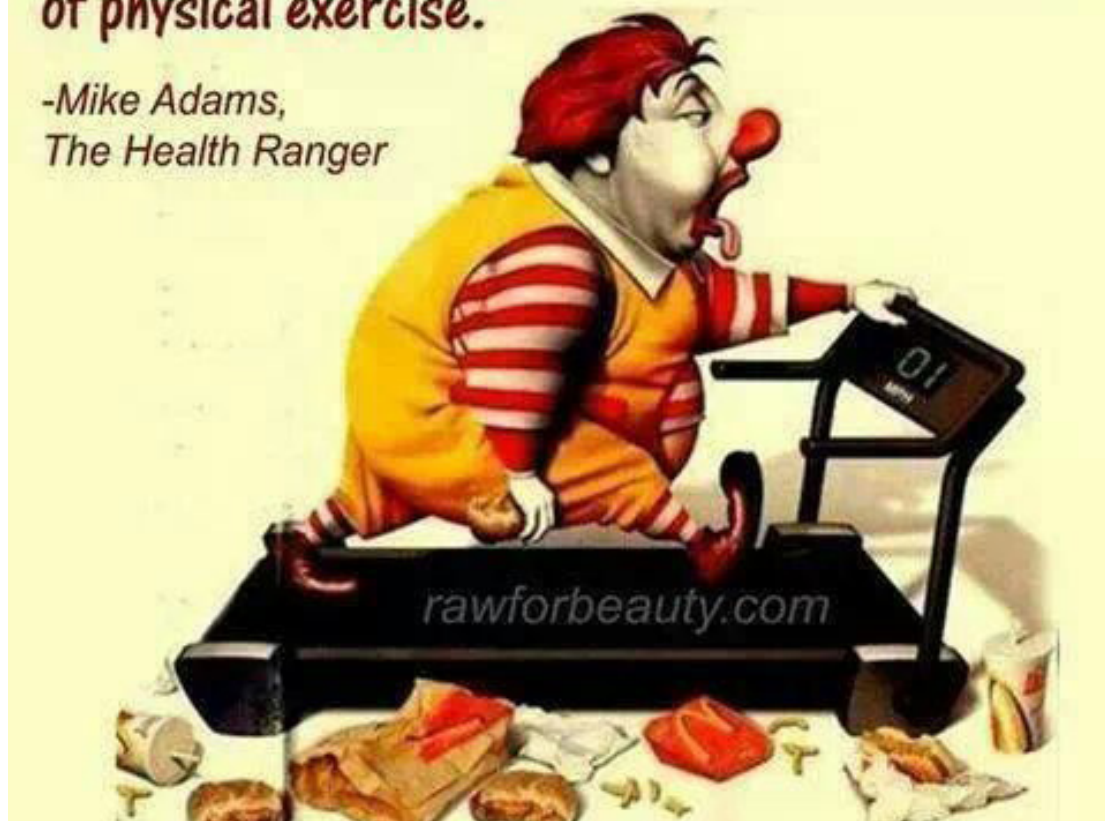


"Today, more than 95% of all chronic disease is caused by food choice, toxic food ingredients, nutritional deficiencies and lack of physical exercise."

-Mike Adams,
The Health Ranger



NAVN: Helena Charruti Levison

INSTITUT/FAGRETNING: Kommunikationsdesign, Interaktionsdesign

SEMESTER: 6. sem

FAG / FAGNUMMER: BT3BP-KSE Eksamensprojekt Bachelor – Skriftlig del

FORELÆSER/VEJLEDER: Lars Pryds & Thomas Lagoni

ANTAL ENHEDER/ANSLAG: 21.046

ANTAL BILAG: 2

OPGAVENS HOVEDTITEL: Nudging, hvad og hvordan?

MODTAGET DATO:

MODTAGERS INITIALER:

SENDT TIL:

ABSTRAKT

Nudging er et nyt koncept som ramte verden omkring 2008 med udgivelsen af bogen 'Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness'. Sidenhen er der kommet flere bøger til og nudging er vokset til et begreb flere kender til. Jeg har fundet forskellige definitioner, der belyser hvor kompliceret begrebet nudging er. I mit bilag har jeg et afsnit som omhandler valg-arkitektur.

Vi mennesker er drevet af vores automatiske og reflekterende systemer. Det reflekterende system træffer de fornuftige og velovervejede valg, men vores automatiske system er lyststyret og træffer valg her og nu. Det automatiske system vil vælge en milkshake frem for en flaske vand, fordi det er lækkert. Det reflekterende system ville vælge vandet, fordi det ved at vi på længere sigt kan blive overvægtig af milkshake. Nudging handler om diskret at præge vores automatiske system til at træffe de valg, vores reflekterende system ellers ville træffe.

Den erkendelse som jeg synes er en af de vigtigste og mest negligerede, er at nudging bygger på intentionen om at gøre det bedste for brugeren. Er det på sigt ikke bedre for brugeren, er det ikke nudging. Jeg har udarbejdet nogle tests på baggrund af to artikler, som gør det muligt for mig at definere om jeg arbejder med et nudge eller blot tiltag, som kan minde om nudging. Jeg har brugt disse tests til at analysere nogle eksempler på "nudging". Flere af de analyserede eksempler viste sig ikke at være nudging. F.eks. er Piano stairs fra The Fun Theory ikke nudging, men eksemplet fra Kastrup Lufthavn viser hvordan man kan nudge rygere til glæde for dem selv og deres omgivelser.

Jeg har kigget på disse forskellige problemstillinger for at danne mig et indtryk af, hvad man kan gøre med nudging. Denne viden håber jeg at kunne inddrage aktivt i min praktiske opgave.

Nudging er et koncept med mange definitioner, læs min BA for at blive klogere på hvad nudging er og hvordan det fungerer.

ABSTRACT

Nudging is a new concept, which hit the world around 2008 with the release of the book 'Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness'. Since then there have been written several books and nudging has grown into a concept which is more familiar. I have found various definitions that illustrates the complexity of nudging. In my Annexes, I have a section that deals with the concept choice architecture.

The systems that drives us, as human beings is the automatic and the reflective systems. The reflective system is the sensible system, who makes informed, well thought out choices, while the automated system is a system fueled by desire, and will generally make spontaneous decisions. The automated system will for example choose the milkshake, rather than the bottle of water because it is delicious. On the other hand, the reflective system would choose the bottle of water because it knows that in the long term, the milkshake might make you overweight.

Nudging is all about subtly shaping our automated system to make the choices that our reflective system would take. What I realized is that a most important and neglected idea is that nudging builds on the intent to do what is best for the user. It is not, it's ultimately not nudging.

