

FORBEREDELSESMATERIALE TIL MASTERCLASS I NUDGING OG ADFÆRDSINDSIGTER

Du sidder lige nu med forberedelses-
materialet til Masterclass i nudging og
adfærdsindsigter.

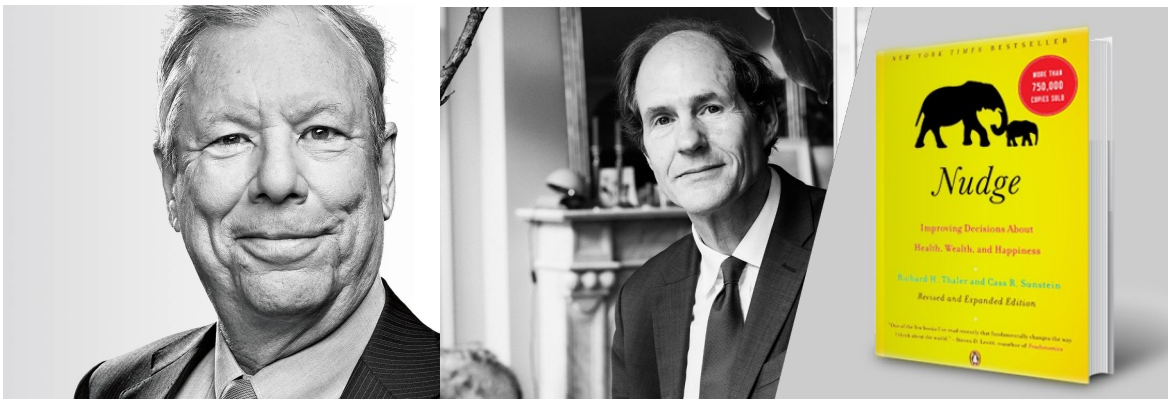
Når du har læst materialet, vil du forstå, hvad
forskellen på et *nudge* og *nudging* er. Du vil
også have en ny forståelse for, hvornår
mennesker er rationelle, og hvorfor de ikke
altid er det. Sidst men ikke mindst vil du vide,
hvorfor det giver rigtig god mening at bruge
nudging, hvis man gerne vil ændre adfærd.

Rigtig god læsning!

INTRODUKTION TIL NUDGE OG NUDGING

I 2009 udgav Richard M. Thaler og Cass R.
Sunstein bogen *Nudge: Improving Decisions
about Health, Wealth and Happiness* (2009).

De to forfattere var ikke hvem som helst. Thaler
er **adfærdsøkonomiens** fader og Sunstein er for
jurister, hvad Justin Bieber er for teenagepiger.



Billede 1. Richard Thaler & Cass Sunstein, forfatterne til den berømte bog *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth and Happiness* (2009)

Bogen var heller ikke hvilken som helst. Det var nemlig en bog, der introducerede den brede offentlighed for de samfunds-mæssige potentialer i anvendelsen af indsigter fra **adfærdsvidenskaberne** (adfærdsøkonomi, samt kognitiv- og social psykologi) under begrebet 'nudge'. Et begreb, der i løbet af det sidste årti har vundet stor indflydelse på, hvordan man tænker offentlig administration og kommunikation – både i Downing Street 10 i England, Det Hvide Hus i USA, og i en lang række europæiske lande, herunder Danmark.

'Nudge' betyder oprindeligt "et puf" eller "blidt lille skub" på engelsk. På dansk er nudging blevet kendt som ideen om at påvirke folks adfærd med "kærlige puf". Men som vi skal se på kurset, behøver et nudge ikke være kærligt ment, og betegnelsen "puf" (der som regel er en drage, man savner) tilbyder ikke den store indsigt.

HVAD ER 'ET NUDGE'?

Den faglige definition af 'et nudge' er en temmelig kompleks sag. Derfor nøjes vi her med en kort, intuitiv forklaring, der nogenlunde indfanger, hvad der tæller som 'et nudge':

"Et *nudge* er et aspekt af en adfærdsarkitektur, der ikke burde betyde noget i princippet, men gør det i praksis."

