



# 行为科学 | 指导意见

秘书长关于行为科学的指导意见





## 01 | 导言

**联合国要在21世纪继续成为值得信赖的全球领袖，履行好职能，就必须在业务和行政管理工作中欣然接受和运用创新办法。**

行为科学是指循证理解人们的实际行为方式、决策方式以及对方案、政策和激励措施作出的反应。行为科学使用严格的方法，使人了解干预措施的影响以及哪些干预措施行之有效。例如，行为科学的做法包括：提供帮助人们实现目标并做出知情决定的各种选择；减少使人们难以实现目标的阻碍（如文书要求和行政负担）。

联合国若要实现可持续发展目标，完成所有支柱领域的规定任务，就不能固守一切照旧的做法。行为科学是方法和实践转型这一更广泛进程的一部分，该进程包括数据、数字转型、开拓创新、战略远见，以确保联合国采用最佳工具应对当代和未来的挑战。

在许多领域，完成我们的规定任务与改变人类行为有关，诸如服药、让儿童上学、制止暴力、减

少污名化、达成协议或节约用钱。行为科学使我们能够诊断阻止人们采取某种行为的障碍，了解帮助人们实现目标的使能因素，并在这些评估的基础上，以道德选择和透明原则为前提设计干预措施，并衡量其影响。这一切均以承诺维护人类尊严、坚持透明和尊重道德要求为基础。

行为科学在各国政府和私营部门的应用越来越广泛。在联合国系统内，运用行为科学制定的干预措施正在国家一级和总部试行和采用，而且早期证据显示效果明显。这些成功经验表明，行为科学有巨大的潜能，如果能够在整个联合国广泛使用这一办法并使之主流化，就会产生影响力。关于联合国系统和各个公共部门开展的行为科学项目实例可参阅本指导意见附件。

## 02 | 宗旨

**本指导意见旨在介绍行为科学的实践，借以加强联合国完成规定任务、执行方案以及改善行政管理的各项工作，诸如简化和减少不必要的官僚程序，培养协作的工作文化。**



## 03 | 行为科学的应用机会

行为科学既可用于联合国的政策和方案重点领域，包括但不限于正在进行的性别、教育、环境和卫生领域的工作，也可促进改善内部流程、加强机构间协调、推动联合国改革、强化管理和行政。

鼓励联合国实体在制定政策和编制方案的整个过程中应用行为科学，以提高成效和效率。建议各实体采用这一办法，包括在下列情况采用：

- 运用行为视角制定新的和改进现有的政策和方案，以促进或鼓励利益攸关方实现预期成果；
- 以引导行为的方式提供信息，帮助清晰了解、提高认识和促进行动；
- 以减少行为偏见和行为障碍影响的循证方式构建和提供各种选择，使人们能够做出知情决定；
- 在有助于推进可持续发展目标的情况下，促进已有或新出现的具有积极意义的社会规范；
- 将行为科学与数据科学结合起来，以便理解和预测结果，更好地评价影响，同时铭记联合国工作的不同领域存在的挑战不同；
- 将行为科学方法纳入方案和业务审查（如战略审查和职能审查）；
- 在开发数字产品的过程中，体现对决策、改变行为和以人为本的设计的理解。

鼓励联合国实体在其内在行政支助系统、政策和程序中应用行为科学，包括：

- 查明并减少现有行政负担、费用和获取行政支助方面的障碍，增加联合国实施的方案的利用率，包括为此改进程序、简化和消除过于复杂或没有价值的程序（例如，使用排查堵塞环节的方法发现）；
- 适当减少人工处理的文书要求和响应时间，更多依靠自动化，更好地利用信通技术系统和应用程序带来的益处；
- 重新设计联合国在管理、行政和提供支助服务方面成效低下的程序；
- 激励采用有助于改进业务流程的创新、分析和循证办法。



## 04 | 行为科学指导意见的贯彻执行

### 鼓励联合国实体：



查明行为科学可显著提高完成规定任务、加速实现可持续发展目标的政策、方案和做法，并为之分配相应资源；



将行为科学实践与正在开展的机构工作挂钩，努力使这一办法成为主流；



制定和加强应用行为科学的各项战略，在其中纳入对道德操守的理解，进行严格测试，并评价影响；



加强内部能力，理解什么是行为科学，以及可以如何通过培训、讲习班和边干边学对行为科学加以应用；



加强与研究人员、从业人员、政府、国际组织和联合国办事处的伙伴关系，借助现有知识应用行为科学。

## 05 | 为贯彻执行行为科学指导意见提供支持

鉴于早期证据显示行为科学有影响力也有巨大潜力，联合国将努力使行为科学的运用主流化。从联合国内部和外部汲取的经验教训表明，需要在一定时限内设立一个具有跨学科专长的支助小组，通过一个相互联系的团队开展机构间合作。

联合国将建立支助能力和架构，为行为科学在整个联合国系统内的应用提供支持。这将包括：

- 提供建议和指导，帮助实体将行为科学用于政策、方案拟定、行政管理和其他有需要的领域；
- 协助实体将行为科学纳入主流，包括为此制定战略和确定项目；
- 加强能力，包括提供有针对性的行为科学培训和外部研究金，以缩小整个联合国短期内的能力差距；
- 开发引导行为的监测和评价比较工具、指标和指数；



- 发展与外部专家和从业人员的伙伴关系，包括与全球南方的外部专家和从业人员的伙伴关系；
- 编写报告，说明行为科学在联合国的应用情况，联合国实体应为之提供素材；
- 调动更多资源，扩大和保持行为科学在政策、方案拟定和行政管理各领域的应用，并使之主流化