Based on two articles, I derived some methods for analysing scenarios, which could be interpreted as nudging. These methods have been used to analyses an ultimately determine, whatever a certain action is a "nudge" or a "push".

I analysed several examples of nudging, were some of them turned out to be something else. An example of this would be the piano stairs from the fun theory. This turned out not to be nudging. Another example from Kastrup Airport shows how to nudge smokers for the benefit of themselves and their surroundings. I have looked at several issues through this report, and gotten a good amount knowledge on nudging. I hope to engage actively in my practical task.

Nudging is a concept with many definitions, read my BA to learn more about what is nudging and how it works.

INDHOLDSFORTEGNELSE

ABSTRAKT	2
ABSTRACT	3
INDLEDNING	5
FORMÅL	6
PROBLEMFOMULERING	6
ET NUDGE, AT NUDGE, NUDGING	6-8
MENUKORT TESTEN	8
HOMER/SHERLOCK TESTEN	8-9
AFGRÆNSNING AF KONCEPTET NUDGING	8
ELEFANTMOR TESTEN	9-10
TESTENS KONKLUSION	10
ANALYSE: ET NUDGE ELLER EJ?	10-12
TRAPPE NUDGES	12-13
PERSPEKTIVERING	13
MIN KONKLUSION	13-14
BILAG	
VALG-ARKITEKTUR	15-16
MOTIVATIONS FORSØG	16-17
LITTERATURLISTE	18-20

INDLEDNING

Første møde mellem en bruger og et fitness center kan være meget overvældende. Ikke nok med at brugeren møder en ny kultur, men centret har en masse regler man skal huske. Men hvordan kommer man overhovedet i gang med at træne? Hvad er rigtigt og forkert? Skal man kaste sig over de frie vægte ved siden af de store pumpede mænd, som ser ud til at de har helt styr på det? Hvordan bruger man løbebåndet? Hvordan bruger man den der maskine og hvad gør den? Det kan for nogle være en jungle, og der hersker mange forskellige filosofier inden for fitness verden. Nogle sværger til CrossFit, nogle kan ikke leve en uge uden at løfte vægte og andre får et kick når de danser Zumba©

Ofte prøver folk sig frem indtil de finder det som tænder dem, ellers ender de med at melde sig ud. Måske prøver de igen på et senere tidspunkt, måske går de hjem og tænker at fitness ikke var noget for dem. Jeg mener, som uddannet hold instruktør, at fitness branchen har noget for alle. Det er kun et spørgsmål om at få de gode oplevelser så man bliver fanget af det. Men det at blive fanget af noget betyder heller ikke at man bliver fastholdt. Det er meget individuelle parametre som fastholder folk til deres træning. Nogle er yderest resultat fokuseret, andre fastholdes af den energi de har bagefter. Der er mange forskellige parametre som spiller ind i forhold til ens træning. Man kan diskutere, hvor meget folk får ud af deres træning på baggrund af parametre som; teknik, intensitet, indlagte pauser, socialt samvær, træningsprogram, repetitioner osv.

Danmarks største fitnesskæde Fitness World¹ har pga. sin størrelse bevirket at flere er begyndt at dyrke fitness, men eftersom kæden er så pris fokuseret, er medlemmer ofte ladt alene omkring deres træning. På Fitness Worlds hjemmeside siger de ”*Vi skal ikke diktere, hvad der er rigtigt og forkert. Vi skal give dig en verden af træningsmuligheder, så du kan opleve glæden ved at træne. Uanset hvem du er, og hvor i landet du bor*”² Til gengæld byder de ind med vejledning omkring forskellige former for træning.

Hvad hvis man kunne påvirke brugeren til at få en struktur i sin træning? Et nyt fænomen har ramt ikke blot Danmark men hele verden. Der nudges på livet løs og i England har det endda resulteret i ’Nudge Unit’³ som er en statslig instans som arbejder på at ændre folks adfærd. Men hvad er nudging og hvordan kan man bruge det? Kan man bruge nudging som et middel til at få disse folk i gang med at træne regelmæssigt?

1 Engholm, 2012

2 www.fitnessworld.dk

3 Engelhardt, 2011

FORMÅL

Det overordnede mål er at forbedre folkesundheden, og at lave et design til fitness branchen som kan hjælpe motiverede nybegyndere. Min personlige legitimering kommer fra mit arbejde. Jeg synes det er mærkeligt at man ikke hjælper ny opstartede medlemmer bedre i gang med deres træning, og jeg føler at jeg kan kombinere min viden fra fitness branchen med min design viden til at lave et relevant design. På den måde vil vi i fitness branchen få bedre oplyste medlemmer, som fastholdes i deres sunde livsstil. Jeg ser mange ude i centrene med dårlig teknik, folk som træner uengageret og folk som tempomæssigt træner uhensigtsmæssigt. Jeg vil skabe et design som kan gøre en forskel fremover for disse mennesker.

PROBLEMFORMULERING

Hvad er definitionerne på nudging? Hvad er et nudge? Hvordan sikre man sig at man nudger og ikke ændre folks adfærd på en negativ måde/overhovedet ikke ændre deres adfærd? Hvilke greb kan jeg bruge til at analysere nudges?

ET NUDGE, AT NUDGE, NUDGING

Kært barn har mange navn og et nudge, at nudge, nudging har både mange navne, men også mange definitioner. Nudging har i et vist omfang altid eksisteret og man arbejder stadig med at komme med en klar definition. Afhængig af ens baggrundsfilosofi er der flere definitioner. Jeg vil først prøve at redegøre for nogle af de vigtigste her.

Adfærdsøkonomen Richard H. Thaler og jurist Cass R. Sunstein⁴ udgiver i 2008 bogen 'Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness', som kommer til at starte nudging bølgen for alvor. Her er et citat fra bogen, som bedst definerer nudging konceptet ud fra deres filosofi.

"A nudge, as we will use the term, is any aspect of the choice architecture that alters people's behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives. To count as a mere nudge, the intervention must be easy and cheap to avoid." (Thaler og Sunstein, 2009: 6)

Valg-arkitektur er et begreb Thaler og Sunstein introducerede og det giver god mening. De fleste arkitekter designer et hus ud fra kunden, de placerer toilettet tæt på soveværelset af hensyn til nattetisseri. Ligeledes tager en valg-arkitekt hensyn til at der er mange forskellige måder at præsentere valg for sin bruger, de valg brugeren træffer, bliver ofte truffet på baggrund af præsentationen af valget.⁵ (Du kan læse mere om valg-arkitektur i bilaget)

Thaler og Sunstein taler om at vi mennesker har to sider/systemer i os. Den automatiske side og den reflekterende side. Den automatiske side er lyststyret, den reflekterende side overvejer tingene grundigt.

