CONCEPT

الاقتصاد السلوكي والرؤى السلوكية: الوكزات وهندسة الاختيار واختبار التدخلات

15 – 19 مارس 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



الاقتصاد السلوكي والرؤى السلوكية: الوكزات وهندسة الاختيار واختبار التدخلات

المرجع: 114_9653 **التاريخ:** 15 – 19 مارس 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تنفق المؤسسات موارد كبيرة على خدمات ورسائل تذكير وبرامج يتجاهلها الناس أو يؤجلونها أو يتركونها في منتصف الطريق، لأنها صممت لمستخدم عقلاني تماما لا وجود له في الواقع. ويفسر الاقتصاد السلوكي والرؤى السلوكية الاختصارات الذهنية والتحيزات المعرفية التي تقف وراء هذه القرارات، ويحولان تلك الأدلة إلى تعديلات عملية في الخيارات الافتراضية والرسائل والإجراءات. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت المختصين على تشخيص السلوك المستهدف، وتصميم هندسة الاختيار والوكزات، واختبارها بالتجارب العشوائية المضبوطة واختبارات A/B، وتطبيقها ضمن ضوابط أخلاقية واضحة. ويخرج المشاركون بخطة تدخل سلوكي واختباره لسلوك قائم في مؤسساتهم.

أهداف الدورة:

- تشخيص سلوك مستهدف لدى العملاء أو الموظفين أو المستفيدين من الخدمات برسم الاختصارات الذهنية والتحيزات ونقاط الاحتكاك التي تحركه
- تصميم تعديلات في هندسة الاختيار مثل الخيارات الافتراضية وصياغة الإطار والإبراز والأعراف الاجتماعية والتذكير في التوقيت المناسب باستخدام إطار EAST
- إعادة تصميم الخطابات والرسائل والنماذج ورحلات التسجيل لرفع الإقبال ونسب الإكمال والسداد في الموعد
- تخطيط تجربة عشوائية مضبوطة أو اختبار A/B بمجموعة ضابطة ومقياس نتيجة وحجم عينة محددة بوضوح
- تقييم الوكزة المقترحة من حيث الشفافية واستقلالية القرار والعوائق المفتعلة قبل وصولها إلى العملاء أو الموظفين
- إعداد خطة تدخل سلوكي واختباره تحدد السلوك والتدخل وتصميم الاختبار وقرار التوسع

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن رحلات العملاء والتهيئة ونسب الإقبال على الخدمات
- رؤساء وحدات التحصيل والفوترة والإيرادات المسؤولون عن السداد في الموعد والمتأخرات
- مديرو الموارد البشرية والمكافآت الذين يديرون برامج التسجيل والمزايا والسلامة في بيئة العمل
- مديرو تصميم الخدمات والمنتجات الرقمية المسؤولون عن إكمال النماذج والتحول إلى القنوات الرقمية
- مديرو الاستراتيجية والتحول الذين يطلقون مبادرات تغيير السلوك ويحكمون على نتائجها
- مديرو تقديم الخدمات العامة المسؤولون عن إقبال المستفيدين على البرامج والخدمات

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس الاقتصاد السلوكي وتشخيص السلوك

- العقلانية المحدودة وحدود نموذج الاختيار العقلاني
- المعالجة السريعة والمعالجة المتأنية System 1 وSystem 2 في قرارات العملاء والموظفين والمستفيدين
- دليل الاختصارات الذهنية: الإرساء والإتاحة والتمثيل
- النفور من الخسارة وتحيز الحاضر وتحيز الوضع القائم في سلوك الإقبال والسداد
- تحديد السلوك المستهدف ورسم الرحلة السلوكية لإجراء خدمي

