ομάδες από διεθνείς οργανισμούς και τις κυβερνήσεις αρκετών χωρών. Το παρόν άρθρο έχει σκοπό να παρουσιάσει, μέσω παραδειγμάτων σχετικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς (όπως η φορολογία, η αποταμίευση, η προστασία καταθετών, επενδύτων και καταναλωτών, η υγεία, η εξοικονόμηση ενέργειας, η εκπαίδευση και η απασχόληση) τις δυνατότητες που παρέχονται, αναδεικνύοντας, ταυτόχρονα, τη συμπεριφορική διάσταση που υπάρχει σε όλα τα πεδία έρευνας και άσκησης πολιτικής, η οποία είναι σκόπιμο να μην παραβλέπεται. Το άρθρο ολοκληρώνεται με χρήσιμα συμπεράσματα και συγκεκριμένες προτάσεις πολιτικής για την ελληνική πραγματικότητα.

Λέξεις κλειδιά: συμπεριφορικές επιστήμες, συμπεριφορική γνώση, χάραξη πολιτικής

1. Εισαγωγή

Η αναγνώριση του σημαντικού ρόλου της ψυχολογίας στην οικονομία, σε συνδυασμό με τη διαπίστωση ότι τα άτομα είναι προβλέψιμα μη ορθολογικά (βλ. Ariely, 2008) σε διάφορες εκφάνσεις της οικονομικής και κοινωνικής τους ζωής, στρέφουν το ερευνητικό ενδιαφέρον όλο και περισσότερο στην αξιοποίηση των ευρημάτων των συμπεριφορικών επιστημών στη χάραξη αποτελεσματικής πολιτικής από τις κυβερνήσεις. Η διεθνής εμπειρία έχει αναδείξει την επίδραση του συναισθήματος στη διαδικασία λήψης αποφάσεων,

ιδιαίτερα σε περιόδους σημαντικών μεταβολών στην οικονομία. Έτσι, την τελευταία δεκαετία υπάρχει ολοένα και μεγαλύτερη αναγνώριση της χρησιμότητας των συμπεριφορικών ευρημάτων, και ιδίως του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι πραγματοποιούν τις επιλογές τους στην πράξη και όχι στη θεωρία. Τα ευρήματα αυτά συμβάλλουν στην κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς με σκοπό τη χάραξη περισσότερο στοχευμένων και αποτελεσματικών πολιτικών σε διάφορους τομείς και λειτουργούν συμπληρωματικά με τις παραδοσιακές προσεγγίσεις.

Η πρόσφατη (2017) απονομή του βραβείου Νομπέλ Οικονομικών στον καθηγητή Richard Thaler αποτελεί έμπρακτη αναγνώριση της επιστημονικής κοινότητας στη συνεισφορά των συμπεριφορικών οικονομικών. Σύμφωνα με τον Thaler (2017), η κατανόηση της ανθρώπινης φύσης μπορεί να ενισχύσει την ερμηνευτική ικανότητα της οικονομικής θεωρίας και να συμβάλλει στην ανεύρεση λύσεων για τα διάφορα προβλήματα δημόσιας πολιτικής που αντιμετωπίζουν οι κυβερνήσεις. Μάλιστα, το βιβλίο των Thaler και Sunstein (2008) με τίτλο “*Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*” θεωρείται ότι ενέπνευσε τη δημιουργία οργανωμένων ομάδων/τμημάτων συμπεριφορικών επιστημών, των λεγόμενων “nudge units”, σε δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς διεθνώς.

Το παρόν άρθρο έχει σκοπό να παρουσιάσει, μέσω παραδειγμάτων ποικίλων παρεμβάσεων, τις δυνατότητες που προσφέρει η αξιοποίηση των συμπεριφορικών ευρημάτων στη χάραξη πολιτικής, αναδεικνύοντας τη συμπεριφορική διάσταση που υπάρχει σε όλα τα πεδία έρευνας και άσκησης πολιτικής, η οποία είναι σκόπιμο να μην παραβλέπεται. Η οργάνωση του άρθρου έχει ως εξής: Η δεύτερη ενότητα παρουσιάζει το ευρύτερο θεωρητικό/ενοσιολογικό πλαίσιο. Η τρίτη ενότητα περιγράφει τις διεθνείς εξελίξεις και δράσεις αναφορικά με την αξιοποίηση των συμπεριφορικών ευρημάτων στη χάραξη πολιτικής. Η τέταρτη ενότητα καταγράφει ενδεικτικά παραδείγματα πολιτικών που έχουν εφαρμοστεί διεθνώς και θα μπορούσαν, υπό προϋποθέσεις, να αποτελέσουν καλές πρακτικές. Η εργασία ολοκληρώνεται με προτάσεις πολιτικής και χρήσιμα συμπεράσματα για την ελληνική πραγματικότητα.

* Ερευνήτρια Κέντρου Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών (ΚΕΠΕ).

** Η συγγραφέας του άρθρου θα ήθελε να ευχαριστήσει τον ανώνυμο κριτή για τα εποικοδομητικά του σχόλια.

– Οι γνώμες και κρίσεις που διατυπώνονται στο άρθρο εκφράζουν τις απόψεις της συγγραφέως και δεν αντανακλούν κατ’ ανάγκη τις θέσεις του Κέντρου Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών.

2. Εννοιολογικό πλαίσιο

Οι συμπεριφορικές επιστήμες συνδυάζουν γνώσεις και μεθόδους έρευνας από διάφορες επιστήμες (μεταξύ άλλων από την οικονομική, την ψυχολογία, την κοινωνιολογία, τη νευροεπιστήμη) και μελετούν με συστηματικό τρόπο τις διαδικασίες στις οποίες βασίζεται η ανθρώπινη συμπεριφορά μέσω παρατήρησης και πειραματισμού (EC, 2016a).

Σημειώνεται ότι η εμπειρική έρευνα έχει αναδείξει ότι τα άτομα επηρεάζονται από τον τρόπο με τον οποίο διατυπώνονται και παρουσιάζονται σε αυτά εναλλακτικές επιλογές και πληροφορίες (framing). Επηρεάζονται, δε, σημαντικά από τις προεπιλεγμένες επιλογές (default options), λαμβάνουν συχνά μυωπικές αποφάσεις (myopic decisions) και επιδεικνύουν αδράνεια στη συμπεριφορά τους, η οποία προκαλείται από την αποστροφή ενδεχόμενης απώλειας (loss aversion) (Ciriolo, 2011). Επιπλέον, αν και η παροχή πληροφόρησης είναι προς όφελος των ατόμων, η υπερπληροφόρηση ή η δυνατότητα επιλογής μεταξύ πολλών εναλλακτικών μπορεί να δημιουργήσει σύγχυση. Για τον λόγο αυτό χρησιμοποιούνται συχνά απλοί, εμπειρικοί κανόνες (heuristics), οι οποίοι, αν και απλουστεύουν και επιταχύνουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, μπορεί να οδηγήσουν σε σφάλματα, καθώς τα άτομα λαμβάνουν γρήγορες αποφάσεις. Σε ένα ευρύτερο πλαίσιο ανάλυσης, ο Simon (Νομπέλ Οικονομικών 1978) είχε διατυπώσει την έννοια της περιορισμένης ορθολογικής ικανότητας των ατόμων (bounded rationality) στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σύμφωνα με την οποία τα άτομα είναι σε θέση να λαμβάνουν ικανοποιητικές αλλά, όχι απαραίτητα, τις βέλτιστες αποφάσεις (satisficing) (βλ. Simon, 1979).

Συνεπώς, γνωστικά, συμπεριφορικά σφάλματα και περιορισμοί στη διαδικασία λήψης αποφάσεων¹ οδηγούν σε αποκλίσεις από τα ορθολογικά πρότυπα συμπεριφοράς, τις οποίες η παραδοσιακή οικονομική θεωρία δεν μπορεί να ερμηνεύσει επαρκώς. Το κενό μεταξύ θεωρίας και πράξης γεφυρώνει ο επιστημονικός τομέας των συμπεριφορικών οικονομικών (behavioural economics), ο οποίος εφαρμόζει τις αρχές και τα ευρήματα της ψυχολογίας στην ανθρώπινη συμπεριφορά με σκοπό να ερμηνεύσει τη διαδικασία λήψης οικονομικών αποφάσεων. Ο επίσης βραβευμένος με Νομπέλ Οικονομικών το 2002 (ψυχολόγος) Daniel Kahneman χρησιμοποιεί τον όρο «εφαρμοσμένη συμπεριφορική επιστήμη» (“applied behavioural science”) για να αποδώσει το κοινό ερευνητικό πεδίο ψυχολογίας και οικονομικών (βλ. Shafir, 2013).

Σε πρόσφατη εργασία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (EC, 2016a) επισημαίνεται η διαφοροποίηση μεταξύ της συμπεριφορικής γνώσης (behavioural insights) και της έννοιας της «ώθησης» (nudge). Η συμπεριφορική γνώση αποτελεί το αποτέλεσμα έρευνας των συμπεριφορικών επιστημών με σκοπό να υποβοηθήσει στην καλύτερη κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και της διαδικασίας λήψης αποφάσεων στην καθημερινότητα. Από την άλλη πλευρά, το έργο των Thaler και Sunstein (2008) ανέδειξε την έννοια της ώθησης/ παρακίνησης, η οποία αφορά σε «οποιαδήποτε πτυχή της αρχιτεκτονικής των επιλογών που αλλάζει τη συμπεριφορά των ανθρώπων με έναν προβλέψιμο τρόπο, χωρίς να απαγορεύει τις επιλογές ή να αλλάζει σημαντικά τα οικονομικά τους κίνητρα». Συνεπώς, δεν αφορά σε εντολές ή απαγορεύσεις, αλλά απλές/ εύκολες παρεμβάσεις που μπορούν να παρακινούν συμπεριφορές και αποφάσεις, χωρίς να περιορίζουν όμως σε καμία περίπτωση την προσωπική ελευθερία των ατόμων.

Γίνεται, λοιπόν, σαφές ότι η συμπεριφορική γνώση δεν εστιάζει μόνο στην αρχιτεκτονική των επιλογών, αλλά είναι ευρύτερη, αποτελεί εισροή στη διαδικασία χάραξης πολιτικής, υποστηρίζει μεγαλύτερο εύρος εργαλείων για τον σκοπό αυτό και μπορεί να ενσωματωθεί και να αξιοποιηθεί σε συνδυασμό με τις παραδοσιακές μορφές παρέμβασης (κανονισμούς, απαιτήσεις πληροφόρησης κ.ά.) (EC, 2016a). Η αξιοποίηση της συμπεριφορικής γνώσης δημιουργεί τις προϋποθέσεις, αλλά δεν μπορεί να εγγυηθεί την επιθυμητή έκβαση της εφαρμοζόμενης πολιτικής, ενώ υπάρχουν και περιπτώσεις στις οποίες προκρίνει την εφαρμογή παραδοσιακών μορφών παρέμβασης ή και καμίας παρέμβασης ως προτιμότερη λύση.