4 Simons og Jones, 2001/2011: 60

5 Johnson, 2012: 488

DE TO KOGNITIVE SYSTEMER⁶

Det automatiske system

Det reflekterende system

Ukontrolleret

Kontrolleret

Problemfrie

Anstrengende

Associativ

Deduktivt

Hurtig

Langsomt

Ubevidste

Selvbevidste

Faglært

Regelfølgende

Filosoffen Daniel M. Hausman og Brynn Welch har her et andet bud på hvad nudging er. De har mere fokus på at et nudge ikke må skabe en økonomisk forskel.

“Nudges are ways of influencing choice without limiting the choice set or making alternatives appreciably more costly in terms of time, trouble, social sanctions, and so forth. They are called for because of flaws in individual decision-making, and they work by making use of those flaws.” (Hausman og Welch, 2010: 126)

Sidst men ikke mindst vil jeg nævne danske Pelle Guldborg Hansen, som efter min mening er den mest aktive nudging ekspert på de sociale medier.

“A nudge is an umbrella term for any attempt at influencing choices and behaviour in a predictable way without

(1) limiting the original choice set, or

(2) making alternatives appreciable more costly in terms of time, trouble, social sanctions, and so forth,

based on the assumption that cognitive flaws exist and often affect individual and social decision-making, and making use of these flaws as an integral part of such attempts.” (Hansen, forthcoming 2014c)

Pelle kommer også med en anden definition, her lægges der dog mere vægt på hvordan man arbejder med folks reflekterende ønsker.

“A nudge is (1) any attempt at influencing people’s judgment, choice or behavior in a predictable way (1) made possible because of cognitive biases in individual and social decision-making, routines or habits posing barriers for people to perform rationally in their own interest, and (2) working by making use of those biases, routines or habits as an integral part of such attempts.”

I en artikel for Ingeniøren kommer Robin Engelhardt med en fin og klar forklaring på hvad nudging er ud fra Thaler og Sunsteins bog:

6 Simons og Jones, 2001/2011: 62

7 www.linkedin.com

"Nudging kan måske bedst oversættes med 'valg-arkitektur', der i sin essens blot handler om at gøre livet nemmere for os alle. I stedet for at tackle hinanden med regler og advarsler, er det mere givtigt at designe samfundet på en smartere måde, som udnytter kendskabet til vores psykologi uden at give køb på friheden til at vælge at gøre tingene anderledes. På den måde kan 'vanedyret menneske' faktisk hjælpes på vej til at træffe de rigtige valg for sig selv. I stedet for forbud, forskrifter og alle mulige interventioner er det nemlig ofte nok at bruge små tricks og tilbyde de rigtige valgmuligheder fra start." (Engelhardt, 2011)

AFGRÆNSNING AF KONCEPTET NUDGING

For at forstå nudging, vil jeg igen kigge på de to kognitive systemer på s. 4. Jeg vil på baggrund af artiklerne "Er det et nudge?"⁸ og "Strategi er: 'Nudge, nudge'"⁹ udarbejde tre tests.

De skal ses som redskaber til at analysere om noget er et nudge eller et andet tiltag.

MENUKORT TESTEN

Forestil dig et menukort. Hvis vi husker tilbage på Thaler og Sunsteins definition "... alters people's behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives..." Et nudge må altså ikke begrænse folks valgmuligheder eller væsentligt ændre deres økonomiske incitamenter.

Hvis man fjerner alt usund mad i kantinen¹⁰, svarer det til at fjerne en ret på menukortet, så det er ikke nudging. Når regeringen sætter en fedtskat på vores produkter,¹¹ svarer det til at sætte prisen op på en af retterne på menukortet. Igen er der ikke tale om nudging. Men hvis en kantine går ind og køber nye og mindre tallerkner for på den måde at nedsætte madspild¹² og at folk overspiser.¹³ Vi fjerner ikke noget fra menukortet, og hvis du stadig er sulten kan du jo købe en tallerken mad mere.

HOMER/SHERLOCK TESTEN



Homer er vores lystbaserede side, som ikke tænker så langt eller så grundigt over tingene.

Forestille dig at det automatiske system repræsenterer Homer Simpsons og det reflekterende system repræsenterer Sherlock Holmes. Alle mennesker besidder i højere eller lavere grad begge karakterer i sig. Homer er vores lystbaserede side, som ikke tænker så langt eller så grundigt over tingene. Til gengæld er han mere afslappet og glad end vores modsætning Sherlock Holmes.

Sherlock er velovervejende og opmærksom. Han træffer ikke valg uden at kende alle detaljerne og konsekvenserne. Vi trækker ofte på hans evner når vi laver store køb, som f.eks. bil eksemplet fra tidligere, hvor vi undersøger for at træffe det bedste valg.

- 8 Hansen og Jespersen, 2011
- 9 Engelhardt, 2011a
- 10 HKPrivatDK, 2010: 20 sek.
- 11 Ukendt journalist, 2012
- 12 Juul, 2014
- 13 Hansen, 2012a



Sherlock er velovervejende og opmærksom. Han træffer ikke valg uden at kende alle detaljerne og konsekvenserne.

Homer/Sherlock testen er simpel. Et nudge vil potentielt ændre Homers adfærd, men ikke Sherlocks. Det nudging gør er at det hjælper Homer med at træffe beslutninger, som vil være lige så velovervejede og kloge som dem Sherlock træffer.

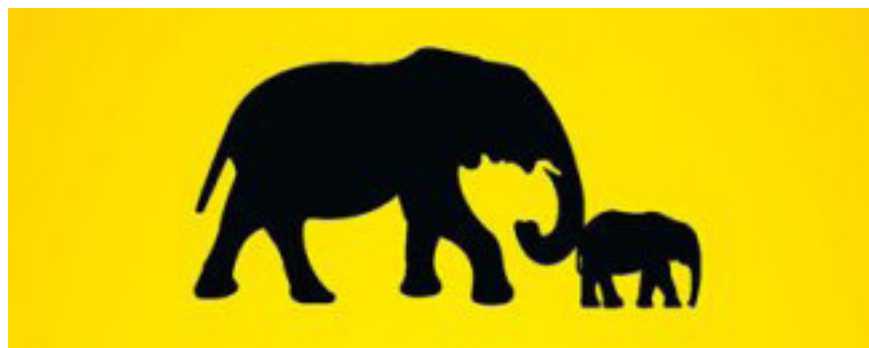


The piano stairs er et koncept fra Fun Theory, de arbejder med at gøre livet sjovere. Med dette forsøg fik de 66% flere til at bruge trapperne i forhold til rulletrapperne. Missionen om at få flere til at tage trappen ved hjælp af at gøre det sjovere virker, men er det et nudge?¹⁴.

