

Nudging – hvordan kan vi bruge det?

Den 5. marts 2015 Else Lücking

Lidt om mig

- Uddannet inden for kontor og har erfaring som studiesekretær
- Har en diplomuddannelse i uddannelses- erhvervs- og karrierevejledning
- Har en Master i Professionel Kommunikation fra RUC
- Arbejder som vejleder i eVejledning i Styrelsen for IT og læring
- Kontakt else@lucking.dk

Program for inspirationsaften

- Hvordan forstår vi nudging?
- Hvordan træffer mennesker beslutninger?
- Hvordan kan nudging bruges i forhold til kvalitet, effektivitet, øget salg og arbejdsmiljø?
- Hvordan får I kunder og medarbejdere til at gøre det som I ønsker?
- En lille opgave og sparring
- Hvordan kommer I videre herfra?

Vanens magt – eller et lille puf?

- <http://isitabird.dk/inspiration/nudging-pa-3-min/>

Definition

- **Nudging er et forsøg på at påvirke menneskers adfærd i en forudsigelig retning *uden* at begrænse deres valgmuligheder, dvs. uden tvang. Pointen med nudging er, at tilbyde gode handlingsalternativer, og derved gøre det lettere for folk at tage de valg, de allerede er motiverede for at tage - og altså ikke at få folk til at træffe valg eller udføre handlinger, de enten er imod eller ikke ønsker at tage del i.**

Kommunikation

- Nudging er en måde at kommunikere på
- Kampagner med information
- Lovgivning
- Økonomiske konsekvenser

Eksempel

The screenshot shows a web browser window with the URL https://indberet.virk.dk/myndigheder/stat/Digitaliseringsstyrelsen/NemHandel_Fakturablanket?nm_extag=Link%3D%2Cforside%2Cmest-anvendte-fakturablanketten%2C. The page displays the Virk logo and the text "Indberet". A search bar contains "Søg på Virk | Indberet".

Overlaid on the page is a survey window titled "My Survey - Google Chrome" with the URL es.netminers.dk/tracker/presenter.aspx?cid=es&survey_id=17. The survey content includes the Virk logo and the text: "Du forlader nu Virk Indberet, men inden du fortsætter til din selvbetjeningsløsning, vil vi gerne stille dig et spørgsmål."

The survey question is: "Hvor enig er du i følgende udsagn?"

	Meget enig	Enig	Hverken / eller	Uenig	Meget uenig
Det var nemt at finde min indberetningsløsning	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er nemt at finde rundt på Virk Indberet	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A "Submit" button is located at the bottom right of the survey window.

The background website shows a sidebar with navigation links: "Forside", "NemHandel", "Send en faktura eller...", "Sådan gør du", "Hav følgende", "Oplysninger på...", "Mere information", "Brug denne in...", "faktura eller k...", "myndighed ell...", "på første side...", "ønsker at send...", "kreditnota".

At the bottom of the page, there are navigation links: "Indberet", "Startvækst", "Data", "virk", "Forside - Virk Indberet", "Idéfasen", "CVB", "Hjælp", "Datakatalog", "Kontakt".

The Windows taskbar at the bottom shows several open applications: "Indbakke - Microsof...", "RE: SV: Leje ? - Med...", "Microsoft Word", "Lommeregner", "Virk.dk - NemHand...", "My Survey - Google...", and the system tray shows the time as 21:45.

Kampagner



Information

- Vi tror ofte, at folk mangler viden og at det er det som er årsagen til uhensigtsmæssig adfærd.
- Vores information er ofte for generel og uden en aktiv forpligtelse hos medarbejderen/kunden.
- Kan information til kunder og medarbejdere gives på en anden måde?