3. Η διεθνής εμπειρία

Τα τελευταία χρόνια, αναγνωρίζεται σταδιακά η σημαντική συνεισφορά της συμπεριφορικής γνώσης στη χάραξη πολιτικής από μεγάλους διεθνείς οργανισμούς. Για παράδειγμα, ο ΟΟΣΑ από το 2013 υποστηρίζει τους δημόσιους οργανισμούς που εφαρμόζουν τη συμπεριφορική γνώση για τη βελτίωση της δημόσιας πολιτικής. Παράλληλα, έχουν δημιουργηθεί και εξειδικευμένα τμήματα ή ομάδες όπως το Foresight and Behavioural Insights Unit στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (από το 2014), το UN Behavioural Initiative στον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών (από το 2016) και το Mind, Behavior, and Development Unit στην Παγκόσμια Τράπεζα (από το 2017). Πέρα από τις μεμονωμέ-

1. Για μια αναλυτική παρουσίαση και κατηγοριοποίηση των σημαντικότερων συμπεριφορικών σφαλμάτων (behavioural biases) βλ. μεταξύ άλλων Hirschleifer (2001), Camerer και Loewenstein (2004), Montier (2007).

νες δράσεις που αναλαμβάνουν, εισφέρουν ερευνητικά τόσο στη συστηματική καταγραφή των επιμέρους δράσεων διεθνώς, όσο και στην αξιοποίηση της σχετικής γνώσης (βλ. μεταξύ άλλων World Bank, 2015· EC, 2016a· UN, 2016· OECD, 2017).

Επίσης, σε εθνικό επίπεδο, αρκετές κυβερνήσεις έχουν σχηματίσει εξειδικευμένες ομάδες, οι οποίες προσπαθούν να αξιοποιήσουν τα ευρήματα των συμπεριφορικών επιστημών στη χάραξη πολιτικής ή έχει ζητηθεί ρητά από εθνικούς φορείς ή από τμήματα πολιτικής να χρησιμοποιούν τη γνώση αυτή. Οι ΗΠΑ και το Ηνωμένο Βασίλειο υπήρξαν πρωτοπόροι στην αξιοποίηση της συμπεριφορικής γνώσης και το παράδειγμά τους ακολούθησαν και άλλες χώρες όπως η Αυστραλία, ο Καναδάς, η Δανία, η Γερμανία, το Ισραήλ, η Ολλανδία, η Νέα Ζηλανδία, η Νορβηγία, η Σιγκαπούρη, η Νότιος Αφρική, η Τουρκία κ.ά. (OECD, 2017).

Στο Ηνωμένο Βασίλειο από το 2010 υπάρχει το Behavioural Insights Team, ο πρώτος κυβερνητικός φορέας παγκοσμίως με σκοπό την εφαρμογή των συμπεριφορικών επιστημών ο οποίος λειτουργεί ως εσωτερικός σύμβουλος των διαμορφωτών πολιτικής, ενώ στις ΗΠΑ από το 2014 υπάρχει το Social and Behavioral Sciences Team. Μετά την κυκλοφορία του βιβλίου των Thaler και Sunstein (2008), ο καθηγητής Sunstein το 2009 ανέλαβε από τον Πρόεδρο Barack Obama τη διεύθυνση του Γραφείου Πληροφοριών και Ρυθμιστικών Θεμάτων στις ΗΠΑ και ο καθηγητής Thaler το 2010 έγινε σύμβουλος του Behavioural Insights Team που ιδρύθηκε από την Κυβέρνηση του David Cameron στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με εργασία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (EC, 2016a), ακόμα και σε περιπτώσεις που δεν έχει σχηματιστεί εξειδικευμένη σχετική δομή/ομάδα στη δημόσια διοίκηση, στις περισσότερες χώρες της ΕΕ η εφαρμογή και τα αποτελέσματα της συμπεριφορικής γνώσης είναι όλο και περισσότερο εμφανή.

Τέλος, δεν θα πρέπει να παραβλέπεται η συνεισφορά και άλλων μη κυβερνητικών ερευνητικών ομάδων, όπως είναι για παράδειγμα το Behavioral Insights Group του Harvard Kennedy School (από το 2013), οι οποίες εστιάζουν τις ενέργειές τους στη βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, τόσο από τους διαμορφωτές πολιτικής, όσο και από τα μεμονωμένα άτομα.

4. Παραδείγματα πολιτικών

Η συμπεριφορική γνώση που προκύπτει από την εξέταση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων των ατόμων και από την κατανόηση των συμπεριφορικών σφαλ-

μάτων που υπεισέρχονται σε αυτήν μπορεί να προσφέρει καινοτόμες προσεγγίσεις πέρα από τις συνήθεις παρεμβάσεις και να βελτιώσει τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των υιοθετούμενων πολιτικών. Στη συνέχεια παρατίθενται ορισμένες επιτυχημένες πρωτοβουλίες που έχουν βρει εφαρμογή σε διάφορες χώρες και αφορούν τομείς όπως η φορολογία, η αποταμίευση (χρηματοοικονομικός προγραμματισμός), η προστασία καταθετών, επενδυτών και καταναλωτών, η υγεία, η εξοικονόμηση ενέργειας, η εκπαίδευση και η απασχόληση.

4.1. Φορολογία

Στον τομέα της φορολογίας εντοπίζονται παραδείγματα παρεμβάσεων που αποσκοπούν κυρίως στη φορολογική συμμόρφωση και την πάταξη της φοροδιαφυγής. Οι παρεμβάσεις αυτές διακρίνονται ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιούν για την επίτευξη του στόχου τους.

Προγράμματα δημοσίων κληρώσεων

Από το τέλος του 2017 εφαρμόστηκε και στην Ελλάδα η διενέργεια προγράμματος δημοσίων κληρώσεων (λοταρία) από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Για τη συμμετοχή στην κλήρωση λαμβάνονται υπόψη οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με τη χρήση κάρτας ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής για την αγορά αγαθών ή τη λήψη υπηρεσιών και κάθε μήνα 1.000 τυχεροί επιβραβεύονται με 1.000 ευρώ ο καθένας. Με τον τρόπο αυτό τα άτομα ενθαρρύνονται να ζητούν τις νόμιμες αποδείξεις και να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών. Η χρήση των λοταριών έχει εφαρμοστεί σε διάφορες ευρωπαϊκές χώρες με διαφοροποιήσεις, π.χ., Μάλτα (1997), Σλοβακία (2013), Πορτογαλία (2014), Ρουμανία (2015), Πολωνία (2015), ενώ η πρώτη εφαρμογή τους χρονολογείται τη δεκαετία του 1950 στην Ταϊβάν (Fookan κ.ά., 2015· EC, 2016a). Το εγχείρημα βασίζεται στη διαπίστωση ότι τα άτομα έχουν την τάση να δίνουν μεγαλύτερη από την προβλεπόμενη βαρύτητα σε ενδεχόμενα με μικρή πιθανότητα εμφάνισης (overweighting of small probabilities) και να εστιάζουν περισσότερο στο βραβείο παρά στην πιθανότητα να το κερδίσουν. Η διαπίστωση αυτή είναι χρήσιμη σε περιπτώσεις στις οποίες θα ήταν ιδιαίτερα δαπανηρό να προσφερθούν οικονομικά κίνητρα σε ολόκληρο τον πληθυσμό για να ενθαρρυνθεί η επιθυμητή συμπεριφορά, π.χ. 1€ για κάθε απόδειξη που προσκομίζεται.

Με παρεμφερές σκεπτικό, και με σκοπό να καταπολεμήσουν την παραοικονομία, τη φοροδιαφυγή και τον αθέμιτο ανταγωνισμό, οι φορολογικές αρχές της Κροατίας πραγματοποίησαν διαγωνισμό στο πρό-

τυπο των λοταριών, στον οποίο ζητούσαν από τους τουρίστες να συλλέξουν 20 αποδείξεις για αγορές που έκαναν στην Κροατία την περίοδο 1/8/2015 έως 2/10/2015. Η πρωτοβουλία αυτή είχε σκοπό να ενθαρρύνει τους τουρίστες να ζητούν τις νόμιμες αποδείξεις με βραβείο ένα ταξίδι στην Κροατία το επόμενο έτος. Επιπλέον, στο πλαίσιο προώθησης αυτού του διαγωνισμού περνούσαν και άλλα μηνύματα αξιοποιώντας τη διατύπωσή τους, π.χ., με τη φράση «Κάθε απόδειξη που λαμβάνετε είναι μια διαβεβαίωση μιας πιο οργανωμένης κοινωνίας και ενός ασφαλέστερου μέλλοντος» και τους κοινωνικούς κανόνες (social norms), π.χ., με τη φράση «τηλεφωνήστε στον δωρεάν αριθμό μας και αναφέρετε αυτόν που δεν σέβεται τους κανόνες, σε αντίθεση με μια μεγάλη πλειονότητα ατόμων» (Croatian Tax Administration, 2015· EC, 2016a).

Επιστολές με συμπεριφορικό περιεχόμενο

Η πρόσφατη εμπειρική έρευνα εστιάζει στη χρήση διαφορετικών συμπεριφορικών μηνυμάτων στην επικοινωνία με τους φορολογούμενους, με στόχο την αύξηση της φορολογικής συμμόρφωσης και την ενίσχυση της είσπραξης φορολογικών οφειλών. Η αποτελεσματικότητα των φορολογικών υπενθυμίσεων έχει εξεταστεί μέσω τυχαίων ελεγχόμενων δοκιμών (randomized controlled trials - RCTs) σε διάφορες χώρες, όπως είναι η Αυστραλία (Wenzel, 2005), η Δανία (Kleven κ.ά., 2011), η Γερμανία (Dwenger κ.ά., 2016), η Πολωνία (Hernandez κ.ά., 2017), το Ηνωμένο Βασίλειο (Hallsworth κ.ά., 2014), οι ΗΠΑ (Blumenthal, Christian και Slemrod, 2001) κ.ά. Οι δοκιμές αυτές υλοποιούνται γρήγορα και με χαμηλό κόστος, καθώς βασίζονται σε στοιχεία τα οποία αντλούνται από τις φορολογικές αρχές. Τα εμπειρικά ευρήματα από το Ηνωμένο Βασίλειο υποδηλώνουν την αποτελεσματικότητα της προσέγγισης αυτής. Μερικά από τα μηνύματα που έχουν δοκιμαστεί είτε αφορούν κοινωνικούς κανόνες (π.χ. πόσα άτομα πληρώνουν εγκαίρως), είτε συσχετίζουν τους φόρους με την απόκτηση ή την απώλεια δημοσίων αγαθών. Σύμφωνα με τους Hallsworth κ.ά. (2014), στην πρώτη περίπτωση η πληρωμή βεβαιωμένων φορολογικών οφειλών αυξήθηκε έως και 5,1% μέσα σε 23 ημέρες από την παράδοση της επιστολής, ενώ στην περίπτωση της διατύπωσης απόκτησης ή απώλειας δημοσίων αγαθών παρατηρήθηκε αύξηση 1,6%.