Homer ville blive lokket til at tage trappen, fordi det er sjovt. På den måde får vi dovne Homer fysisk aktiveret hvilket er sundt for ham. Grunden til at vi kan se at trappen ikke er et nudge er fordi at Sherlock helt naturligt ville vælge trappen frem for rulletrappen, pga. dens sundhedsfremmende natur.¹⁵ Sherlock kunne fristes til at gå/spille på trappen, for underholdnings skyld og så ændrer vi også på Sherlocks adfærd. Dette er bestemt ikke en dårlig ting, men det er ikke et nudge.

ELEFANTMOR TESTEN

Det jeg synes er noget af det vigtigste i forhold til konceptet nudging er at det bygger på kærlighed, gode intentioner og at lede folk i den rigtige retning.



Illustrationen af elefantmoren, der kærligt skubber elefant-ungen viser essensen af nudging. Det handler om at skubbe hinanden i den rigtige retning.
-Robin Engelhardt¹⁶

¹⁴ Fun Theory, 2009

¹⁵ Hansen og Jespersen, 2011

¹⁶ Engelhardt, 2011d

Nudging får meget hård kritik, men jeg synes at det er det kærlige element som gør at man kan forsvare at bruge nudging. Eksemplerne i de to andre tests handler om at få folk til at spise mindre og sundere, og om at prøve at få folk til at være mere fysisk aktive. To ting jeg kun ser som en hjælpende hånd, og nogle gange kan det være svært at træffe det fornuftige valg.



Det er ikke sært at børn og voksne er overvægtige, med disse priser. Generelt er det hensigtsmæssigt at nudge børn, da de er meget styret af deres automatiske system/deres indre Homer.

TESTENS KONKLUSION

Testene er udarbejdet på baggrund af de to tidligere nævnte artikler, de er et redskaber som jeg bruger på eksempler fra virkeligheden, som jeg finder relevante at analysere. Ved hjælp af de tre tests kan jeg afgøre, om der er tale om nudging eller andre metoder, som kan minde om nudging.

I menukort testen, må vi ikke ændre på prisen eller fjerne ting. Derimod må vi gerne på anden vis brug viden om menneskets adfærd, til at nudge modtageren til at træffe det valg som er fornuftigst for modtageren. Lad os prøve Homer/Sherlock testen af på menukorts testen. Hvis man havde "nudget" menukortet til at få Homer til at købe den store sodavand i stedet for den lille, ville vi ikke tale om nudging. Her ville Sherlock nemlig ikke være sådan at narre/lokke. Sherlock træffer kun valg, som gavner ham bedst på længere sigt. Hvis man ikke forbedrer Homers adfærd og på den måde kan leve op til elefant testen, er der ikke tale om et nudge.

ANALYSE: ET NUDGE ELLER EJ?

Når vi er reflekterende, i vores Sherlock mode, så er det videnskabeligt bevist at vores blodsukker falder. *"Biological we are coded to save as much energy as possible. So we always try avoid being reflective for to long"*¹⁷ Når vi står i supermarkedet og prøver at huske, hvad skulle jeg købe ind? Hvad har jeg lyst til at spise til aftensmad? Hvad skal jeg bruge til at lave aftensmaden? Var det solbær eller hindbær kæresten kunne lide? Skal jeg vælge øko eller budget mælk? Har vi mere pasta? Hvor finder jeg pastaen?

17 Krukow, 2013: 6 min



I et forsøg udført af Baba Shiv, professor i adfærdsøkonomi ved Stanford University, blev to grupper studerende bedt om at huske en række tal for derefter at vælge mellem et stykke kage eller frugt. I gruppen, der skulle huske syv tal, valgte 63 pct. af de studerende kagen. For den anden gruppe, der kun skulle huske to tal, var dette tal blot 41 pct.*1

Hele denne indkøbsproces kræver en del af dit reflekterende system, dit blodsukker falder og mens du står i kø ved kassen, sætter dit automatiske system ind, som har fået øje på en Mars bar og hurtigt har besluttet at det er lige hvad du har brug for.

Når journalist Michael Rothenborg hævder: *"Erhvervslivet har brugt teknikken i årevis. F.eks. nudges der, når slikket ligger tæt på kassen i supermarkedet."*¹⁸ kan vi meget nemt argumentere at dette ikke er sandt. Det er rigtigt at Homer'en i os pga. en biologisk proces og pga. slikket bliver sat i øjenhøjde bliver påvirket til en ændret adfærd. Men vores Sherlock har gennemskuet hvad det er butikken prøver og ville nemt kunne holde sig tilbage.

I samme artikel får vi denne info: *"I stedet vil kunderne på deres vej rundt i butikken oftere støde på fristende frugt og grønt - i Netto i Allinge vil det oven i købet være momsfrít."*¹⁹

Hvis de bornholmske Netto'er blot havde lavet en placeringsstrategi, flyttet deres slik fra kasserne og placeret frugt og grønt lokkende steder i butikken, så havde der faktisk været tale om nudging! Homer kunne være blevet lokket til at købe mere frugt og grøn, mens Sherlock forsat ville kunne købe uhindret ind. Men fordi de har fået frugt og grønt varerne til at være momsfri, så ville det være ligesom at ændre på priserne på menukortet og derfor er det ikke nudging.

I Irma er slikket og chokoladen ved kasserne erstattet af frugt.²⁰



Når slik, chips og cola får en mindre fremtrædende plads i supermarkedet, og vi i stedet oftere støder på frugt og grønt, er det nudging.²¹

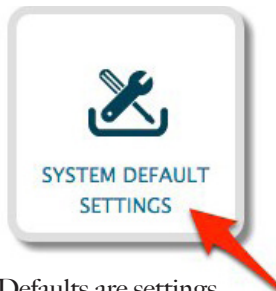
Ifølge menukort testen, har de hverken fjernet en ret eller ændret prisen fordelagtigt, men de har så at sige, redesignet menukortet for at frist Homer. Homers mærker tydeligt at hans blodsukker er faldet, måske tænker han på Mars baren, men han er alligevel for doven til at gå ned til hylden med slik og ender derfor med at tage en pære med i kurven. Sherlock har ikke en ændret adfærd og sundhedsmæssigt kommer dette nudge Homer til gode, vi kan konkludere at Irma har lavet et ægte nudge.