اليوم 2: هندسة الاختيار والوكزات والأطر السلوكية

- تعريف الوكزة ومبادئ تصميم هندسة الاختيار
- الخيارات الافتراضية وصياغة الإطار والإبراز والتبسيط بوصفها أدوات تدخل
- رسائل الأعراف الاجتماعية وأدوات التعهد المسبق وحلقات التغذية الراجعة
- إطار EAST سهل وجذاب واجتماعي وفي توقيته قائمة تحقق لتصميم التدخل
- مراحل مجموعة أدوات BASIC الصادرة عن OECD من تحليل السلوك إلى تصميم التدخل

اليوم 3: تطبيق الرؤى السلوكية على العملاء والموظفين والمستفيدين

- رحلات التسجيل والتهيئة: تدقيق نقاط الاحتكاك وتسلسل رسائل التذكير
- إعادة تصميم الخطابات والرسائل النصية والبريد الإلكتروني للسداد في الموعد والتجديد
- أساليب رفع إكمال النماذج وخفض الانسحاب من الطلبات
- تطبيقات سلوك الموظفين: التسجيل في المزايا والإبلاغ عن مخاطر السلامة والامتثال للسياسات
- لوحة تصميم التدخل السلوكي وصياغة فرضية قابلة للاختبار

اليوم 4: اختبار التدخلات وأخلاقيات الوكزات والتوسع

- تصميم التجربة العشوائية المضبوطة: وحدة التوزيع العشوائي والمجموعة الضابطة والنتيجة الرئيسية
- اختبار A/B للرسائل الرقمية: حجم العينة والقوة الإحصائية وفحص الدلالة
- قراءة نتائج التجارب: حجم الأثر وفروق الفئات الفرعية والنتائج الصفرية
- أخلاقيات الوكزات: اختبار الشفافية وضمانات استقلالية القرار وتدقيق العوائق المفتعلة
- التوسع وإعادة التطبيق: أمانة التنفيذ ومتابعة تلاشي الأثر

اليوم 5: دراسات الحالة وخطة التدخل السلوكي واختباره

- ملف حالة فوترة المرافق: خفض السداد المتأخر بإعادة تصميم التذكير
- ملف حالة الادخار الوظيفي: رفع التسجيل عبر الخيارات الافتراضية
- ملف حالة خدمة عامة: إكمال الطلبات الإلكترونية والانسحاب منها
- صياغة خطة التدخل السلوكي واختباره لسلوك قائم في المؤسسة
- لجنة مراجعة الأقران وفق قائمة تحقق EAST ومعايير الأخلاقيات

المهارات التي ستكتسبها:

- التشخيص السلوكي
- تصميم هندسة الاختيار
- إعادة صياغة الرسائل سلوكيا
- تدقيق الاحتكاك والعوائق المفتعلة
- تصميم التجارب العشوائية
- تحليل اختبارات A/B
- تقييم أخلاقيات الوكزات
- الحكم على توسيع التدخلات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تدخل سلوكي واختباره لسلوك حقيقي تحتاج مؤسستك إلى تغييره، بعد مراجعتها من الأقران
- استبدال التخمين في أسباب تأخر العملاء والموظفين وانسحابهم وتعثرهم في السداد بتشخيص سلوكي منظم
- تقديم دليل ملموس للرعاة على ما ينجح عبر اختبار تعديلات منخفضة التكلفة قبل تعميمها
- العمل على حالات من الفوترة وبيئة العمل والخدمات العامة مع ممارسين من قطاعات ودول متعددة

الخاتمة:

نادرا ما يتصرف الناس كما تفترض تصاميم البرامج، لكن ابتعادهم عن العقلانية الكاملة يتبع أنماطا متوقعة يمكن التصميم لها. تنتقل الدورة من العقلانية المحدودة والاختصارات الذهنية والتحيزات، إلى هندسة الاختيار والوكزات وإطاري EAST وBASIC، ثم إلى إعادة تصميم الرحلات والرسائل والنماذج، وصولا إلى التجارب العشوائية واختبارات A/B والضمانات الأخلاقية والتوسع. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب على ملفات حالات من قطاعات متعددة، ليخرج المشاركون بخطة تدخل سلوكي واختباره يعودون بها إلى فرقهم.