Βεβαίως, η αποτελεσματικότητα των συμπεριφορικών επιστολών διαφέρει όχι μόνο μεταξύ χωρών, αλλά και μεταξύ των φορολογουμένων της ίδιας χώρας και ως εκ τούτου είναι σκόπιμο να εξετάζεται κατά περίπτωση. Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα ευρήματα μιας τέτοιας παρέμβασης στην Πολωνία, σύμφωνα με τα οποία η αποτελεσματικότητα των μηνυμάτων εξαρ-

τάται από τα χαρακτηριστικά των φορολογούμενων παραληπτών (Hernandez κ.ά., 2017). Σύμφωνα με τους συγγραφείς, η επίδραση ενός συγκεκριμένου μηνύματος ποικίλλει ανάλογα με την ηλικία, το φύλο, τη γεωγραφική θέση του οφειλέτη και το οφειλόμενο ποσό. Για παράδειγμα, η αναφορά στα δημόσια αγαθά βελτίωσε τη φορολογική συμμόρφωση στα άτομα ηλικίας 20-29, είχε όμως αρνητική επίδραση στη φορολογική συμμόρφωση στα άτομα ηλικίας 50-64. Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να ερμηνευθεί λαμβάνοντας υπόψη τα δημόσια αγαθά που αναφέρονται στο συμπεριφορικό μήνυμα της σχετικής επιστολής (π.χ. νηπιαγωγεία, σχολεία, δρόμοι και ασφάλεια), καθώς τα νεότερα άτομα είναι πιθανότερο να επωφεληθούν άμεσα από αυτά (ή κάποια από αυτά) και να ενισχυθεί το κίνητρό τους να πληρώσουν όταν λάβουν υπενθύμιση. Σύμφωνα με αυτό το εύρημα, εάν η παρατηρούμενη διαφοροποίηση οφείλεται στην επιλογή των δημοσίων αγαθών, θα μπορούσε να ενισχυθεί η φορολογική συμμόρφωση με την κατάλληλη προσαρμογή των δημοσίων αγαθών που αναφέρονται στις επιστολές ανάλογα με τις ηλικιακές ομάδες των αποδεκτών. Επιπλέον, σύμφωνα με τους συγγραφείς, τα μηνύματα που αναφέρονται σε δημόσια αγαθά αποδίδουν περισσότερο στις αγροτικές περιοχές, ενδεχομένως λόγω της στενότερης σύνδεσης με το αποτέλεσμα των σχετικών κρατικών δαπανών και της υφιστάμενης σχέσης με την κοινότητα.

Πέρα από την αποστολή στους ιδιώτες, αποτελεσματική φαίνεται να είναι η χρήση επιστολών με συμπεριφορικά μηνύματα και προς τις επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, το BIT (2016) εξέτασε την επίδραση εναλλακτικών επιστολών σε επιχειρήσεις που σημείωσαν για πρώτη φορά φορολογικά χρέη, θεωρώντας ότι αυτή είναι η κατάλληλη στιγμή για μια παρέμβαση και ότι η παροχή έγκαιρης ανατροφοδότησης μπορεί να αποτρέψει μια επιχείρηση από το να καθυστερεί συστηματικά τις πληρωμές της. Εξέτασαν, λοιπόν, πέρα από τη συνηθισμένη, δύο πρόσθετες επιστολές. Η πρώτη είχε συμπεριφορικό μήνυμα, αντίστοιχο με εκείνο που αποστέλλεται στους ιδιώτες, το οποίο βασίζεται σε κοινωνικούς κανόνες, δηλ. ότι η μεγάλη πλειονότητα των επιχειρηματιών που δραστηριοποιούνται στον συγκεκριμένο τομέα πληρώνουν εγκαίρως τους φόρους τους και ότι τα περισσότερα άτομα με αντίστοιχο χρέος το έχουν ήδη πληρώσει. Ασφαλώς αυτή η φράση ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα για το Ηνωμένο Βασίλειο, γι' αυτό και αναφέρεται στην επιστολή. Η δεύτερη επιστολή είχε εκπαιδευτικό/πληροφοριακό περιεχόμενο σχετικά με τη συχνότερη αιτία για τα εταιρικά φορολογικά χρέη στο Ηνωμένο Βασίλειο, δηλαδή τα λάθη στη συμπλήρωση των δηλώσεων, και παρείχε χρήσιμες συμβουλές. Μέσα σε δύο εβδομάδες από την παραλαβή της επιστολής

και οι δύο εκδοχές των νέων επιστολών είχαν ως αποτέλεσμα την αύξηση της αναλογίας των επιχειρήσεων που εξοφλούν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. Η επιστολή με το εκπαιδευτικό/πληροφοριακό περιεχόμενο απέδωσε περισσότερο και αύξησε τα ποσοστά πληρωμής από 41,4% σε 47,5%, ενώ η επιστολή με το συμπεριφορικό μήνυμα αύξησε τα ποσοστά πληρωμής σε 44,7%. Επιπλέον, σύμφωνα με τα εμπειρικά ευρήματα και οι δύο νέες επιστολές ήταν πιο αποτελεσματικές για επιχειρήσεις με μεγαλύτερα χρέη.

Απλούστευση των διαδικασιών

Η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών μέσω της δημιουργίας προσυμπληρωμένων διαδικτυακών φορολογικών δηλώσεων μπορεί επίσης να συμβάλει στη φορολογική συμμόρφωση, μειώνοντας την επιβάρυνση των φορολογουμένων με μεγάλο όγκο πληροφοριών και την προσπάθεια που απαιτείται για να συμμορφωθούν, καθώς και το κόστος φορολογικής διαχείρισης. Η προσέγγιση αυτή εφαρμόζεται από αρκετές ευρωπαϊκές χώρες (EC, 2016a), όπως είναι για παράδειγμα η Αυστρία, η Γαλλία, η Ουγγαρία, η Ιταλία, η Ισπανία, και η Ελλάδα.

Μια πρόσθετη παρέμβαση εξετάστηκε από το BIT του Ηνωμένου Βασιλείου (BIT, 2014) με σκοπό τη βελτίωση των ποσοστών είσπραξης των φόρων, καθιστώντας ευκολότερη τη διαδικασία πληρωμής για τους φορολογούμενους. Πρόκειται για μία απλή, αλλά αποτελεσματική παρέμβαση η οποία αφορά στην αποστολή επιστολών σε φορολογούμενους οι οποίες κατευθύνουν τους παραλήπτες στο έντυπο το οποίο πρέπει να συμπληρώσουν και όχι απλά στην ιστοσελίδα που περιλαμβάνει το έντυπο. Αν και πρόκειται για μια μικρή διαφοροποίηση στο περιεχόμενο της επιστολής, η οποία μειώνει ελάχιστα τη δυσκολία ανταπόκρισης των φορολογουμένων, είχε ως αποτέλεσμα αυξημένα ποσοστά ανταπόκρισης από 19,2% σε 23,4%.

Δράσεις ευαισθητοποίησης και μεταστροφής της συμπεριφοράς των φορολογουμένων

Άλλος βασικός παράγοντας για την επίτευξη της φορολογικής συμμόρφωσης είναι η ανάπτυξη αισθήματος δικαιοσύνης, εμπιστοσύνης και πίστης στην αποτελεσματικότητα του φορολογικού συστήματος και εν γένει του δημοσίου τομέα. Για τον σκοπό αυτό, το Υπουργείο Οικονομικών της Αυστρίας εφαρμόσε πιλοτικό πρόγραμμα με σκοπό τη βελτίωση της φορολογικής συμμόρφωσης μέσω μιας σειράς εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και εργαλείων, όπως για παράδειγμα μέσω εκπαιδευτικών βίντεο που προωθούν το αίσθημα αμοιβαιότητας, δικαιοσύνης και διαφάνειας και προβάλλουν τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούνται τα χρήματα των φορολογουμένων. Παράλλη-

λα, πραγματοποίησε εκπαιδευτικά προγράμματα στα σχολεία, κατά τα οποία εφοριακοί και τελωνειακοί υπάλληλοι εξηγούσαν στους μαθητές τη χρησιμότητα των φόρων για την υποστήριξη της κοινωνίας. Στο πλαίσιο της ίδιας πρωτοβουλίας δημιουργήθηκε και ιστοσελίδα, ειδικά σχεδιασμένη για τους νέους, με εργαλεία τηλε-εκπαίδευσης και μηνύματα διατυπωμένα με τέτοιο τρόπο που να προάγουν τους στόχους της φορολογικής συμμόρφωσης (Βλ. Elmecker, 2014· EC, 2016a).

Στην ίδια λογική, οι φορολογικές αρχές στην Εσθονία πραγματοποιούν συχνά ενημερωτικές εκστρατείες για την ευαισθητοποίηση και τη μεταστροφή της συμπεριφοράς των φορολογουμένων από την προσέγγιση που θέλει την καταβολή φόρων αποκλειστικά ως επιβάρυνση, στην προσέγγιση που εστιάζει στη συμβολή των φόρων στο δημόσιο όφελος. Υπάρχουν, δε, και άλλες ενημερωτικές εκστρατείες που τονίζουν το κόστος της μη πληρωμής των φόρων/εισφορών από τους φορολογούμενους, για παράδειγμα, στην περίπτωση της αδήλωτης εργασίας (EC, 2016a).

Στη Βουλγαρία, πραγματοποιήθηκε ενημερωτική εκστρατεία κατά του λαθρεμπορίου τσιγάρων με τη συνεργασία κυβέρνησης και ενός ανεξάρτητου οργανισμού, η οποία έδωσε έμφαση στο γεγονός ότι η αγορά λαθραίων τσιγάρων υποστηρίζει διάφορες μορφές του οργανωμένου εγκλήματος (EC, 2016a). Το συγκεκριμένο μήνυμα στόχευε στο συναίσθημα, με την κατάλληλη διατύπωση για να γίνει αντιληπτή η σοβαρή επίπτωση του λαθρεμπορίου, όχι μόνο στην οικονομία και την υγεία, αλλά και στην κοινωνία γενικότερα.