Selvom man nok i en vis udstrækning kan forstå denne forklaring intuitivt, så er det hensigtsmæssigt at se nærmere på de tre centrale begreber, den involverer: Adfærdsarkitektur, princippet og praksis.

Hvad er 'adfærdsarkitektur'?

Begrebet **adfærdsarkitektur** refererer til de aspekter af en given situation, der strukturerer såvel som påvirker menneskers adfærd. Med **adfærd** menes der de måder at agere på, som vi har mulighed for selv at styre (i modsætning til fx en naturlig kropslig refleks).

Begrebet **arkitektur** benyttes for at understrege, at sådanne aspekter som regel er skabt af mennesker i forsøget på at påvirke sig selv eller andre menneskers adfærd. Det er i den forstand, at man inden for nudging taler om, at vi alle, i en vis udstrækning, er **adfærdsarkitekter**, og at vi derfor bør have fokus på den måde, hvorpå adfærdsarkitekturer former vores adfærd – på hensigtsmæssige såvel som uhensigtsmæssige måder.

Adfærd i princippet og adfærd i praksis

De faglige discipliner, der traditionelt har dækket adfærdsarkitektur, er logikken, økonomien og juraen. Fælles for disse discipliner er, at de hovedsageligt har beskæftiget sig med, hvad der burde påvirke menneskers adfærd i **princippet** frem for i praksis.

Logikken har således afdækket universelle fornuftsregler for, hvad man med rette kan slutte sig til fra given information.

Mikroøkonomien har udviklet en af det 20. århundredes smukkeste matematiske teorier, der angiver, hvad det vil sige at agere rationelt, givet den information man nu engang besidder, samt de værdier og præferencer man måtte have.

Alt imens har **juraen** formaliseret de gensidige forventninger, der konstituerer sociale normer og koordinerer menneskers

sociale liv, i sammenhængende lov-komplekser, hvis overtrædelse sanktioneres således, at det er i egeninteressen at afholde sig fra dette.

Fælles for disse discipliners teoriudvikling har været et idealiseret menneskebillede, hvor vores adfærd er kendetegnet ved en årvågenhed som Spidermans, beregnings-evner som Kasparovs, og en viljestyrke som Gandhis.

Med andre ord så forstår de traditionelle adfærdsarkitektoniske discipliner adfærd som funderet i:

- **Ubegrænset opmærksomhed**
- **Rationalitet**
- **Motivation**

Nuvel, logikere, økonomer og jurister har altid godt vidst, at det ikke helt forholdt sig sådan; men antagelsen har været den, at det teoretisk var den bedste antagelse, man kunne gøre, da vores adfærd ville tilnærme sig idealet på grund af erfaring med markedskræfter og lignende mekanismer.

En ny måde at tænke adfærd

Gennem de sidste fem årtier har de empirisk anlagte adfærdsvidenskaber dog afdækket, hvordan vores ageren

systematisk påvirkes af en lang række psykologiske faktorer, der ikke burde betyde noget i **princippet** (dvs. relativt til det rationelle idealbillede, som de traditionelle adfærdsarkitektoniske discipliner har arbejdet ud fra), men gør det i **praksis**.

Gennem laboratorieeksperimenter har disse videnskaber fx vist:

1. Hvordan den menneskelige **opmærksomhed er yderst begrænset** og styret af en række komplekse psykologiske processer.
2. Hvordan vores kognitive evner er **begrænset rationelle** og påvirkes af systematiske **heuristikker og bias**.
3. Hvordan vores gentagne adfærd krystalliserer sig i **vaner**, der er notorisk svære at forandre.
4. Hvordan vores ageren motiveres af komplekse psykologiske processer, der betyder, at vores **egen-interesse langt fra altid er tilstrækkelig til at omsætte intentioner til handling**.