*1 Hansen, 2012a
18 Rothenborg, 2012
19 Rothenborg, 2012
20 Pedersen, 2012
21 Pedersen, 2012

Bente Klarlund Pedersen afslutter artiklen med dette udsagn: *"Jeg er tilhænger af, at det sunde valg skal være det lette valg. Når det er sagt, er det vigtigt, at det, vi kalder sundt, også er sundt, dvs. at sundheds-effekten er dokumenteret og baseret på viden. Og det er vigtigt, at nudging følges af forskning, der kan afgøre, om et givet nudging-initiativ nu også virker efter hensigten."*²²

Dette er en helt anden, men vigtig diskussion.

TRAPPE NUDGES



Defaults are settings or choices that apply to individuals who do not take active steps to change them.*²



Barcelonas metro .
"...Meningen er jo ikke, at vi skal hænge dem, der vælger rulletrappen, ud som tykke og dovne."
(Hansen, 2013)

I valg arkitekturen (se bilag) berørte vi default settings. Hvis vi kan ændre vores default setting til at have fokus på sundhed så har vi gang i et godt nudge²³.

Når jeg træner i Fitness World på Ndr. Fasanvej på Nørrebro skal jeg op på 4 sal, hvor centret ligger. Jeg kan vælge at tage elevatoren eller trapperne. Fitness World har hængt et skilt op hvor der står "Start din opvarmning nu, tag trapperne", dette lille nugde har fået mig til at tage trapperne flere gange. Andre gange gider jeg ikke at svede i mit hverdagstøj og tager elevatoren, men ordene hænger i mit hoved hele elevator turen. Nogle gange tager jeg elevatoren af ren trods. Jeg ved godt at Fitness World prøver at påvirke mig til at tage trappen for at spare penge, jeg ser det som en luksus ting.

På billedet her til venstre ses et billede fra metroen i Barcelona. Her er et mindre vellykket forsøg på nudging. I princippet kunne Homer godt finde på at tage trappen, men han kunne også finde på at sige: "Ja jeg er fed, hvad vil du gøre ved det? Nu tager jeg rulletrappen, for det har jeg jo lov til" Næppe intentionen. Vælger Homer at tage rulletrappen vil vi andre også se på ham med bebrejdede øjne, hvilket bestemt ikke er intentionen med et nudge, han vil begynde at tænke dårligere om sig selv. Sherlocks vej op af metroen ville være upåvirket. Hvis vi kigger på menukortet ville det næsten svare til at skrive "De fedes dårlige valg" uden for burgeren med pommes frites.

Når vi møder sådan et valg i metroen, skal vi hurtigt vurdere os selv; "Er jeg tynd eller tyk?" og derudfra træffe et valg. Dette er ikke en overvejelse man har interesse i at sætte i hovedet på sine modtagere. I Kastrup lufthavn har de lavet en metode som nudger rygere hen i et rygeområde så de ikke generer ikke-rygere²⁴.



Tidligere blev mange ikke-rygere generet at røg tæt på ind- og udgangene til termi-

*2 Johnson, Et al, 2012: 491

22 Pedersen, 2012

23 Jørgensen, 2011

24 Graubæk, 2014

nalerne. Nu 'puffes' rygerne lidt længere væk. Rygerne synes at være glade for de nye tilladte områder. Det har samtidig lettet oprydningen af skodder.²⁵

Det er både smart, men der bliver ikke peget fingre af rygerne eller set ned på dem. Det ville være absurd at optegne et par sorte lunger og så guide hen til et rygeområde og sikkert ineffektivt.

Vi mennesker har en folkdyrsmentalitet²⁶ så møder vi et skilt, hvor der står; "9 ud af 10 tager trappen" så tager vi også trappen, men hvis vi møder et skilt som siger; "Det er sundt at gå" ignorerer vi det og tager elevatoren.²⁷

PERSPEKTIVERING

Jeg håber at kunne inddrage min nyfundende viden om nudging i mit praktiske projekt. Jeg har en tese om at man ikke melder sig ind i et fitness center, medmindre man er motiveret til at ændre sin livstil. Jeg har lavet en undersøgelse som viser at 83% er meget motiveret i deres træning og ikke kan undvære den (se bilaget, motivations forsøg). Så min pointe er at hvis man melder sig ind og kommer ordentligt i gang med sin træning vil man være mere motiveret til at forsætte sin træning.

Der hvor jeg vil inddrage min teoretiske viden, er ved at nudge de nye motiverede medlemmer til at benytte sig af mit design som en naturlig del af deres begyndende færd i centret.

MIN KONKLUSION

Da jeg startede ud med denne opgave vidste jeg at nudging var noget med at man prægede sin bruger i den retning man gerne ville have dem i. Der findes mange definitioner på hvad nudging er, nok fordi nudging er ret komplekst og svært at formulere. Jeg har fået ny viden omkring hvad nudges indeholder. Jeg har fået værktøjer til at analysere nudges jeg møder, men også dem jeg fremtidigt vil lave.

Jeg vil gerne flytte vores indre Homer. Hvis jeg påvirker Sherlock er det ikke nødvendigvis dårligt design, men det er ikke nudging. Jeg skal sørge for ikke at ændre økonomisk på mit menukort og jeg skal huske elefantmoderen som kærligt skubber sin unge fremad. Det handler om at hjælpe brugeren til at træffe det fornuftige valg på en nem og kærlig måde.

Jeg har læst mange artikler omkring at nudging skulle være hjernevask²⁸, og jeg er sikker på at nudging er noget som kan misbruges. Heldigvis har vi en masse folk som er meget opmærksomme på hvad der rører sig på nudging fløjen. Når reklamebranchen bruger metoder som minder om nudging er det vigtigt at skelne. disse metoder ville ofte ikke kunne bestå diverse nudging tests. I flere af de artikler jeg har læst er det også tydeligt at journalisterne ikke har sat sig ind i nudging. Man skal bestemt være kritisk overfor ting som vil ændre vores adfærd, men forhåbentligt er vi også opmærksomme og stærke nok til at sige fra, hvis vi har gang i noget vi ikke har lyst til. Men at SKAT f.eks. hjælper unge med at få styr på deres økonomiske liv, ved at gøre deres egen hjemmeside mere overskuelig, det kan jeg simpelthen ikke

25 Graubæk, 2014

26 Krukow, 2013: 6:20 min

27 Læssø, Et al, 2012: 57

28 Søgaard, 2013a

se noget problem i!²⁹ Jeg synes at alle burde hjælpe hinanden med at gøre livet nemmere og sjovere at leve. Hvis det kun tager mig 5 min at få orden i mine skattepapirer imod de 3 timer det snildt kunne tage min stedfar, da han var på min alder, så synes jeg da bare det er fedt. Vi giver brugeren mere tid til at gøre det han/hun virkeligt har lyst til, og det er vel det livet handler om. At gøre det man brænder for.