Προφανώς, για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ανωτέρω μέτρων, θα πρέπει να γίνει σαφής διάκριση μεταξύ των φορολογουμένων που επιλέγουν να μην συμμορφωθούν φορολογικά και των φορολογουμένων που αντικειμενικά αδυνατούν να ανταποκριθούν στις προθεσμίες των υποχρεώσεών τους. Στη δεύτερη περίπτωση, οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις, αν και επιθυμούν να είναι συνεπείς, δεν είναι σε θέση να το κάνουν και αποθαρρύνονται να συμμορφωθούν (Arcos Holzinger και Biddle, 2016). Οι φορολογικές αρχές της Σουηδίας εισήγαγαν μια ολοκληρωμένη, προληπτική προσέγγιση για τη βελτίωση της συμμόρφωσης από τα πρώτα στάδια της φορολογικής διαδικασίας με το μοντέλο “Right from the Start” (βλ. OECD, 2012· Walsh, 2012). Αρχικά, εντοπίζουν ποιοι φορολογούμενοι είναι πιθανόν ή ήδη δεν έχουν συμμορφωθεί και ακολουθούν ένα σύνολο διαδικασιών για την ενθάρρυνση της συμμόρφωσης με ευέλικτο και οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Η προσέγγιση αυτή περιλαμβάνει την εκπαίδευση, την ενεργό επαφή και δέσμευση απέναντι στους φορολογούμενους,

τη διευκόλυνση της συμμόρφωσης και τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τη φορολογική διοίκηση και θετικών κοινωνικών κανόνων. Αυτή η προσέγγιση είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τις νέες επιχειρήσεις, καθώς, σύμφωνα με τους Kamleitner κ.ά. (2012), αυτές δεν έχουν ακόμη παγιωμένα πρότυπα και, ως εκ τούτου, μπορούν να διαμορφώσουν νοοτροπία πληρωμής των φόρων μέσω της συνεργασίας και της εδραίωσης κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

4.2. Αποταμίευση (χρηματοοικονομικός προγραμματισμός) και προστασία καταθετών και επενδυτών

Συμπεριφορικές παρεμβάσεις που επιχειρούνται σε θέματα αποταμίευσης βασίζονται σε ερευνητικά ευρήματα σύμφωνα με τα οποία η αναβλητικότητα, η αδράνεια, το σφάλμα πρόβλεψης, και η μεροληψία υπέρ της υφιστάμενης κατάστασης (status quo) μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα τα άτομα να μην αποταμιεύουν/μεριμνούν επαρκώς για την περίοδο της συνταξιοδότησής τους. Αναγνωρίζοντας αυτούς τους προσωπικούς περιορισμούς που επιδρούν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, το Υπουργείο Εργασίας και Συντάξεων του Ηνωμένου Βασιλείου εισήγαγε την αυτόματη συμμετοχή σε συνταξιοδοτικά προγράμματα τον Οκτώβριο του 2012, με σκοπό να αυξηθεί η αποταμίευση, παρέχοντας ταυτόχρονα τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να αποχωρήσουν από αυτά εφόσον το επιθυμούν, (βλ. Hardcastle, 2012· UK Department for Work and Pensions, 2013, 2015). Στο πλαίσιο της αυτόματης συμμετοχής στα συνταξιοδοτικά προγράμματα τα άτομα είτε θα αποφασίσουν να διακόψουν τη σχετική αποταμίευση είτε θα παραμείνουν στην προεπιλεγμένη επιλογή της συμμετοχής σε αυτά. Υπό αυτές τις συνθήκες, η αδράνεια θα λειτουργήσει προς όφελος της αποταμίευσης και του ατόμου στην περίπτωση που δεν πραγματοποιήσει κάποια ενέργεια. Αντίστοιχα συστήματα αυτόματης συμμετοχής σε συνταξιοδοτικά προγράμματα έχουν εφαρμοστεί στις ΗΠΑ, στη Δανία, στη Σουηδία κ.ά. (BIT, 2014).

Μια σχετική προσέγγιση αφορά στο πρόγραμμα Save More Tomorrow™ (SMarT) (Thaler και Benartzi, 2004), το οποίο βασίζεται στην ιδέα ότι οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να δεσμευτούν από σήμερα να αυξήσουν το ποσοστό αποταμίευσής τους στο μέλλον, κάθε φορά που λαμβάνουν αύξηση, μέχρι ένα ανώτατο προκαθορισμένο επίπεδο. Αν και οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να αποχωρήσουν από το πρόγραμμα ανά πάσα στιγμή, σε αυτή την περίπτωση η αδράνεια φαίνεται πως λειτουργεί προς όφελός τους και τα χαρακτηριστικά του προγράμματος μετριάζουν την αποστροφή της απώλειας τμήματος του εισοδή-

ματος που γίνεται αντιληπτή, προς όφελος της αποταμίευσης.

Επιπλέον, πρόσφατη μελέτη της Ανεξάρτητης Αρχής Χρηματοπιστωτικής Συμπεριφοράς (Financial Conduct Authority) του Ηνωμένου Βασιλείου εξετάζει το ότι οι καταθέτες που διαθέτουν αποταμιευτικούς λογαριασμούς δεν αντιδρούν πάντοτε καθώς μειώνονται τα επιτόκια που τους είχαν χορηγηθεί αρχικά (Adams κ.ά., 2015). Διαπιστώνεται ότι η συμπεριφορά τους συνδέεται κυρίως με την υποτίμηση του μακροπρόθεσμου οφέλους σε σχέση με το βραχυπρόθεσμο κόστος αλλαγής τράπεζας ή λογαριασμού, με την αδράνεια και την ανεπαρκή προσοχή σχετικά με τις αποφάσεις αποταμίευσης. Σύμφωνα με τα ευρήματα, οι καταθέτες που έλαβαν σχετική ενημερωτική επιστολή υπενθύμισης πριν μειωθεί το επιτόκιο ήταν πιθανότερο να αλλάξουν τράπεζα ή λογαριασμό σε σχέση με όσους είτε δεν έλαβαν υπενθύμιση, είτε την έλαβαν μετά τη μείωση των επιτοκίων.

4.3. Προστασία καταναλωτών

Η πρώτη απόπειρα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να αξιοποιήσει τα συμπεριφορικά ευρήματα στη χάραξη πολιτικής έγινε το 2008, προτείνοντας στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Οδηγία σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Η πρόταση μεταξύ άλλων περιλάμβανε και ρήτρα που περιόριζε τη χρήση των προεπιλεγμένων επιλογών στις συμβάσεις των καταναλωτών (EC, 2011). Αν και σύμφωνα με τα ορθολογικά πρότυπα οι μεταβολές στις προεπιλεγμένες επιλογές δεν θα έπρεπε να επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, καθώς η βέλτιστη επιλογή παραμένει η ίδια, η υφιστάμενη βιβλιογραφία παρέχει πλήθος εμπειρικών ευρημάτων που αναδεικνύουν την επίδρασή τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (βλ. ενδεικτικά Smith κ.ά., 2009). Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι οι πωλητές θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις επιλογές των αγοραστών ανάλογα με το ποια έχουν θέσει ως προεπιλεγμένη επιλογή. Η επίδραση αναμένεται να είναι σημαντική στις ηλεκτρονικές συναλλαγές που μπορεί να αφορούν στην προεπιλογή ενός προϊόντος μεταξύ εναλλακτικών ή πρόσθετα εξαρτήματα ή χαρακτηριστικά που ενδέχεται να προστεθούν (ή να αφαιρεθούν) από τις βασικές προδιαγραφές του προϊόντος (Lunn, 2014). Έτσι λοιπόν, από τα μέσα του 2014 ισχύει για τις συμβάσεις η ευρωπαϊκή Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών στην ΕΕ (Οδηγία 2011/83/ΕΕ), μέσω της οποίας απαγορεύτηκε η χρήση προεπιλεγμένων επιλογών στις διαδικτυακές πωλήσεις. Τέτοια παραδείγματα ήταν, μεταξύ άλλων, η προεπιλογή ταξιδιωτικής ασφάλισης με την αγορά αεροπορικού εισιτηρίου, η προεπιλογή γευμάτων με την αγορά διαμονής κ.ά.

Μια άλλη περίπτωση επίδρασης της διατύπωσης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων αφορά στην ενημέρωση των καταναλωτών για την κατανάλωση καυσίμου των οχημάτων. Δεδομένου ότι οι καταναλωτές δεν είναι σε θέση να παρακολουθούν άμεσα την κατανάλωση καυσίμου, σε πολλές χώρες ισχύουν κανονισμοί που προβλέπουν τη χρήση ενός τυποποιημένου μέτρου, το οποίο επιτρέπει στους καταναλωτές να κάνουν συγκρίσεις (Lunn, 2014). Ένα τέτοιο μέτρο είναι η απόσταση που διανύει το όχημα ανά μονάδα καυσίμου (π.χ. χιλιόμετρα ανά λίτρο, μίλια ανά γαλόνι). Ωστόσο, σύμφωνα με τους Larrick και Soll (2008), η υιοθέτηση αυτού του μέτρου προκαλεί μια γνωστική ψευδαίσθηση, καθώς οι καταναλωτές ενδέχεται να θεωρήσουν συγκρίσιμη τη διαφορά μεταξύ 10 και 11 χιλιομέτρων ανά λίτρο και 20 και 21 χιλιομέτρων ανά λίτρο, επειδή και στις δύο περιπτώσεις η διαφορά είναι 1 χιλιόμετρο ανά λίτρο. Στον βαθμό που αυτό δεν γίνεται αντιληπτό από τους καταναλωτές, ενδέχεται να μην αγοράσουν τα πλέον αποδοτικά οχήματα. Αναγνωρίζοντας τις πιθανές επιπτώσεις για τους καταναλωτές η Υπηρεσία Προστασίας Περιβάλλοντος των ΗΠΑ, κατά την περίοδο 2010-2011, έκανε αλλαγές στους κανονισμούς που αφορούν στην παρουσίαση των χαρακτηριστικών των αυτοκινήτων που πρέπει να υπάρχει στα παράθυρα των προς πώληση νέων αυτοκινήτων. Αφού το κόστος λειτουργίας ενός αυτοκινήτου εξαρτάται ουσιαστικά από την ποσότητα καυσίμου που απαιτείται για να καλύψει συγκεκριμένη απόσταση, οι νέοι κανονισμοί απαιτούσαν να παρουσιάζεται επίσης η κατανάλωση καυσίμου σε γαλόνια ανά 100 μίλια, καθώς και μια εκτίμηση του ετήσιου κόστους καυσίμου για τυπική χρήση.

Ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα είναι η παρέμβαση από τις ΗΠΑ, η οποία αφορά στην ενίσχυση της χρηματοοικονομικής προστασίας των καταναλωτών με το Credit Card Accountability Responsibility and Disclosure (CARD) Act του 2009 (βλ. Lunn, 2014). Η διεθνής εμπειρία υποστηρίζει ότι η διαδικασία λήψης αποφάσεων των ατόμων δεν είναι χρονικά συνεπής, καθώς προεξοφλούν υπερβολικά χαμηλά μελλοντικά υψηλά κόστη όταν αξιολογούν άμεσες αγορές. Επιπλέον, κάποιοι καταναλωτές επιδεικνύουν ελλιπή προσοχή στα πιθανά κόστη, όπως είναι οι αμοιβές (fees) ή μεταβολές στα επιτόκια και τους όρους των συμφωνιών. Σε άλλες περιπτώσεις, οι καταναλωτές ενδέχεται να είναι υπερβολικά αισιόδοξοι κατά την εκτίμηση πιθανών εξόδων ή να μην λαμβάνουν υπόψη τον ανατοκισμό, αλλά και να «αγκιστρώνουν»(anchor)/συνδέουν τις πληρωμές της πιστωτικής τους κάρτας στην πληροφόρηση της ελάχιστης πληρωμής, την οποία ενδέχεται να αντιμετωπίσουν και ως συμβουλή. Στην προσπάθεια αντιμετώπισης αυτών των προβλημάτων απαγορεύθηκαν μια σειρά

χρεώσεις που έμοιαζαν κρυμμένες και επιβλήθηκε η παροχή περισσότερο υποστηρικτικής και έγκαιρης πληροφόρησης. Ακόμη μια σημαντική παρέμβαση αφορά στην απόρριψη συναλλαγών όταν αυτές ξεπερνούν το πιστωτικό όριο, πέραν του οποίου ο καταναλωτής επιβαρύνεται με χρεώσεις, εάν δεν το έχει ρητά επιλέξει ο ίδιος. Επιπλέον, θεσπίστηκαν αφενός νέοι κανόνες για τον ακριβέστερο προσδιορισμό των καθυστερημένων πληρωμών, των όρων, την απαγόρευση χρεώσεων μη κίνησης, τον αριθμό και το μέγεθος των χρηματικών ποινών κ.ά. και αφετέρου η συμπερίληψη στον λογαριασμό ενός σαφούς υπολογισμού του χρόνου και του κόστους εξόφλησης του υπολοίπου μέσω των ελάχιστων μηνιαίων πληρωμών, καθώς και αντίστοιχος υπολογισμός του κόστους αποπληρωμής εντός 36 μηνών.