At det forholder sig sådan skyldes, at mennesket har måtte udvikle psykologiske mekanismer og genveje for at kunne håndtere komplekse beslutningskontekster, hvorved egenskaber ved disse kontekster – der ud fra et fornuftsperspektiv burde være irrelevante – spiller en afgørende og systematisk rolle for vores ageren.

Umiddelbart fungerer disse 'irrationelle' genveje udmærket og pålideligt til at navigere i hverdagens trivielle kontekster.

Men med samfundets tiltagende kompleksitet og skiftende kontekster, hvoraf nogle er udspekuleret til at påvirke os uanset vores egne hensigter, fører disse genveje os ikke længere pålideligt til at realisere vores egne mål.

De adfærdsindsigter, som adfærdsvidenskaberne har afdækket, peger således på, hvordan hverdagens beslutnings-kontekster systematisk kan føre os mennesker til at fejle i at omsætte vores velinformerede og reflekterede præferencer til handlinger.

I et større adfærds-mæssigt perspektiv peger de endvidere på, hvordan dét at ignorere disse 'irrationelle' indsigter i udformningen af tiltag til regulering af adfærd ikke blot kan forklare, hvorfor vores anstrengelser ikke altid opnår de intendede effekter, men også hvordan en øget opmærksomhed på disse indsigter kan udgøre nøglen til at håndtere adfærdsproblemer mere effektivt.

Og det er netop hér begrebet "nudge" kommer på banen. Et nudge er nemlig et aspekt af en adfærdsarkitektur, der ikke burde betyde noget for vores adfærd i princippet, men er intenderet til på systematisk vis alligevel at påvirke vores adfærd i praksis.

Et nudge tager således udgangspunkt i psykologiske indsigter i menneskelig ageren og vores resulterende fejlbarlighed, for med selvsamme indsigter at påvirke vores adfærd.

"Nudging" på den anden side er den systematiske videnskabelige tilgang til at justere og konstruere beslutningskontekster og valgsituationer på baggrund af disse indsigter. Helst således at de ellers irrelevante "irrationelle" faktorer, der har det med at spænde ben for vores gode intentioner, i stedet hjælper os på vej.

HVORFOR GIVER DET MENING AT NUDGE?

Vi har nu opstillet en tommelfingerdefinition på, hvad et nudge er, samt en forståelse af, hvordan adfærdsarkitekter kan indarbejde forskellige typer af nudges i adfærds-arkitekturen med henblik på at påvirke adfærd "på måder, der ikke burde betyde noget i princippet, men gør det i praksis".

Rent fagligt er dette selvfølgelig meget interessant, men spørgsmålet er, hvorfor dette også er interessant for praktikere i den virkelige verden.

Med andre ord, vender vi os nu mod de karakteristika, der er fælles for nudges, og som indikerer de samfundsmæssige potentialer såvel som problemstillinger, som nudging åbner op for.

Fælles for 'nudges' er, at de påvirker adfærd i situationer, hvor vi som mennesker har en tendens til systematisk at agere i uoverensstemmelse med vores mere reflekterede interesser eller overbevisning på grund af irrationelle psykologiske faktorer.

Fx ønsker de færreste at overforbruge papir, men printer alligevel enkelt-sidedt, fordi de glemmer at slå over på dobbeltprint; mænd har ingen interesse i at ramme forbi urinalen, men gør det, fordi de er uopmærksomme; folk ønsker ikke at tro på ting, der ikke passer, men bliver på godt og ondt påvirket af, hvad andre folk tror på; motionister ønsker ikke at blive liggende på sofaen, men ender der alligevel alt for tit.

Et grundlæggende motiv for at interessere sig for nudging er altså, at et nudge potentielt kan udbedre adfærd, der ikke stemmer overens med vores egne reflekterede interesser eller overbevisninger.

Dette er faktisk ikke tilfældigt.

Et nudge kan nemlig som regel kun forventes at have en vedvarende og robust effekt, hvis den påvirkede adfærd kan betegnes som irrationel. Er man således fast besluttet på at printe rapporten på enkeltsidet papir, tisse ned af sig selv, eller blivende liggende på sofaen, så skal det nok lykkedes.