Nudging er et redskab som kan gøre verden til et nemmere og bedre sted at leve.

29 Krukow, 2013: 12 min

BILLAG

VALG-ARKITEKTUR

Valg-arkitektur er et begreb Thaler og Sunstein introducerede og det giver god mening. De fleste arkitekter designer et hus ud fra kunden, de placerer toilettet tæt på soveværelset af hensyn til nattetisseri. Ligeledes tager en valg-arkitekt hensyn til at der er mange forskellige måder at præsentere valg for sin bruger, de valg brugeren træffer, bliver ofte truffet på baggrund af præsentationen af valget.¹

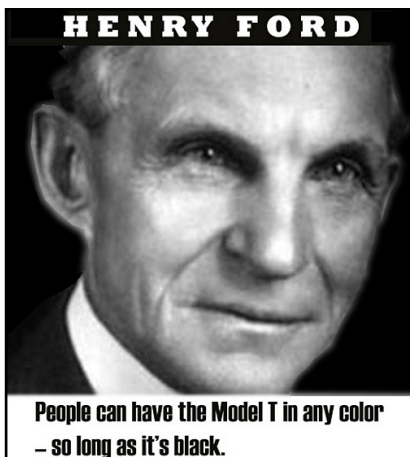
Det er vigtigt at være bevidst om at intet valg kan præsenteres neutralt, afsenderen har altid et motiv og brugeren vil ofte blive farvet af afsenderes valg præsentation. I nogle situationer er det vigtigt at gøre valgene så neutrale som muligt. Richard Thaler udtaler: ” *Forskning viser, at det parti, der står øverst på stemmesedlen i et landvalg, i gennemsnit får to procent flere stemmer, alene af den grund at det står øverst*”. I USA bruger de et værktøj kaldet *rækkefølge bias*, som randomiserer stemmesedlerne. Partierne er ikke længere i alfabetisk rækkefølge og stemmestedlerne er forskellige, hvilket i det store hele giver et mere neutralt valg.²

Et andet bias er *række alternativer* eller *antallet af alternativer*, dette er en overvejelse valg-arkitekten skal have. Hvis modtageren får for få valg, f.eks. Ford T modellen der var ’tilgængelig i alle farver, så længe det er sort’, kan modtageren blive frustreret. Min svigermor som kun har ejet og kun vil eje grønne biler, ville nok have købt hendes bil et andet sted.

Modsat kan for mange valg (choice overload) være for meget for modtageren. De kan simpelthen ikke overskue alle de valg, især ældre kan have svært ved at skulle processere alle de muligheder.⁴ Choice overload tvinger os ud i det reflekterende system, hvor vi ikke ønsker at opholde os for længe.⁵ Valg-arkitekten skal derfor balancere mellem at give modtageren nok valg til at de kan realisere sig igennem dem, men ikke så mange at de drukne i dem og tvinges til at træffe mange unødvendige beslutninger.

Heldigvis har vi mennesker et indbygget *default bias*. Dette bias gør os i stand til at træffe hurtige beslutninger, uden større indsats eller opmærksomhed. Når universitetsstuderende f.eks. sidder på den samme plads gennem hele semesteret.⁶ Min indbyggede default når jeg skal købe æg er at de skal være fra fritgående høns eller være økologiske. Når det krav er opfyldt, så skal det være den billigste pakke æg. Jeg tænker ikke engang over det mens mine øjne scanner hylderne for mit default produkt. Jeg har tidligere taget stilling til produktet, men jeg har lavet nogle default settings for at lette min dagligdag. De krav jeg stiller til mine æg fører mig videre til *valg over tid biaset*.

De fleste af os har et positivt syn på fremtiden. Vi tror på at vi får mere tid, flere penge og mere ud af vores tid, end hvad tilfældet nok reali-



1 Johnson, 2012: 488

2 Engelhardt, 2011

3 Johnson, Et al, 2012: 489

4 Johnson, Et al, 2012: 490

5 Krukow, 2013: 6 min.

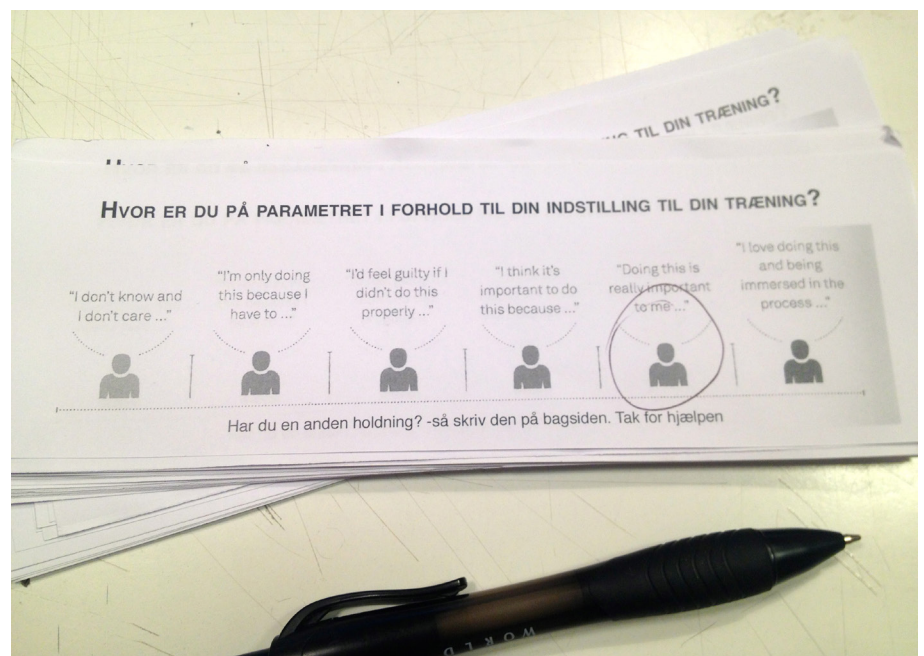
6 Simons og Jones, 2001/2011: 61

stisk vil blive⁷. Når jeg køber mine æg, er min default indstillet på hvad der vil være bedst både for mig, men også for hønsene og samfundet over tid. Jeg har en ukritisk overbevisning om at disse æg smager bedre og er bedre for mig, uden nogensinde selv at have testet disse overbevisninger. Jeg er overbevidst om at hønsene har det bedre, hvis æggene er fra fritgående eller økologiske høns, end f.eks. burhøns. På den måde føler jeg at jeg bidrager til dyrevelfærd. Jeg tror at økologiske produkter er sundere for vores planet og ved at købe økologisk håber jeg på at presse markedet til at producere flere økologiske produkter. Når vi skal træffe store valg, som f.eks. køb af bil vil vi ofte gøre brug af *teknologiske hjælpemidler til vores beslutningsprocesser*. Vi går ind på internettet og læser forskellige test og vurderinger for at få et samlet overblik.⁸ Dette hjælper i høj grad kunderne, men her er det vigtigt at være kritisk omkring hvor man har fundet sine kilder henne.