4.4. Υγεία

Η σημαντική επίδραση των προεπιλεγμένων επιλογών παρατηρείται και στην περίπτωση της δωρεάς οργάνων. Σύμφωνα με τους Johnson και Goldstein (2003) η εφαρμογή ενός συστήματος με προεπιλεγμένη επιλογή τη συναίνεση των ατόμων να γίνουν δωρητές οργάνων θα μπορούσε να αυξήσει σημαντικά τον αριθμό των δωτών και των ζώνων που θα σωθούν χάρη σε αυτούς. Για παράδειγμα, στην Ελλάδα ισχύει ένα σύστημα εικαζόμενης συναίνεσης (opt out system), σύμφωνα με το οποίο όλοι οι πολίτες της χώρας καθίστανται αυτομάτως εν δυνάμει δότες, εφόσον δεν έχουν δηλώσει ρητά την αντίθεσή τους και υπάρχει η συναίνεση της οικογενείας τους. Αντίστοιχα συστήματα με μικρές διαφοροποιήσεις κατά περίπτωση έχουν εφαρμοστεί και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, όπως η Αυστρία, το Βέλγιο, η Γαλλία, η Ισπανία, η Ιταλία, το Λουξεμβούργο, η Νορβηγία, η Ουγγαρία, η Πολωνία, η Πορτογαλία, η Σλοβενία, η Σουηδία, η Τσεχία, η Φινλανδία (Zúñiga-Fajuri, 2015· EC, 2016a).

Στον τομέα της υγείας επιχειρούνται, επίσης, αρκετές παρεμβάσεις που αφορούν στην υγιεινή διατροφή. Στη Σουηδία, τη Νορβηγία, τη Δανία και την Ισλανδία, στο πλαίσιο της προσπάθειας να ενθαρρυνθεί η υγιεινή διατροφή, τοποθετείται μία πράσινη κλειδαρότρυπα, η λεγόμενη “Nordic keyhole”, στις τροφές που πληρούν προκαθορισμένα κριτήρια (π.χ. προϊόντα χαμηλά σε λιπαρά, ζάχαρη, αλάτι, κ.ά.) (Sjölin, 2013). Η πρακτική αυτή καθιστά ευκολότερο και προφανή τον εντοπισμό των υγιεινών τροφίμων. Η επιλογή της σήμανσης είναι προαιρετική και δωρεάν για τους παραγωγούς που επιθυμούν να τη χρησιμοποιήσουν. Οι ίδιοι έχουν την ευθύνη να ελέγχουν και να πληρούν τις προδιαγραφές που θέτουν οι τέσσερις χώρες. Στην ίδια κατεύθυνση, στην Εσθονία, η Κυβέρνηση

ση παρέχει διαδικτυακά διατροφικές πληροφορίες στους πολίτες σε μια απλοποιημένη μορφή. Για παράδειγμα, υπάρχει ηλεκτρονική εφαρμογή που υπολογίζει την ποσότητα αλατιού που καταναλώνουν τα άτομα καθημερινά και επιτρέπει τις συγκρίσεις των εναλλακτικών τροφών, δίνοντας πληροφορίες και για τις μέγιστες επιτρεπτές ποσότητες κατανάλωσης με έναν προσωποποιημένο, απλουστευμένο και προφανή τρόπο (EC, 2016a).

Άλλες παρεμβάσεις στοχεύουν στη μείωση του καπνίσματος και τη συνειδητοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων που αυτό έχει στην υγεία. Το πιο γνωστό παράδειγμα συμπεριφορικής προσέγγισης για τη μείωση του καπνίσματος αφορά στην υποχρέωση όλων των κρατών-μελών της ΕΕ από τον Μάιο του 2016 να τοποθετούνται στα πακέτα των τσιγάρων τόσο πληροφοριακά μηνύματα που επισημαίνουν τους κινδύνους που συνεπάγεται το κάπνισμα, όσο και εικόνες που συμπληρώνουν το γραπτό μήνυμα, καλύπτοντας συνολικά το 65% των δύο πλευρών του πακέτου (EC, 2016b). Με αυτόν τον τρόπο επιχειρείται να γίνει το μήνυμα όσο πιο σαφές και κατανοητό γίνεται, επιδρώντας ταυτόχρονα στο συναίσθημα μέσω της οπτικοποίησης των σοβαρών επιπτώσεων του καπνίσματος. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, οι εικονογραφημένες προειδοποιήσεις για τις επιπτώσεις του καπνίσματος στην υγεία συνιστούν έναν αποτελεσματικό τρόπο ευαισθητοποίησης του κοινού για τους σχετικούς κινδύνους. Παράλληλα, διεθνή εμπειρικά ευρήματα συγκλίνουν στο ότι η ενίσχυση πολιτικών που βασίζονται στην προειδοποίηση θα πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα για τον έλεγχο του καπνίσματος (Noar κ.ά., 2016).

Πρόσθετες δράσεις πραγματοποιούνται μεμονωμένα και σε επιμέρους χώρες. Για παράδειγμα, στη Λετονία, το Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, πραγματοποίησαν εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την καταπολέμηση του καπνίσματος των νέων, αξιοποιώντας τη διατύπωση, την τάση των ατόμων για άμεση ικανοποίηση και απόδοση μεγαλύτερης αξίας στο παρόν απ' ό,τι στο μέλλον (present bias), επισημαίνοντας το μήνυμα με προφανή τρόπο. Μεταξύ άλλων, η εκστρατεία περιλάμβανε μια εφαρμογή για τον υπολογισμό της (ημερήσιας, μηνιαίας και ετήσιας) εξοικονόμησης χρημάτων που μπορεί να προκύψει από τη μείωση του καπνίσματος, παρουσιάζοντας το εν λόγω χρηματικό όφελος σε όρους ελκυστικών προϊόντων (π.χ. μαζί με την εικόνα ενός φορητού υπολογιστή), μαζί με το μήνυμα «Αυτό είναι μόνο ένα από τα πράγματα που θα μπορούσατε να αγοράσετε με τα χρήματα που ξοδεύετε για τσιγάρα» (EC, 2016a). Στο ίδιο πνεύμα, το Υπουργείο Υγείας της Πορτογαλίας πραγματοποίησε εκστρατεία με σκοπό την ευαισθητοποίηση σχετικά

με τις επιπτώσεις του καπνίσματος στους μη καπνιστές (παθητικούς καπνιστές) και τα παιδιά, μέσω της διατύπωσης και του συναίσθηματος σε σύντομα βίντεο, ραδιοφωνικές διαφημίσεις, αφίσες, τονίζοντας το γεγονός ότι όταν κάποιος καπνίζει καπνίζουν όλοι γύρω του (EC, 2016a).

4.5. Εξοικονόμηση ενέργειας

Το ζήτημα της προστασίας του περιβάλλοντος και της εξοικονόμησης ενέργειας αποτελεί βασική προτεραιότητα. Σε αυτό το πλαίσιο, η Ρυθμιστική Αρχή για την Ενέργεια και το Νερό στην Ιταλία, σε συνεργασία με το πανεπιστήμιο του Salento, εξέτασαν τις δυνατότητες που παρέχονται από την αξιοποίηση των στοιχείων της κατανάλωσης για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών (OECD, 2016). Για τον σκοπό αυτό εξέτασαν κατά πόσον επηρεάζεται η συμπεριφορά των ατόμων από διαφορετικές μορφές ενημέρωσης που λαμβάνουν για τη χρήση ενέργειας ως προς τη συχνότητα, το περιεχόμενο και τη διατύπωση των ενημερώσεων αυτών. Η προσέγγιση αυτή βασίζεται στις έννοιες της αποστροφής απώλειας, της ανατροφοδότησης και της διατύπωσης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα πειράματος σε 300 φοιτητές, η συνεχής ανατροφοδότηση είναι εξαιρετικά χρήσιμη καθώς αυξάνει γρήγορα τη μάθηση και την ευαισθητοποίηση. Χρήσιμη αποδείχθηκε η πληροφόρηση της πορείας της ενεργειακής κατανάλωσης σε όρους κόστους και όχι σε όρους ενέργειας, καθώς επίσης και του κόστους σε σχέση με την αναποτελεσματική χρήση με την παροχή πληροφοριών, όπως η διαφορά κόστους σε σχέση με τον προηγούμενο λογαριασμό. Ιδιαίτερα κρίσιμη είναι η επιλογή του σημείου αναφοράς (benchmark) για την εξαγωγή συμπερασμάτων και την πραγματοποίηση συγκρίσεων (π.χ. μέσος όρος, καλύτερη ή χειρότερη επίδοση αντίστοιχου καταναλωτή), καθώς η σύγκριση με καταναλωτές που πραγματοποιούν αναποτελεσματική χρήση δεν κινητοποιεί τον καταναλωτή να βελτιώσει τη δική του χρήση. Τα ευρήματα αξιοποιήθηκαν για τον ανασχεδιασμό των λογαριασμών ηλεκτρισμού και αερίου προκειμένου να δοθούν περισσότερες δυνατότητες στους καταναλωτές, να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση και να βελτιώσουν τη χρήση ηλεκτρικών συσκευών.

Το 2015, το Ελβετικό Ομοσπονδιακό Γραφείο Ενέργειας εξέτασε την επίδραση της παροχής πρόσθετης πληροφόρησης σχετικά με το κόστος λειτουργίας ηλεκτρικών συσκευών (π.χ. στεγνωτήρια, ηλεκτρικές σκούπες, καταψύκτες και τηλεοράσεις) καθ' όλη την ωφέλιμη διάρκεια ζωής τους σε σχέση με τη μέση συσκευή της κατηγορίας τους (βλ. Schubert και Stadelmann, 2016). Το πείραμα αφορούσε στην εξέταση της επίδρασης της τυπικής ενεργειακής ετικέτας

βάσει των ευρωπαϊκών προδιαγραφών, καθώς και της ετικέτας με την πρόσθετη πληροφορία του κόστους λειτουργίας καθ' όλη την ωφέλιμη διάρκεια ζωής, σε σχέση με τη βασική περίπτωση καμίας παροχής ενημέρωσης αναφορικά με την ενεργειακή αποτελεσματικότητα. Συνολικά, διαπιστώθηκε ότι η πρόσθετη πληροφόρηση για το κόστος καθ' όλη την ωφέλιμη ζωή του προϊόντος οδήγησε σε μεγαλύτερη μείωση της μέσης ετήσιας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας που αφορά στα στεγνωτήρια (τα οποία καταναλώνουν πολλή ενέργεια). Τα αποτελέσματα για τις λοιπές κατηγορίες συσκευών ποικίλλουν. Για την αξιοποίηση αυτών των πληροφοριών, έχει δημιουργηθεί στην Ελβετία εξειδικευμένη πλατφόρμα (TopTen.ch) παροχής πληροφόρησης της ετήσιας κατανάλωσης ενέργειας καθώς και του κόστους καθ' όλη την ωφέλιμη ζωή για διαφορετικές κατηγορίες προϊόντων (EC, 2016a). Με αυτόν τον τρόπο οι Ελβετοί καταναλωτές ενημερώνονται σχετικά με τη δυνητική εξοικονόμηση ενέργειας και αυτή η διατύπωση περιορίζει την απόδοση μεγαλύτερης αξίας στο παρόν απ' ό,τι στο μέλλον και την αποστροφή απώλειας, καθώς διευκολύνεται η σύγκριση της τρέχουσας τιμής αγοράς της συσκευής με τη συνολική εξοικονόμηση χρημάτων που συνδέεται με αυτήν.