Grunden til, at et nudge forudsætter, både teoretisk og praktisk, at det udpegede adfærdsmønster, man ønsker at påvirke, kan betegnes som irrationelt, er, at et nudge fundamentalt set er defineret ved, at det sigter på at påvirke vores adfærd ved hjælp af de selvsamme irrationelle faktorer som forudsætter deres effekt, dvs. "på måder, der ikke burde betyde noget i princippet, men gør det i praksis".

Dette definitoriske træk medfører **tre karakteristika ved nudges af relevans for praktikere**.

[1] For det første betyder det, at **et nudge påvirker vores adfærd uafhængigt af incitamentsstyring (pisk og gulerod)**, da incitamentsstyring netop hører under de klassiske adfærdssarkitektoniske tiltag, der baserer sig på at påvirke vores adfærd i overensstemmelse med fornuftsprincipper. Det er vigtigt, da det samtidig betyder, at nudges er karakteriseret ved, i modsætning til incitamentsstyring, at undgå at favorisere eller straffe bestemte grupper i samfundet.

Fx favoriserer en fedtafgift de borgere, der ikke kan lide kager relativt til dem, der godt kan (horisontal skævvridning), samt rammer dem, der tjener mindre hårdere end dem, der tjener mere relativt til indkomst (vertikal skævvridning). Disse problemer undgår nudges.

[2] For det andet betyder det, at **et nudge påvirker vores adfærd uafhængigt af forbud eller løftede pegefingre**. Alt andet lige, så er det nemlig ikke irrationelt at blive påvirket af forbud og løftede pegefingre, da forbud enten betyder, at en given handling rent praktisk forsøges gjort umulig at udføre, eller at handlingen behæftes med kraftige sanktioner i form af hårdhændet incitamentsstyring (fx fængsel) koblet med stærke sociale og symbolske sanktioner (social udstødelse).

Derimod er nudges kendetegnet ved, at man altid har friheden til at gøre, som man plejer, hvis man da ellers finder det hensigtsmæssigt. For de paradigmatiskke eksempler har man således friheden til at fortsætte med at tisse på væggen, gulvet og ned af en selv, hvis det er det, man vil, og man kan få lov til at blive liggende på sofaen, hvis man virkelig ikke magter løbeturen. Denne kompatibilitet med den enkeltes frihed til at vælge selv har naturligvis medført, at politikere og andre regulatorer finder nudging utroligt attraktivt.

[3] Det tredje kendetegn, som følger af definitionen af et nudge, er, at **nudges ofte fungerer nærmest uden at koste noget**. At indgrave en fluen i urinalerne er en meget lille éngangsudgift; det samme gælder for det at lægge løbetøj ud på forhånd; og ligeledes gælder det for det at skifte printerindstillingen til dobbeltsidet print.

Grunden til, at det forholder sig sådan, er, at nudges forudsætter og fungerer i kraft af indsigt i de mange psykologiske faktorer, der påvirker vores adfærd frem for omkostningstunge overvågningssystemer og sanktionering.

Alene af denne grund er nudges yderst attraktive for praktikere.

HVAD ER "NUDGING"?

Da nudges er kendetegnet ved at være intuitive, effektive, ikke-diskriminerende, frihedsbevarende og billige tiltag til at påvirke adfærd, er det ikke svært at forstå, hvorfor ideen om at nudge har opnået bred opmærksomhed rundt om i verden. Særligt har ideen spredt sig ind i mange forskellige sektorer i internationale organisationer, såvel som nationale offentlige og private institutioner, under titlen "**libertariansk paternalisme**" – et begreb opfundet af Thaler og Sunstein.

Libertariansk paternalisme betegner det overordnede reguleringsparadigme, der regulerer borgeres adfærd uden at fratage dem eksisterende valgmuligheder eller benytte sanktioner, og som (om end det intuitivt lyder som en selvmodsigelse) synes at være realistisk, netop fordi nudges virker i praksis, på trods af at de ikke burde betyde noget i princippet.