Når jeg bruger min app Tilbudsavis+ giver jeg den information omkring hvilke varer jeg gerne vil købe ind. Ud fra den data og min placering kommer app'en med valg/muligheder omkring, hvor jeg kan købe varen. Her kan jeg både se prisen, men også afstanden til butikkerne. Dette gøre mig i stand til at træffe et nemmere valg omkring, hvor jeg skal købe ind.

MOTIVATIONS FORSØG

Jeg var interesseret i at undersøge hvor motiverede medlemmerne i Fitness World Kolding var i deres træning. Jeg fandt en model i bogen *This is service design thinking*⁹ som jeg synes kunne være relevant at bruge, da jeg synes de 6 kategorier rammer et bredt motivations parametre. Jeg fik svar fra 70 personer.

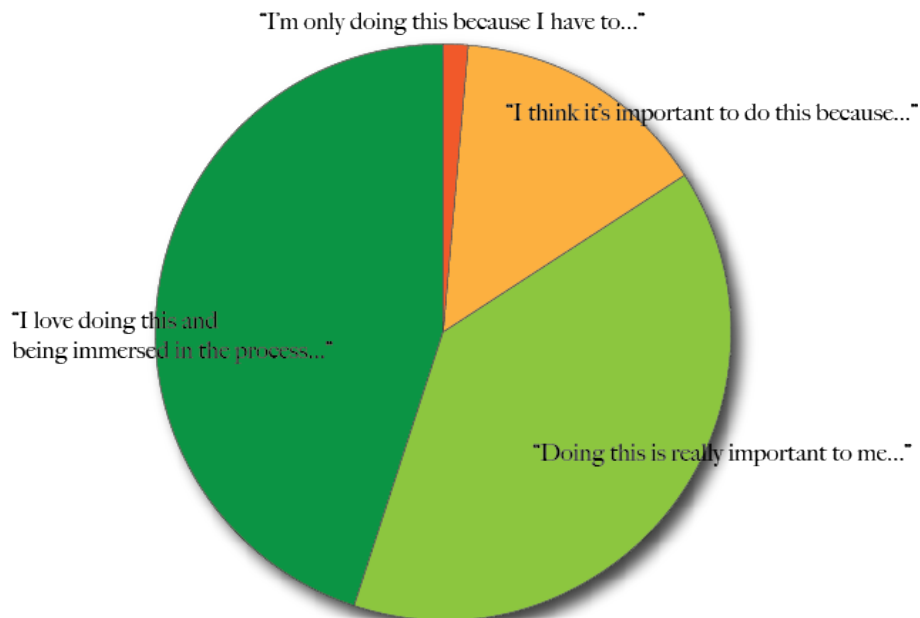


Skemaet lå i receptionen i Fitness World Kolding og medlemmerne blev bedt om at udfylde det når de loggede ind. Det blev udleveret på en holdtime til medlemmerne. Medlemmerne til Bikefit blev bedt om at gå ud og udfylde skemaet. Medlemmer som trænede i centret blev bedt om at udfylde skemaet.

7 Johnson, Et al, 2012: 492

8 Johnson, Et al, 2012: 491

9 Stickdorn, Schneider Et al, 2010: 304



Ingen svarede "*I don't know and I don't care...*" eller "*I'd feel guilty if I didn't do this properly...*", jeg tror bestemt at Fitness World har medlemmer som er i disse katagorier, men det er bare ikke dem som kommer ned i Fitness World, som var der jeg lavede undersøgelsen. Men det understøtter faktisk min point ret godt.

Hvis man har et godt træningsflow, er man motiveret i sin træning.

LITTERATURLISTE

Bøger

Simons, Herbert W. og Jean Jones (2001/2011) ”Persuasion in Society” 2. udgave. Routledge. ISBN-13: 978-0415965149

Stickdorn, Marc og Jakob Schneider Et al. (2010) ”This is service design thinking” 5 udgave. BIS Publishers. ISBN 978-90-6369-279-7

Thaler , Richard H. og Cass R. Sunstein (2009) ”Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness” Penguin. ISBN-13: 978-0143115267

Artikler

Andersen, Pia Buhl (2010) ” Danmarks største fitnesskæde truet af konflikt” Politiken. Lokaliseret den 1. maj 2014 på:
<http://politiken.dk/oekonomi/ECE1028088/danmarks-stoerste-fitnesskaede-truet-af-konflikt/>

A: Engelhardt, Robin (2011) ”At nudge eller ikke at nudge - det er spørgsmålet” Ingeniøren. Lokaliseret den 8. april 2014 på:
<http://ing.dk/artikel/nudge-eller-ikke-nudge-det-er-sporgsmalet-123525>

B: Engelhardt, Robin (2008) ”Her er de små tricks til at bryde vanedyrets magt” Ingeniøren. Lokaliseret den 8. april 2014 på:
<http://ing.dk/artikel/her-er-de-sma-tricks-til-bryde-vanedyrets-magt-89434?highlight=nudge>

C: Engelhardt, Robin (2009) ”Nudge” Ingeniøren. Lokaliseret den 8. april 2014 på:
<http://ing.dk/blog/nudge-94595>

D: Engelhardt, Robin (2011) ”Strategi er: ’Nudge, nudge’” Kommunikations forum. Lokaliseret den 1. maj 2014 på:
<http://www.kommunikationsforum.dk/artikler/beskrivelse-af-nudge>

Engholm, Peter (2012) ” Danmarks største fitness-kæde vælger nyt bureau” Børsen. Lokaliseret den 1. maj 2014 på:
http://mediemarked.borsen.dk/medier/artikel/1/241390/danmarks_stoerste_fitness-kaede_vaelger_nyt_bureau.html