4.6. Εκπαίδευση και απασχόληση

Αναμενόμενα, οι ενήλικες οι οποίοι δεν διαθέτουν δεξιότητες γραφής-ανάγνωσης και αριθμητικής τείνουν να είναι λιγότερο παραγωγικοί στην εργασία τους, να αμείβονται με χαμηλότερους μισθούς, είναι πιθανότερο να έχουν προβλήματα υγείας και να βιώσουν κοινωνικό αποκλεισμό (BIT, 2015). Το Behavioural Research Centre for Adult Skills and Knowledge (ASK), ιδρύθηκε το 2014 στο Ηνωμένο Βασίλειο για να διεξάγει έρευνα σε αυτόν τον τομέα. Ένα από τα πρώτα προβλήματα που εντοπίστηκε αφορούσε στα ποσοστά διατήρησης της συμμετοχής στα εκπαιδευτικά προγράμματα ενηλίκων, καθώς διαπιστώθηκε ότι πολλά προγράμματα κολλεγίων στο Ηνωμένο Βασίλειο αντιμετώπιζαν μείωση των ποσοστών παρακολούθησης κατά 20% μέσα σε χρονικό διάστημα 10 εβδομάδων και τη μεγαλύτερη μείωση μετά από τις διακοπές μίας εβδομάδας στα μισά του έτους. Για την αντιμετώπιση του προβλήματος εξετάστηκε η αποτελεσματικότητα της αποστολής γραπτών μηνυμάτων στους συμμετέχοντες των προγραμμάτων, τα οποία βασίζονταν στη θετική ανατροφοδότηση, την κοινωνική υποστήριξη, την οργάνωση και τον σχεδιασμό. Η παρέμβαση αυτή είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθεί η μέση παρακολούθηση κατά 7% για τους συμμετέχοντες που έλαβαν γραπτά μηνύματα σε σχέση με αυτούς που δεν έλαβαν καθόλου. Επιπλέον, το ποσοστό

εγκατάλειψης των προγραμμάτων μετά το μέσον του έτους μειώθηκε κατά 36% για τους συμμετέχοντες που έλαβαν γραπτά μηνύματα (OECD, 2016).

Η χρήση γραπτών μηνυμάτων βρίσκει πρακτική εφαρμογή και στη βελτίωση του συστήματος αναζήτησης εργασίας για τους ανέργους. Σύμφωνα με το BIT (2015), παρέμβαση πραγματοποιήθηκε στην πόλη του Bedford, χρησιμοποιώντας γραπτά μηνύματα για να ελέγξουν την αποτελεσματικότητα της ενθάρρυνσης των ατόμων που αναζητούν εργασία για να συμμετέχουν σε εκθέσεις ενημέρωσης για επαγγελματικά θέματα και θέσεις εργασίας (job fairs). Τα γραπτά μηνύματα χρησιμοποιούνται για την ενημέρωση των ενδιαφερομένων όταν προκύπτουν ευκαιρίες απασχόλησης. Το BIT εξέτασε την αποτελεσματικότητα διαφορετικών μηνυμάτων στο να προσελκύσουν τους ενδιαφερόμενους να παρακολουθήσουν τις σχετικές δράσεις. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, τα μηνύματα που βασίζονται στην αμοιβαιότητα αποδείχθηκαν τα πιο αποτελεσματικά, δηλαδή μηνύματα στα οποία αναφέρεται ότι ο σύμβουλος εργασίας έχει κάνει κάτι συγκεκριμένο για αυτούς στην περίπτωση που τους έχει προγραμματίσει κάποια συνάντηση και τους εύχεται προσωπικά καλή τύχη αναφέροντας το όνομά του. Τα μηνύματα αυτά είναι πιο αποδοτικά σε σχέση με αυτά που περιλαμβάνουν μόνο τις πληροφορίες που αφορούν στη συνάντηση ή με αυτά που βασίζονται σε ένα προσωπικό μήνυμα χωρίς όμως να υπάρχει το στοιχείο της αμοιβαιότητας.

5. Συμπεράσματα, προτάσεις και γενικές κατευθύνσεις πολιτικής

Η αποτελεσματικότητα των δημοσίων πολιτικών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αντιδρούν σε αυτές, καθώς και από τον βαθμό στον οποίο η πραγματική συμπεριφορά των ανθρώπων λαμβάνεται υπόψη κατά τον σχεδιασμό τους. Μη ρεαλιστικές υποθέσεις για τη συμπεριφορά των ατόμων ενδέχεται να έχουν σοβαρές επιπτώσεις, στον βαθμό που τα εφαρμοζόμενα μέτρα ενδέχεται να λειτουργήσουν με απρόβλεπτο τρόπο. Μόνο όταν γνωρίζουμε την αιτία ενός προβλήματος, μπορούμε να το αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά. Εάν, για παράδειγμα, η συμπεριφορά των ατόμων προσδιορίζεται κυρίως από την έλλειψη γνώσης και ενημέρωσης, τότε η εκπαίδευση και η ενημέρωση θα βοηθήσουν στην αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων. Εάν, όμως, η συμπεριφορά των ατόμων προσδιορίζεται από βασικές πτυχές της ανθρώπινης φύσης, όπως αποτυπώνονται με πλήθος συμπεριφορικών σφαλμάτων (π.χ. αποστροφή απώλειας, επίδραση των προεπιλεγμένων επιλογών, κ.ά.), τότε κρίνεται σκόπιμο

αυτά τα σφάλματα να ληφθούν υπόψη στη διαδικασία χάραξης πολιτικής (βλ. Ciriolo, 2011).

Στο παρόν άρθρο επιχειρήθηκε η αποτύπωση των διεθνών τάσεων αναφορικά με την αξιοποίηση των συμπεριφορικών ευρημάτων στη χάραξη πολιτικής, καθώς και μια συνοπτική παρουσίαση κάποιων παρεμβάσεων που έχουν εφαρμοστεί κυρίως στην ΕΕ, αλλά και στις ΗΠΑ. Ο κατάλογος με τις συμπεριφορικές παρεμβάσεις σε διεθνές επίπεδο είναι εκτενής και συνεχώς διευρύνεται. Αν και η παρούσα επισκόπηση δεν είναι εφικτό να εξαντλήσει την υφιστάμενη ιδιαιτέρως πλούσια βιβλιογραφία, είναι ενδεικτική των υφιστάμενων παρεμβάσεων που επιχειρούνται σε βασικούς τομείς, όπως είναι η φορολογία, η αποταμίευση, η προστασία των καταναλωτών/επενδυτών, η υγεία, η εξοικονόμηση ενέργειας, η εκπαίδευση και η απασχόληση. Προκύπτουν, δε, χρήσιμα συμπεράσματα, τα οποία θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν και στην ελληνική πραγματικότητα.

Οι αναφερόμενες παρεμβάσεις σε διεθνές επίπεδο, αν και συνεπάγονται χαμηλό (π.χ. αποστολή γραπτών μηνυμάτων) ή ακόμη και μηδενικό κόστος (π.χ. αναδιτύπωση επιστολών προς τους οφειλέτες της εφορίας), συχνά αποδίδουν τόσο σε χρηματικούς όρους (π.χ. αύξηση εισπραξιμότητας φόρων), όσο και σε όρους υγείας (π.χ. αύξηση αριθμού δωρητών οργάνων) και ποιότητας ζωής (π.χ. καλύτερες διατροφικές συνήθειες).

Εν γένει, σε αρκετές περιπτώσεις οι προτεινόμενες παρεμβάσεις εφαρμόζονται από περισσότερες χώρες (π.χ. επιστολές για την αύξηση της φορολογικής συμμόρφωσης, λοταρίες, δωρεά οργάνων, σήμανση υγιεινών τροφών). Υπό αυτό το πρίσμα, οι αναφερόμενες παρεμβάσεις αποτελούν εν δυνάμει καλές πρακτικές, οι οποίες υπό προϋποθέσεις θα μπορούσαν να αποδώσουν και σε άλλες χώρες, όπως είναι και η Ελλάδα.

Σημειώνεται ότι η Ελλάδα, είτε λόγω υποχρέωσης (π.χ. ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών), είτε από επιλογή (π.χ. φορολογικές λοταρίες), ήδη εφαρμόζει παρεμβάσεις που αξιοποιούν τη συμπεριφορική γνώση. Δεδομένων, δε, των περιορισμένων οικονομικών πόρων ίσως είναι ακόμη πιο απαραίτητο να επιχειρηθούν μικρές παρεμβάσεις, χαμηλού ή ακόμη και μηδενικού κόστους, οι οποίες όμως ενδέχεται να έχουν σημαντικά θετικά αποτελέσματα. Από τις παρεμβάσεις που ενδεικτικά αναφέρθηκαν ανωτέρω, σε πολλές περιπτώσεις θα μπορούσε να διερευνηθεί σε

βάθος και να εξεταστεί η πιθανότητα εφαρμογής τους. Για παράδειγμα, ενδεικτικά, προτείνεται:

- Αναφορικά με το κρίσιμο ζήτημα της φορολογικής συμμόρφωσης και της πάταξης της φοροδιαφυγής θα μπορούσε να εξεταστεί: (α) η πιθανότητα διεύρυνσης του προγράμματος δημοσίων κληρώσεων και στους τουρίστες από το εξωτερικό (βλ. σχετικό παράδειγμα Κροατίας), π.χ. μία κλήρωση ανά τρίμηνο για ένα ταξίδι στην Ελλάδα το επόμενο έτος επιλέγοντας από μια σειρά προορισμών, (β) η κατάλληλη προσαρμογή της γραπτής επικοινωνίας με τους φορολογούμενους και τους οφειλέτες, με αναφορά σε κοινωνικούς κανόνες και τη συσχέτιση των φόρων με την απόκτηση/απώλεια δημοσίων αγαθών² (βλ. σχετικά παραδείγματα Ηνωμένου Βασιλείου και Πολωνίας), ενδεχομένως παρέχοντας και τη δυνατότητα ανατροφοδότησης από την πλευρά των φορολογουμένων εκφράζοντας την άποψή τους για τον τομέα στον οποίο αισθάνονται ότι υπάρχει μεγαλύτερη ανάγκη να αξιοποιηθούν αυτοί οι πόροι. Αντίστοιχα και στις επιχειρήσεις, θα μπορούσε να εξεταστεί η κατάλληλη προσαρμογή της γραπτής επικοινωνίας, καθώς και της παροχής ενημέρωσης/υποστήριξης/καθοδήγησης για την άμεση αντιμετώπιση των δυσκολιών αποπληρωμής των χρεών (βλ. σχετικό παράδειγμα Ηνωμένου Βασιλείου), (γ) ο σχεδιασμός επικοινωνιακών δράσεων με σκοπό την ανάπτυξη αισθήματος εμπιστοσύνης και πίστης στην αποτελεσματικότητα του φορολογικού συστήματος (βλ. σχετικό παράδειγμα Αυστρίας) και την ευαισθητοποίηση αναφορικά με τις πρόσθετες δυσκολίες που δημιουργεί στην οικονομία και στην κοινωνία γενικότερα η φοροδιαφυγή (βλ. σχετικά παραδείγματα Εσθονίας και Βουλγαρίας).
- Αναφορικά με την αποταμίευση θα μπορούσε να εξεταστεί: (α) το ενδεχόμενο ενίσχυσης της χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης τόσο σε ενηλίκους όσο και σε παιδιά, ώστε να κατανοήσουν τα συμπεριφορικά σφάλματα που θα πρέπει να αντιμετωπίσουν στη διαδικασία ορθού και έγκαιρου χρηματοοικονομικού προγραμματισμού και για την εξασφάλιση κεφαλαίου έκτακτης ανάγκης και αποταμίευσης για την περίοδο της συνταξιοδότησης, (β) ο σχεδιασμός επικοινωνιακών δράσεων με σκοπό την εξοικείωση των ατόμων με τα προγράμματα αυτόματης συμμετοχής/πάγιας εντολής με σκοπό την επίτευξη συνέπειας στη διαδικασία

2. Σημειώνεται ότι το 2011 το Υπουργείο Οικονομικών μαζί με το εκκαθαριστικό σημείωμα παρείχε ενημέρωση στους φορολογούμενους για τη συνεισφορά των φόρων που πληρώνουν στον Κρατικό Προϋπολογισμό (σε ευρώ) ανά κατηγορία, π.χ., κοινωνική ασφάλιση και συντάξεις, υγεία και κοινωνική αλληλεγγύη, παιδεία, άμυνα κ.ά.

αποταμίευσης, (γ) ο σχεδιασμός επικοινωνιακών δράσεων για την εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των καταθετών/επενδυτών στο τραπεζικό/χρηματοοικονομικό σύστημα δεδομένων και πρόσφατων ευρημάτων (Οικονόμου και Τριαντόπουλος, 2018) που εντοπίζουν, μεταξύ άλλων, το οικονομικό συναίσθημα ως προσδιοριστικό παράγοντα των καταθέσεων των νοικοκυριών στην Ελλάδα κατά τη χρονική περίοδο 2003-2014.

- Αναφορικά με την προστασία των καταναλωτών θα μπορούσε να εξεταστεί η υλοποίηση επικοινωνιακών δράσεων για την ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την επίδραση της διατύπωσης σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινότητας, π.χ., ηλεκτρονικές αγορές, διατύπωση λογαριασμών πιστωτικών καρτών κ.ά.
- Αναφορικά με την υγεία θα μπορούσε να εξεταστεί η εφαρμογή σήμανσης υγιεινών τροφών (βλ. σχετικό παράδειγμα Σουηδίας, Νορβηγίας, Δανίας και Ισλανδίας), καθιστώντας απολύτως σαφή τη διάκριση των τροφών αυτών για τους καταναλωτές και, κυρίως, για τα παιδιά.
- Αναφορικά με την εξοικονόμηση ενέργειας θα μπορούσε να εξεταστεί: (α) η αναδιτύπωση των λογαριασμών κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος και η παροχή πληροφοριών συγκριτικά με το κόστος κατανάλωσης του προηγούμενου μήνα, του αντίστοιχου μήνα του προηγούμενου έτους, του μέσου νοικοκυριού της περιοχής (βλ. σχετικό παράδειγμα Ιταλίας), (β) η χρησιμότητα της αποτύπωσης του συνολικού κόστους κατανάλωσης ενέργειας καθ' όλη την ωφέλιμη διάρκεια ζωής των ηλεκτρικών συσκευών στα χαρακτηριστικά τους (βλ. σχετικό παράδειγμα Ελβετίας) με σκοπό την αγορά ενεργειακά αποδοτικότερων συσκευών.
- Αναφορικά με την εκπαίδευση και την απασχόληση θα μπορούσε να εξεταστεί: (α) η επίδραση της αμοιβαιότητας και της συχνής προσωποποιημένης επικοινωνίας κατά την εκπαιδευτική διαδικασία ή/και τη συνδρομή για την ανεύρεση εργασίας στην Ελλάδα και στη συνέχεια εάν επιβεβαιωθεί, (β) η υλοποίηση σχετικών πληροφοριακών/σεμιναριακών δράσεων για την ενημέρωση των καθηγητών και των συμβούλων εργασίας.

Η βιβλιογραφία παρέχει πλήθος εμπειρικών ευρημάτων και η διεθνής εμπειρία παρέχει πλήθος παραδειγμάτων συμπεριφορικών παρεμβάσεων. Εν γένει, κρίνεται σκόπιμη η συστηματική αξιοποίηση των ευρημά-

των αυτών στη χάραξη πολιτικής. Η συνεργασία της κυβέρνησης με πανεπιστήμια και ερευνητικούς οργανισμούς, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, θα μπορούσε να συμβάλει σε αυτόν τον σκοπό αξιοποιώντας την εμπειρία και τη γνώση εξειδικευμένων επιστημόνων (οικονομολόγων, ψυχολόγων, κοινωνιολόγων κ.ά.) και στελεχών της δημόσιας διοίκησης είτε υπό τη μορφή συμβουλευτικής υποστήριξης, είτε ακόμη και με τη δημιουργία εξειδικευμένης ομάδας.

Επιπλέον, παράλληλα ή/και ανεξάρτητα από το εθνικό επίπεδο, η συμπεριφορική γνώση θα μπορούσε να αξιοποιηθεί και στη χάραξη περιφερειακής πολιτικής. Εάν και το θέμα δεν έχει ακόμη διερευνηθεί επαρκώς, συμπεριφορικές παρεμβάσεις θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για να ενθαρρύνουν τις επιθυμητές συμπεριφορές ολόκληρων οργανισμών είτε μέσω των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτούς είτε μέσω στοχευμένων πολιτικών. Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (OECD, 2018), η συμπεριφορική γνώση θα μπορούσε ενδεικτικά να αξιοποιηθεί στο πλαίσιο χάραξης περιφερειακής αναπτυξιακής πολιτικής, μεταξύ άλλων, για:

- Τη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν στην αποδοτικότερη χρήση κεφαλαίων και την επιλογή επενδυτικών προγραμμάτων.
- Τη βελτίωση του συντονισμού, της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των φορέων, για παράδειγμα με την ενεργό συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών (που επηρεάζονται) στη χάραξη της σχετικής πολιτικής που θα κληθούν αργότερα να εφαρμόσουν. Με τον τρόπο αυτό καλλιεργείται πνεύμα συνεργασίας και δικαιοσύνης, συμμετοχή και δέσμευση των φορέων. Τέτοιο παράδειγμα συμμετοχής φορέων της ευρύτερης δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης, των επιμελητηρίων, της ακαδημαϊκής και ερευνητικής κοινότητας, της επιχειρηματικής κοινότητας και των παραγωγικών φορέων είναι το δίκτυο «Συμμαχία για την Επιχειρηματικότητα και Ανάπτυξη της Δυτικής Ελλάδος» (ΣΕΑΔΕ)³. Άλλο παράδειγμα είναι η συμμετοχή των φορέων στη διαβούλευση των πενταετών Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων.
- Την απλοποίηση των οδηγιών και των διαδικασιών, για παράδειγμα, σε σχέση με τις δημόσιες συμβάσεις ή τις αιτήσεις επιδότησης.
- Την καλύτερη κατανόηση της χρήσης ανταμοιβών ή κινήτρων στους οργανισμούς και όχι μόνο μηχανισμών επιβολής κυρώσεων, αποσκοπώντας στην ενίσχυση της ικανότητας της τοπικής αυτοδιοίκη-

3. Το δίκτυο ΣΕΑΔΕ προτάθηκε και υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της πρότασης βράβευσης της Δυτικής Ελλάδος από την ΕΕ ως Ευρωπαϊκής Επιχειρηματικής Περιφέρειας για το 2017. Για περισσότερες πληροφορίες βλ. <<http://www.pde.gov.gr/eer/>>.

σης να προτείνει αποτελεσματικά σχέδια και να δημιουργεί κίνητρα για την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών.

- Τη συνεργασία με ανεξάρτητους ερευνητικούς φορείς ή ανεξάρτητους φορείς αξιολόγησης για την τόνωση της εμπιστοσύνης των πολιτών και τη διαφάνεια των αποτελεσμάτων. Με τον τρόπο αυτό ασκείται μεγαλύτερη πίεση στους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης για τις συνέπειες των πράξεων ή των παραλείψεών τους.

Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με το BIT (2014), οι παρεμβάσεις θα πρέπει να έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Θα πρέπει να είναι: (α) εύκολες, δηλ. να είναι απλές και να μην απαιτούν μεγάλη προσπάθεια από τα άτομα, (β) ελκυστικές, δηλ. να προσελκύουν την προσοχή και να προσφέρουν κίνητρα ή ανταμοιβές, (γ) κοινωνικές, δηλ. να περιγράφουν θετικές συμπεριφορές που ακολουθεί η πλειονότητα των ατόμων, να αξιοποιούν τα δίκτυα κοινωνικών σχέσεων και τη συλλογική δράση, να ενθαρρύνουν τα άτομα να δεσμευτούν απέναντι στους άλλους και (δ) έγκαιρες, δηλ. να εφαρμόζονται όταν τα άτομα είναι πιθανότερο να είναι πιο δεκτικά, να λαμβάνουν υπόψη το άμεσο κόστος και τα οφέλη, να βοηθούν τα άτομα να σχεδιάσουν την ανταπόκρισή τους στα γεγονότα, καθώς συχνά υπάρχει απόσταση μεταξύ των προθέσεων και της πραγματικής συμπεριφοράς.

Διευκρινίζεται ότι, αν και αρκετές συμπεριφορικές παρεμβάσεις εφαρμόζονται με επιτυχία σε περισσότερες χώρες, κάποιες φορές με τροποποιήσεις, δεν είναι απαραίτητο ότι κάθε παρέμβαση είναι σε θέση να αποδώσει τα αναμενόμενα αποτελέσματα σε οποιαδήποτε χώρα και σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Είναι σαφές ότι η κουλτούρα, οι εμπειρίες, οι οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες ορίζουν τις προτεραιότητες και τις επιλογές των ατόμων και αναπόφευκτα επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των επιμέρους παρεμβάσεων. Επιπλέον, η ίδια παρέμβαση μπορεί να διαφέρει σημαντικά στην αποτελεσματικότητά της ανάλογα με τον χρόνο εφαρμογής της.