此外，为加快利用现有机会并支持这项工作，[联合国创新网络](#)的[联合国行为科学小组](#)将继续发展壮大行为科学团队，鼓励同行间相互学习和支持，讨论行为科学的应用战略，并增进对联合国行为科学工作的了解。

## 06 | 总结

行为科学是联合国推动其规定任务取得进展的一个重要工具，有助于消除贫困、改善公共卫生和安全、预防和管理危机、促进性别平等和经济平等、打击腐败、加强建设和平和推进所有可持续发展目标。与此同时，行为科学正用于提高公共部门的效率，在这方面对联合国也具有潜力。

大力鼓励联合国实体对行为科学进行投资，并在相互联系与协作的机构间团队中协力工作，以实现行为科学的巨大潜力，使其发挥影响力。

如需了解联合国系统应用行为科学方面的信息，请[联系联合国创新网络](#)。

本指导意见由[联合国创新网络](#)的[联合国行为科学小组](#)和联合国秘书长执行办公室协助编写。

截至目前，已有以下联合国实体和附属国际组织开展行为科学工作，并为《指导意见》及其所附的《[联合国行为科学报告](#)》的工作提供了支持：粮农组织、国际民航组织、农发基金、劳工组织、基金组织、移民组织、劳工组织国际培训中心、全球脉动、联合国秘书处（政治建和部、反恐办、毒品和犯罪问题办公室）、发协办、妇女署、开发署、环境署、教科文组织、《气候公约》、人口基金、难民署、儿基会、犯罪司法所、训研所、粮食署、世卫组织和世界银行。



# 附件： 行为科学使用案例和应用实例

## 行为科学在联合国以外的应用情况



**联合王国的养老金登记制度。**在许多国家，员工能够利用政府或雇主支持的养老金计划储蓄退休金。大多数计划要求雇员“选择加入”，并作出一些通常很复杂的投资决定，导致退休储蓄达不到理想状态。为解决这一问题，一些政府和公司改变了默认设置，自动为员工登记并自动增加缴费，同时员工可以随时改变设置。如此改变默认设置后，参加养老金储蓄计划的人数显著增加，仅在联合王国就使养老金储蓄增加数十亿。其他国家（包括泰国、格鲁吉亚和立陶宛）也已推出举措，或正在考虑采取自动登记做法。



**印度尼西亚大米补贴。**印度尼西亚政府在实施一项价值15亿美元的大米补贴方案，为该国最脆弱的公民提供营养安全网。由于信息不足，许多人仅得到应得补贴的一小部分。政府测试了各种干预措施，以便以行为指引型方式提供信息，使获得福利的有关信息更加清晰，令更多人了解并付诸行动。一项随机对照试验发现，最有效的解决方案是一张明确说明领取者有权获得哪些福利的明信片。此举使贫困家庭获得的福利比对照组增加26%。对写明大米补贴价格和获取资格公共信息的卡片进行的更多行为指引型测试进一步增强了影响力。2013年，印度尼西亚政府通过身份证扩大了这项低成本创新的规模（在不到两个月内实现投资回报），将这项创新推广至1 550万个家庭，覆盖6 500万人。



**密歇根大学的财政援助。**一些大学为低收入学生提供财政援助以支付学费。这通常需要填写复杂的表格，并遵循繁琐的程序，从而使许多符合条件的学生不愿申请。密歇根大学通过提供详细信息和鼓励学生申请财政援助，使低收入学生的申请概率增加一倍以上，并使最终就读该大学的低收入学生比例增加一倍。通过简化繁琐的申请要求，可以进一步扩大影响力。



## 行为科学在联合国和其他国际机构的应用

行为科学在联合国的应用迅速增长。目前有25个联合国实体正在探索或已在工作中利用行为科学。下文介绍一些实例。关于各项举措的更详细概述，请参见2021年6月发布的《联合国行为科学报告》。



**开发署——结核病治疗：**在摩尔多瓦，法律规定结核病患者必须在诊所由一名护士监督每天服药。这会非常耗费时间和财力，因此许多病人不坚持治疗计划。为了解这项法律对坚持治疗的影响，[开发署](#)进行了一项实验，让医生虚拟出诊（以此消除到诊所就诊的行为障碍），并引入反馈和鼓励机制。实验表明，与对照组相比，实验组的病人服药概率增加一倍。摩尔多瓦政府正计划在全国范围内推广虚拟监督措施。



**妇女署——预防暴力：**[妇女署](#)探讨了教师（往往是“旁观者”）对暴力侵害妇女和家庭暴力行为报告率较低背后的行为障碍，并确定了干预措施。一项调查了解到教师的见解，并显示借助学校校长的权威是影响教师行为最有效的策略之一。目前已经在此基础上开始试行一项干预措施，培训校长修改他们给教师的指令，使教师感到有义务报告暴力行为，并不感到为难。



**劳工组织——家政工人登记。**在阿根廷，劳工组织一直支持阿根廷民众更好地为家政工人登记社会保障方案。劳工组织撰写了一封引导行为的信件，寄给超过一定收入的家庭，提醒他们有义务为家政工人登记，并向这些家庭提供登记所需信息。在一项随机对照试验中，收到此信的家庭的登记率比对照组的登记率高8.9%。



**世界银行——提高纳税合规率。**行为科学可以通过测试合规信息在不同群体中的影响力提高纳税合规率。在波兰，[世界银行](#)测试了各种引导行为的干预措施，发现同业比较使纳税合规率提高21%，而使用惩罚性语言则使纳税合规率提高211%。如果大规模推广，此举可使税收增加56%。世界银行已在阿尔巴尼亚、亚美尼亚、危地马拉、哥斯达黎加、科索沃和拉脱维亚开展类似研究，测试其他国家民众对不同的行为暗示如何反应。