



# NUDGING AF FLOW I KØBENHAVNS LUFTHAVN

Kasper Hulgaard, Emilia Herrik, Thomas Køster Madsen, Johannes Schuldt-Jensen, Mia Malthesen & Pelle Guldborg Hansen

## INTRODUKTION

Vi er midt i en global trend, hvor mange byer vokser til størrelser, der aldrig er set før. FN vurderer således, at andelen af jordens befolkning, der bor i byer, vil stige fra nuværende 54 % til 66 % i år 2050 [1]. Med denne udvikling følger et stadigt voksende behov for at vide, hvordan mennesker bevæger sig i grupper såvel som i "strømme" (eng. *flow*) og særligt, hvordan vi kan påvirke de adfærdsmønstre, som folder sig ud i interaktionen med omgivelserne – i metroen, på stadioner og i lufthavne naturligvis. En traditionel måde at blive klogere på dette er at bygge datasimulationer og kode enkeltindviders bevægelser for at studere de makrofænomener, der følger. Men for at gøre dette må man naturligvis først vide, hvad der påvirker enkeltindivider i praksis – og den slags viden kan kun opnås i felten.

Med 26,6 millioner rejsende, der hvert år passerer gennem lufthavnen og med en intention om at kunne håndtere 40 millioner hvert år inden for de næste 25 år, har Københavns Lufthavn fokus på, hvordan

de kan optimere flowet af mennesker gennem lufthavnen. Det har ført til en række samarbejder mellem Københavns Lufthavn og iNudgeyou – The Applied Behavioural Science Group.

En flaskehals for flow i Københavns Lufthavn, som mange rejsende kender, er udgangen ved toldslusen, lige efter man har afhentet sin bagage. Dette område er det eneste sted, hvor alle personer – der er ankommet til lufthavnen med fly – skal igennem, før de enten skynder sig ud til deres familie, der venter i ankomstområdet, eller videre for at nå et tog, en bus eller taxa. Når alle rejsende skal igennem den snævre udgang ved toldslusen, fører det dog til, at propper ofte opstår i flowet.

## ADFÆRDSKORTLÆGNING

For at arbejde med problemet anvendte vi vores **BASIC® framework**. I den første fase af diagnoseværktøjet, *Behavioural Mapping*, benyttede vi et observationsstudie, hvor vi kunne konstatere, at der i princippet var plads nok i toldslusen til, at alle rejsende selv i myldretiden kunne komme