Eksempel til arbejdsmiljø



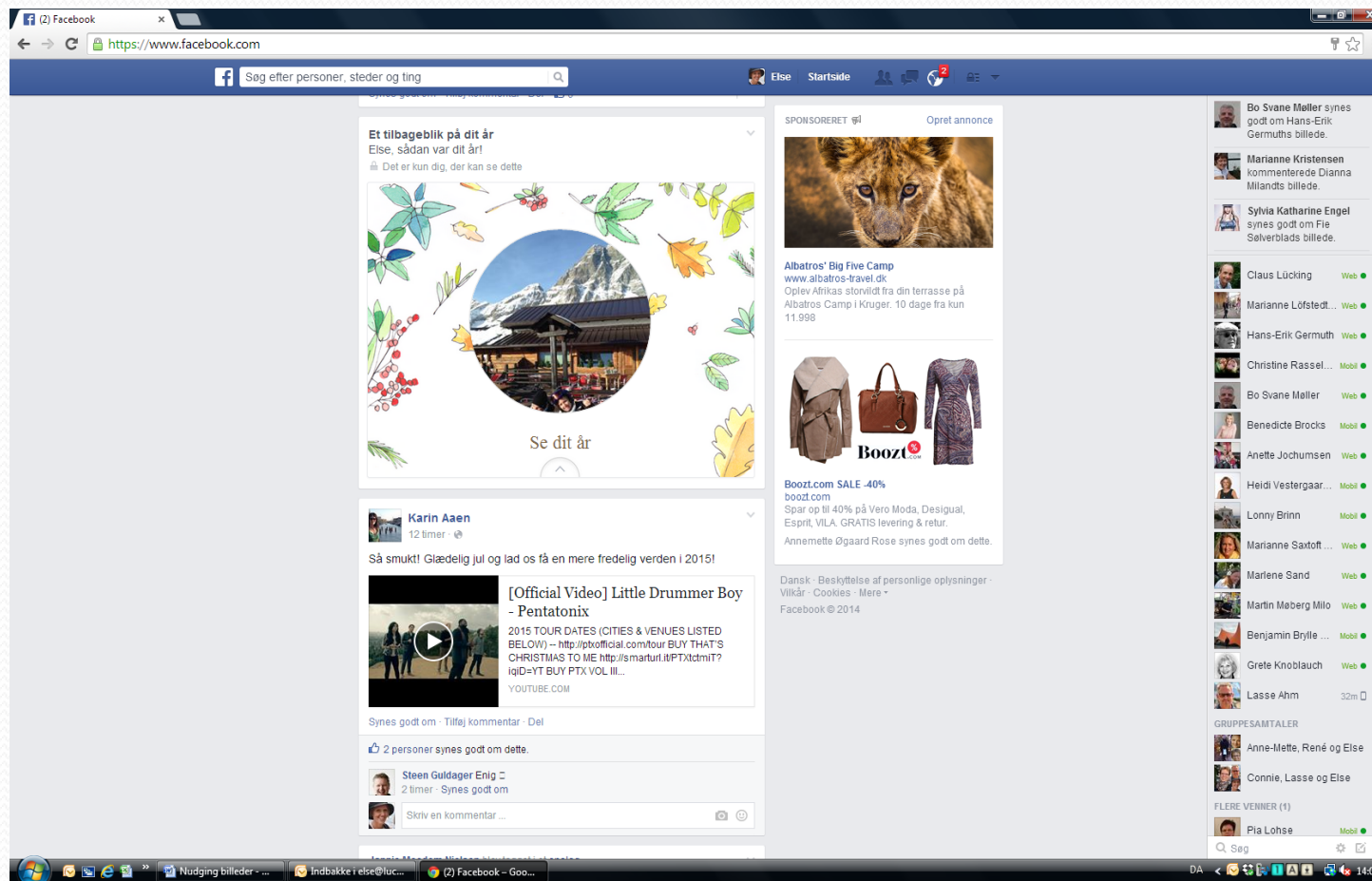
Adfærdsforskning

- Nudge kan fungere i alle situationer.
- Metode til at gennemføre nudging:
- Definition af jeres problem
- Diagnose – hvorfor gør de ikke som vi siger?
- Udvikling – hvad ønsker vi eller hvad ønsker vi ikke?
- Lav et nudge og test det
- Vær tro mod jeres nudge

Valgarkitekt

- I nudging er det valgarkitektens ansvar at udarbejde et nudge, som ikke griber ind i folks intentioner og ønsker.
- Valgarkitekten skal også være opmærksom på, at nudging er en intervention/en indgriben i folks adfærd.
- Men valgarkitekten kan tilrettelægge et nudge, så folk stadig har et valg.

Facebook som eksempel



Hvordan træffer vi valg?

- På baggrund af erfaringer
- Vores forforståelse
- Hvis vi kan se, der er en gevinst