Graubæk, Allan (2014) ” Udspekuleret lokke-metode: Sådan har rygerne i Kastrup fået bedre manerer” Politiken. Lokaliseret 5. maj 2014 på:
<http://politiken.dk/rejser/nyheder/flyogluftthavne/ECE2221601/udspekuleret-lokke-metode-saadan-har-rygerne-i-kastrup-faaet-bedre-manerer/>

A: Hansen, Pelle Guldborg (2012) ”Derfor spiser og drikker du for meget” Videnskab.dk. Lokaliseret den 3. maj 2014 på:
<http://videnskab.dk/kultur-samfund/derfor-spiser-og-drikker-du-meget>

B: Hansen, Pelle Guldborg (2013) ”Nudging: Hvordan får man folk til at ændre adfærd?” Videnskab.dk. Lokaliseret den 21. april 2014 på:
<http://videnskab.dk/kultur-samfund/nudging-hvordan-far-man-folk-til-aendre-adfaerd>

Hansen, Pelle Guldborg og Andreas Maaløe Jespersen (2011) ”Er det et nudge?” i Nudgeyou. Lokaliseret den 1. maj 2014 på:
<http://inudgeyou.blogspot.dk/2011/08/er-det-et-nudge.html>

Hausman, Daniel M. og Brynn Welch (2010) ”Debate: To nudge or not to nudge?” The journal of political philosophy. Volume 18, issue 1.

Jerichow, Rie (2014) ”Hvorfor gavner motion hjertet – og ikke kun musklerne?” Samvirke. Lokaliseret den 2. april 2014 på:
<http://samvirke.dk/sundhed/artikler/hvorfor-gavner-motion-hjertet-%E2%80%93-kun-musklerne.html>

Juul, Selina (2014) ”Spis op eller betal en bøde” Politiken. Lokaliseret den 3. maj 2014 på:
<http://politiken.dk/debat/profiler/selinajuul/ECE2182018/spis-op-eller-betal-en-boede/>

Jørgensen, Torben (2011) ”Fri os fra motions- og kostmafiaen” Politiken. Lokaliseret den 20. april 2014 på:
<http://politiken.dk/debat/kroniken/ECE1199148/fri-os-fra-motions-og-kostmafiaen/>

Pedersen, Bente Klarlund (2012) ”Klarlund: Nænsomme puf kan hjælpe os til at styre krybdyrhjernen” Politiken. Lokaliseret den 3. maj 2014 på:
<http://politiken.dk/forbrugogliv/sundhedogmotion/sundhedsp/ECE1785803/klarlund-naensomme-puf-kan-hjaelpe-os-til-at-styre-krybdyrhjernen/>

Rothenborg, Michael (2012) ”Ny taktik skal få æbler i kurven” Politiken. Lokaliseret den 20. april 2014 på:
<http://politiken.dk/forbrugogliv/forbrug/tjekmad/ECE1744311/ny-taktik-skal-faa-aebler-i-kurven/>

Sand, Annette (2012) ”København vil være Europas reneste hovedstad” Berlingske Nyhedsbureau. Lokaliseret den 8. april 2014 på:
<http://www.b.dk/nationalt/koebenhavn-vil-vaere-europas-reneste-hovedstad>

A: Søgaard, Lise Schmidt. (2013) ”Det er dybest set hjernevask” Etik.dk. Lokaliseret den 5. maj 2014 på:
<http://www.etik.dk/artikel/499335:Etik-Det-er-dybest-set-hjernevask>

B: Søgaard, Lise Schmidt. (2013) ”Er det manipulation, at kommuner med små tricks får borgere til at ændre adfærd?” Etik.dk. Lokaliseret den 4. maj 2014 på:
<http://www.etik.dk/artikel/499352:Etik-Er-det-manipulation-at-kommuner-med-smaa-tricks-faar-borgere-til-at-aendre-adfaerd>

Ukendt journalist (2012) ”Nye tal giver fedtskat medvind” Berlingske Business. Lokaliseret den 3. maj 2014 på:
<http://www.business.dk/foedevarer/nye-tal-giver-fedtskat-medvind>

Kompendier

C: Hansen, Pelle G. (forthcoming 2014) ”Nudge & Libertarian Paternalism: Does the hand fit the glove?”

Læssø, Astrid Et al (2012) "Forebyggelse – ifølge danskerne" Rosen-
dahls. ISBN: 978-87-90275-43-3

Hjemmesider

Fitness World. Muligheder i Fitness World.
<http://www.fitnessworld.dk/muligheder-i-fitness-world>

Linkedin. Debatindlæg.

https://www.linkedin.com/groups/Nudging-hvor-g%C3%A5r-gr%C3%A6nsen-mellem-4746574.S.5866746810361475072?view=&gid=4746574&item=5866746810361475072&type=member&commentID=discussion%3A5866746810361475072%3Agroupp%3A4746574&trk=hb_ntf_COMMENTED_ON_GROUP_DISCUSSION_YOU_CREATED#commentID_discussion%3A5866746810361475072%3Agroupp%3A4746574

Video'er

Fun Theory, Piano stairs (2009) "Pianotrappan" Rolighetsteorin.se.
Lokaliseret den 3. maj 2014 på:
<http://www.rolighetsteorin.se/pianotrappan>

HKPrivatDK (2010) "Chefen fjerner alt usund mad fra kantinen"
Youtube.com. Lokaliseret den 3. maj 2014 på:
<https://www.youtube.com/watch?v=mMVTZ95ceZo>

Krukow, Sille (2013) "Design to nudge and change behaviour" TEDx-
Copenhagen. Lokaliseret den 20. april 2014 på:
<https://www.youtube.com/watch?v=EsUzI9lZMak>

Billeder

Default settings
<http://mobilizemailhelp.com/how-do-i-change-the-default-settings-for-my-account/>

Henry Ford

<http://www.strategicdealslawblog.com/files/2013/05/Hobson-Choice2.jpg>

Homer Simpson

<http://jedismedicine.blogspot.dk/2010/02/journey-into-unknown.html>

Piano stairs

<http://www.buzzpatrol.com/wp-content/uploads/2012/10/Black-and-white-piano-stairs-in-China-01.jpg>

Professor Baba Shiv

<https://www.gsb.stanford.edu/news/bmag/sbsmo802/feature-babashiv.html>

Sherlock Holmes

<http://www.mhpbooks.com/lawyer-set-to-challenge-the-sherlock-holmes-estate/>

Why kids are obese

<http://hazaah.com/why-are-kids-obese/>