

Клиентоцентричность как фактор повышения доверия к органам публичной власти: экономико-психологические аспекты

Научный руководитель – Маркелов Антон Юрьевич

Ноздров Андрей Александрович

Студент (магистр)

Поволжский институт управления имени П.А. Столыпина - филиал «Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», Факультет магистратуры и аспирантуры, Саратов, Россия

E-mail: Andrey.n.02@yandex.ru

В современных условиях глобальной конкуренции и растущих ожиданий граждан и бизнеса от взаимодействия с государственными органами, проблема повышения доверия к государственным институтам становится чрезвычайно актуальной. Эффективное государственное управление, основанное на принципах клиентоцентричности, не только повышает качество жизни граждан, но и стимулирует экономический рост, привлекая инвестиции и способствуя инновациям.

Российская система государственного управления пришла к идее клиентоцентричности через несколько этапов.

Клиентоцентричность - это концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта. Цель клиентоцентричности - не просто удовлетворить потребности клиента, а превзойти его ожидания. В то же время превзойти ожидания клиента невозможно без высокого уровня его доверия к государственным институтам.

Доверие граждан к государственным институтам является фундаментальным фактором устойчивого развития общества. Клиентоцентричный подход в государственном управлении может служить важным инструментом укрепления этого доверия, поскольку он направлен на улучшение качества жизни граждан и повышение качества государственных услуг [4].

Упрощение процедур получения государственных услуг, внедрение электронных сервисов и использование цифровых технологий способствуют снижению транзакционных издержек и повышению удовлетворенности граждан. С этой точки зрения внедрение принципов клиентоцентричности может стать эффективным инструментом поведенческого подхода в управлении, получившим название «nudging» или «nudge», концепции «мягкого подталкивания». Такой подход базируется на нейробиологии принятия решений и позволяет более эффективно осуществлять прогнозирование ответных действий на трансформацию внешней среды. Знание физиологических процессов принятия решений и использование результатов подобных решений на практике могут лишать человека индивидуального выбора. При грамотном использовании такие знания могут способствовать повышению благополучия целых сообществ. Однако существует риск их применения для манипулирования общественным сознанием для ухудшения ситуации и воздействия не только на отдельно взятого экономического агента, но и на социально-экономическую политику государства [5]. Поэтому важны четкое определение проблем, для решения которых применяется подталкивание, а также широкое проведение экспериментов для изучения поведенческих стимулов, которые могут давать неодинаковые результаты в различных институциональных средах.

Укрепление доверия граждан к государственным институтам является стратегической задачей, решение которой способствует повышению эффективности государственного управления, экономическому росту и социальной стабильности.

Источники и литература

- 1) Аткинсон, Р. Л. Введение в психологию / Р. Л. Аткинсон, Р. С. Аткинсон, Э. Е. Смит [и др.] ; пер. с англ. под общ. ред. В. П. Зинченко. – 17-е изд. – Москва : Питер, 2022. – 672 с.
- 2) Белянин А.В. Доверие в экономике и общественной жизни / А.В. Белянин, В.П. Зинченко. – Москва: Фонд «Либеральная миссия», 2010.–164 с.
- 3) Добролюбова Е.И., Южаков В.Н. Диагностика качества российского государственного управления // Экономическая политика. 2021. Т. 16, № 4. С. 170–197. DOI: 10.18288/1994-5124-2021-4-170-197.
- 4) Калинин А.М. Использование принципа клиентоцентричности в государственном управлении: повестка внедрения // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. № 3. С. 7–25. DOI: 10.17323/1999 5431-2023-0-3-7-25.
- 5) Маркелов, А. Ю. Морально-этические проблемы использования поведенческого подхода в государственном управлении / А. Ю. Маркелов // Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования. – 2024. – № 20. – С. 19-23. – DOI 10.36683/FP-20/19-23. – EDN MZGRPN.
- 6) Мартынова С.Э., Еварович С.А. Коммуникативные компетенции госслужащих в сервисном государстве // Коммуникология. 2021. Т. 9, № 4. С. 83–95. DOI: 10.21453/2311-3065-2021-9-4-83-95.
- 7) Талер, Р. Nudge. Архитектура выбора. Как улучшить наши решения о здоровье, благосостоянии и счастье / Ричард Талер, Касс Санстейн ; пер. с англ. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2018. – 200 с.
- 8) LaPiere RT. Attitudes vs Actions. 1934. Int J Epidemiol. 2010 Feb;39(1):7-11. doi: 10.1093/ije/dyp398. Epub 2010 Jan 25. PMID: 20100819.