System 1 automatisk



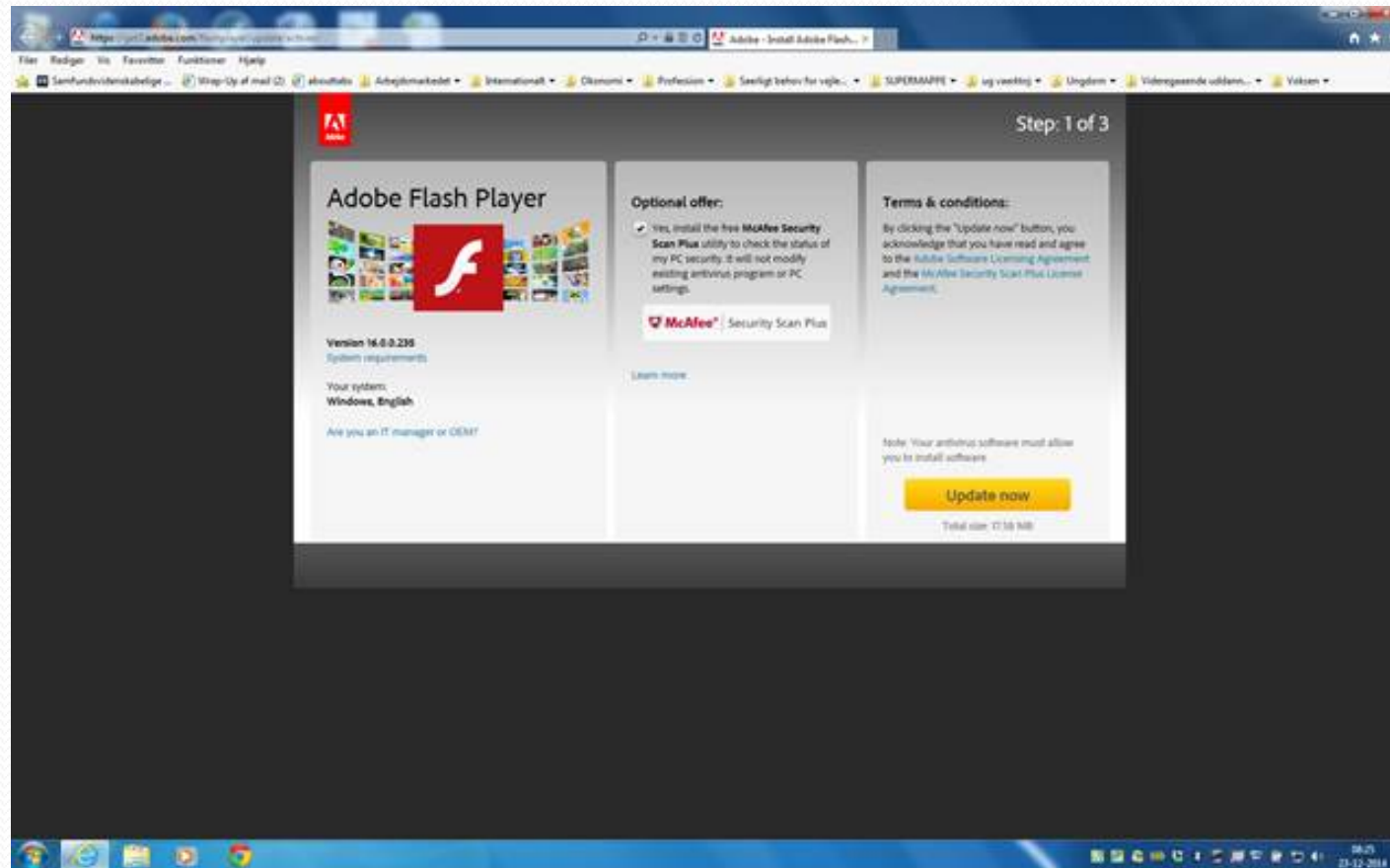
System 2 – tænke langsomt

- $23 \times 267 =$

Diagnose

- Opmærksomhed er en begrænset ressource
- Viljestyrke er en begrænset ressource
- Vi lever i nuet
- Vi påvirkes af andre og den kultur der er

Ask



Definér et mål

- Hvad er det vi gerne vil have folk til at gøre?
 - Eller
- Hvad vil vi gerne have folk holder op med at gøre?

Automatisk eller analytisk

- Ønsker vi at medarbejderen er bevidst om forandringen eller er vi tilfredse, hvis der sker en forandring?



Eksempler

- Fodspor og skraldespande i København
- Ændre formuleringen af breve, så der er en aktiv forpligtelse
- Pop up menuer på hjemmesider
- Placering af mad i en buffet
- Endomondo app
- Stræk ud

Normer - Social proof



Kultur – offentlig forpligtelse



Hvordan kan I gribe det an?

- Gør det enkelt
- Vælg en troværdig afsender
- Fortæl det der har betydning
- Brug normer og kultur
- Giv muligheder der støtter adfærdsændring
- Offentlig forpligtelse
- Vi vil gerne vinde noget

Inspiration og litteratur

- Nudge – Af Merete Norsker Bergsøe m.fl.
- Nudge- af Richard Thaler and Cass R. Sunstein
- At tænke – hurtigt og langsomt – af Daniel Kahneman
- Personlig indflydelse – af Morten Sehested Münster
- <http://thenudgingcompany.com/>
- <http://isitabird.dk/>
- <http://inudgeyou.com/>
- [http://www.arbejdsmiljoweb.dk/krop-og-sundhed/
nudging](http://www.arbejdsmiljoweb.dk/krop-og-sundhed/nudging)