Ένα κρίσιμο ζήτημα είναι ότι σε αρκετές περιπτώσεις είναι δύσκολο να προσδιοριστεί με ακρίβεια η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων δεδομένου ότι δεν αποσκοπούν μόνο σε οικονομικά οφέλη για τις κυβερνήσεις/την αυτοδιοίκηση, αλλά στοχεύουν και στην προστασία των ατόμων (καταναλωτών και επενδυτών), στην προστασία του περιβάλλοντος, την υγεία κ.ά. Επιπλέον, οι παρεμβάσεις πραγματοποιούνται στον πραγματικό κόσμο και όχι στο εργαστήριο όπου παραμένουν σταθερές όλες οι υπόλοιπες συνθήκες.

Ολοκληρώνοντας σημειώνεται ότι, όπου είναι δυνατό, είναι σκόπιμο να εφαρμόζονται τυχαίες ελεγχόμενες

δοκιμές (RCTs) (ή/και άλλες κατάλληλες μέθοδοι) εκ των προτέρων, για να εκτιμηθούν τα πιθανά οφέλη των εξεταζόμενων παρεμβάσεων. Την αναγκαιότητα της μέτρησης της αποτελεσματικότητας των συμπεριφορικών παρεμβάσεων τονίζουν οι Benartzi κ.ά. (2017), οι οποίοι, χρησιμοποιώντας προσαρμοσμένα στο κόστος μέτρα επίδοσης, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι συχνά οι συμπεριφορικές παρεμβάσεις έχουν καλύτερο αποτέλεσμα συγκρινόμενες με αντίστοιχες παραδοσιακές. Η μέτρηση των αποτελεσμάτων είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για τον αποτελεσματικό προσδιορισμό του καθαρού αποτελέσματος μιας παρέμβασης, δηλ. αν τα οφέλη της πολιτικής υπερβαίνουν το συνεπαγόμενο κόστος, ώστε να εξεταστεί η πιθανότητα διατήρησης, τροποποίησης ή ακόμη και τερματισμού της σχετικής παρέμβασης.

Επίσης, υπενθυμίζεται ότι οι συμπεριφορικές παρεμβάσεις δεν αποτελούν πανάκεια και σε πολλές περιπτώσεις δεν μπορούν να επιλύσουν πλήρως τα σχετικά προβλήματα πολιτικής. Εντούτοις, λειτουργώντας συμπληρωματικά με τις παραδοσιακές προσεγγίσεις, μικρές παρεμβάσεις χαμηλού ή και μηδενικού κόστους ενδέχεται να έχουν σημαντικά αποτελέσματα. Ως εκ τούτου, κρίνεται σκόπιμο να διερευνηθούν συστηματικά και σε βάθος, ώστε να διαμορφωθούν οι κατάλληλες παρεμβάσεις στις περιπτώσεις που διαφαίνεται ότι μπορούν να αποφέρουν θετικά αποτελέσματα.

Βιβλιογραφία

- Adams, P., Smart, L., Hunt, S. and Zaliauskas, R. (2015). Stimulating interest: Reminding savers to act when rates decrease. Financial Conduct Authority (FCA), FCA Occasional Paper No. 7.
- Arcos Holzinger, L. and Biddle, N. (2016). Behavioural insights of tax compliance: An overview of recent conceptual and empirical approaches. Tax and Transfer Policy Institute - Working Paper 8/2016.
- Ariely, D. (2008). *Predictably irrational-The hidden forces that shape our decisions*. NY: Harper Collins books.
- Behavioural Insights Team (BIT) (2014). *EAST: Four simple ways to apply behavioural insights*. BIT, London.
- Behavioural Insights Team (BIT) (2015). *The Behavioural Insights Team Update report 2013-2015*. BIT, London.
- Behavioural Insights Team (BIT) (2016). *The Behavioural Insights Team Update Report 2015-2016*. BIT, London.
- Benartzi, S., Beshears, J., Milkman, K.L., Sunstein, C.R., Thaler, R.H., Shankar, M., Tucker-Ray, W., Congdon, W.J. and Galing, S. (2017). Should governments invest more in nudging? *Psychological Science*, 28(8), 1041-1055.
- Blumenthal, M., Christian, C. and Slemrod, J. (2001). Do normative appeals affect tax compliance? Evidence from a controlled experiment in Minnesota. *National Tax Journal*, 54 (1), 125-136.
- Camerer, C.F. and Loewenstein, G. (2004). Behavioral Economics: Past, Present, and Future, στο *Advances in Behavioral Economics*.

- C.F. Camerer, G. Loewenstein and M. Rabin, eds. Princeton: Princeton University Press.
- Ciriolo, E. (2011). Behavioural Economics in the European Commission: past, present and future. *Oxera Agenda Advancing economics in business*, 2011.
- Croatian Tax Administration (2015). *Can I have the receipt please?* Διαθέσιμο στο: <<http://www.porezna-uprava.hr/en/Documents/LetakEng20150804.pdf>>.
- Dahl, R.A. (1947). The science of Public Administration: Three problems. *Public Administration Review*, 7(1): 1-11.
- Dwenger, N., Kleven, H., Rasul, I. and Rincke, J. (2016). Extrinsic and intrinsic motivations for tax compliance: Evidence from a field experiment in Germany. *American Economic Journal: Economic Policy*, 8(3), 203-32.
- Elmecker, M. (2014). Improving compliance by education in Austria. *Tax Tribune*, (30), 4-6.
- European Commission (EC) (2011). *Consumer Rights: 10 ways the new EU Consumer Rights Directive will give people stronger rights when they shop online*, European Commission Press release database. Διαθέσιμο στο: <http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-450_en.htm?locale=en>.
- European Commission (EC) (2016a). *Behavioural insights applied to policy: European Report 2016*. Συντάχθηκε από τους J.S. Lourenço, E. Ciriolo, S.R. Almeida, X. Troussard, Joint Research Centre, European Commission.
- European Commission (EC) (2016b). *Behavioural Insights. Applications in the Commission*. Διαθέσιμο στο: <<https://ec.europa.eu/jrc/en/research/crosscutting-activities/behavioural-insights/commission>>.
- Fooken, J., Hemmelgarn, T. and Herrmann, B. (2015). *Improving VAT compliance-random awards for tax compliance*. Taxation paper No. 51. Directorate General Taxation and Customs Union, European Commission.
- Grimmelikhuisen, S., Jilke, S., Olsen, A.L. and Tummers, L. (2017). Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56.
- Hallsworth, M., List, J., Metcalfe, R. and Vlaev, I. (2014). The Behavioralist As Tax Collector: Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance, *NBER Working Papers 20007*, National Bureau of Economic Research, Inc.
- Hardcastle, R. (2012). How Can We Incentivise Pension Saving?: A Behavioural Perspective. UK Department for Work and Pensions, Working Paper no 109.
- Hernandez, M., Jamison, J., Korczyk, E., Mazar, N. and Sormani, R. (2017). *Applying Behavioral Insights to Improve Tax Collection: Experimental evidence from Poland*. World Bank Group.
- Hirschleifer, D. (2001). Investor Psychology and Asset Pricing. *The Journal of Finance*, 56(4), 1533-1597.
- Johnson, E.J. and Goldstein, D. (2003). Do defaults save lives? *Science*, 302(5649), 1338-1339.
- Kamleitner, B., Korunka, C. and Kirchler, E. (2012). Tax compliance of small business owners: A review. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 18(3), 330-351.
- Kleven, H.J., Knudsen, M.B., Kreiner, C.T., Pedersen, S. and Saez, E. (2011). Unwilling or Unable to Cheat? Evidence from a Tax Audit Experiment in Denmark. *Econometrica*, 79(3), 651-692.
- Larrick, R.P. and Soll, J.B. (2008). The MPG illusion. *Science*, 350(5883), 1593-1594.
- Lunn, P.D. (2014). *Regulatory Policy and Behavioural Economics*. OECD Publishing, Paris.
- Montier, J. (2007). *Behavioural Investing: A practitioner's guide to applying behavioural finance*. Wiley Finance.
- Noar, S.M., Francis, D.B., Bridges, C., Sontag, J.M., Ribisl, K.M. and Brewer, N.T. (2016). The impact of strengthening cigarette pack warnings: Systematic review of longitudinal observational studies. *Social Science & Medicine*, 164, 118-129.
- OECD (2012). *Right from the Start: Influencing the Compliance Environment for Small and Medium Enterprises*. OECD Publishing, Paris.
- OECD (2016). *Cracking the behavioural insights' nut: Behavioural sciences and their application to policy design and delivery*. OECD Publishing, Paris.
- OECD (2017). *Behavioural insights and public policy, lessons from around the world*. OECD Publishing, Paris.
- OECD (2018). *Rethinking regional development policy-making, OECD multi-level governance studies*. OECD Publishing, Paris.
- Οικονόμου, Φ. και Τριαντόπουλος, Χ. (2018). *Οικονομική κρίση και καταθέσεις: Ελλάδα και Νότιος Ευρώπη*. Σειρά ΜΕΛΕΤΕΣ, ΚΕΠΕ, υπό δημοσίευση.
- Schubert, R. and Stadelmann, M. (2016). *Energy-Using durables: Driving forces of purchase decisions*, report for the Swiss Federal Office of Energy, Bern.
- Shafir, E. (ed.). (2013). *The behavioral foundations of public policy*. Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- Simon, H.A. (1979). Rational decision making in business organizations. *The American Economic Review*, 69(4), 493-513.
- Sjölin, K.L. (2013). Nordic Keyhole - Experience and challenges: Sweden, Norway, Denmark, Iceland. Healthy choices made easy. *FAO/WHO Information Meeting on Front of Pack Nutrition Labelling*.
- Smith, N.C., Goldstein, D.G. and Johnson, E.J. (2009). Smart defaults: from hidden persuaders to adaptive helpers. INSEAD Business School Research Paper, 3.
- Thaler, R.H. (2017). *Nobel Prize Lecture: From Cashews to Nudges: The Evolution of Behavioral Economics*. Nobelprize.org. Nobel Media AB 2014.
- Thaler, R.H. and Benartzi, S. (2004). Save more tomorrow™: Using behavioral economics to increase employee saving. *Journal of Political Economy*, 112(1), S164-S187.
- Thaler, R.H. and Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. Yale University Press.
- UK Department for Work and Pensions, 2013, 2015. *2010 to 2015 government policy: automatic enrolment in workplace pensions*, London.
- United Nations (UN) (2016). *Behavioural insights at the United Nations, Achieving agenda 2030*.

Walsh, K. (2012). Understanding tax payer behaviour-new opportunities for tax administration. *The Economic and Social Review*, 43(3), 451-475.

Wenzel, M. (2005). Misperceptions of social norms about tax compliance: From theory to intervention. *Journal of Economic Psychology*, 26(6), 862-883.

World Bank (2015). *World development report 2015: Mind, society, and behavior*.

World Health Organization, *Tobacco Free Initiative* (TFI). Διαθέσιμο στο: <<http://www.who.int/tobacco/healthwarningsdatabase/en/>>.

Zúñiga-Fajuri, A. (2015). Increasing organ donation by presumed consent and allocation priority: Chile. *Bulletin of the World Health Organization*, 93(3), 199-202.