En anden drivkraft i denne udvikling har været etableringen af det engelske **Behavioural Insights Team** (BIT) i 2009 – populært kaldet 'The Nudge Unit' – som indtil sin delvise privatisering i 2014 var en del af daværende premierminister David Camerons centraladministration i Downing Street 10. Siden da har nudge-enheder og -netværk fulgt i bl.a. USA, Tyskland, Singapore, Canada og ikke mindst i Danmark,

hvor **iNudgeyou** og **Dansk Nudging Netværk** er blevet internationalt anerkendt som førende i kraft af en række forskningsartikler, eksperimenter og uddannelsesforløb, samt rådgivning af bl.a. Verdensbanken og OECD.

Al denne aktivitet har ført til en begyndende udvikling af et internationalt praksisfelt, der refereres til som '**nudging**' eller **anvendt adfærdsforskning**. Aktørerne i dette felt er en blanding af tværvideenskabeligt orienterede forskere, politikere og administratorer, men i tiltagende grad også konsulenter.

Hvor "et nudge" er defineret som en bestemt form for handling, der søger at påvirke adfærd på måder, som ikke burde betyde noget i princippet, men gør det i praksis, så er "nudging" altså defineret som et bestemt **praksisfelt**. Der er tale om en forskel, der er parallel med forskellen på "en medicin" på den ene side og det anvendte faglige praksisfelt *medicin* på den anden side.

Den subtile skelnen mellem handling og praksis er vigtig, da den understreger, at nudging som ethvert andet praksisfelt baserer sig på **standarder og normer** for ansvarlighed, såvel som at deltagelse i denne praksis forudsætter en **faglighed** baseret på viden.

Denne viden angår ikke blot de bagvedliggende videnskabelige teorier og adfærdsindsigter, men også viden om, hvordan man bedst udvikler, tester og implementerer nudges, samt hvordan arbejdet bedst forankres organisatorisk.

At lære om nudging handler således ikke om at tilegne sig "9 greb til at nudge", men om at tilegne sig et bestemt praksisfelt, der udgør et paradigmeskift i den måde, hvorpå organisationer arbejder med at påvirke eller regulere borgere, medarbejdere, kunder og medlemmers adfærd.

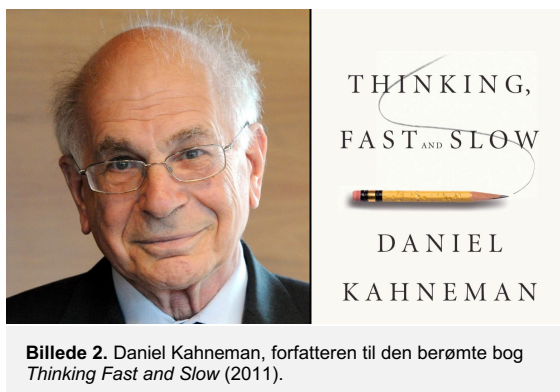
Således er nudging **fagligt forankret** i adfærdsøkonomien samt kognitiv- og socialpsykologien; tre empiriske, videnskabelige discipliner, der har det til fælles, at de arbejder med at afdække de mange måder, vi mennesker systematisk afviger fra antagelsen om, at mennesket er rationelt.

Dual Proces Teorier

Inden for nudging anses adfærds-økonomien, kognitiv- og socialpsykologien dertil som teoretisk forenet i de såkaldte psykologiske 'Dual Proces Teorier' (DPTs).

DPTs er teorier, der groft sagt forsøger at forklare og forudsige menneskelig ageren på baggrund af en tvedeling af de menneskelige erkendelsesprocesser i hhv. **automatiske** og **refleksive** processer – en tvedeling, der måske bedst forstås ved at tænke på forskellen mellem det at hhv. gribe et stykke papir og det at løse regnestykket 11 x 26 i hovedet.

DPT'er kommer i flere forskellige variationer. Heraf er psykologerne Amos Tverskys og Daniel Kahnemans Dual System Teori måske den mest kendte.



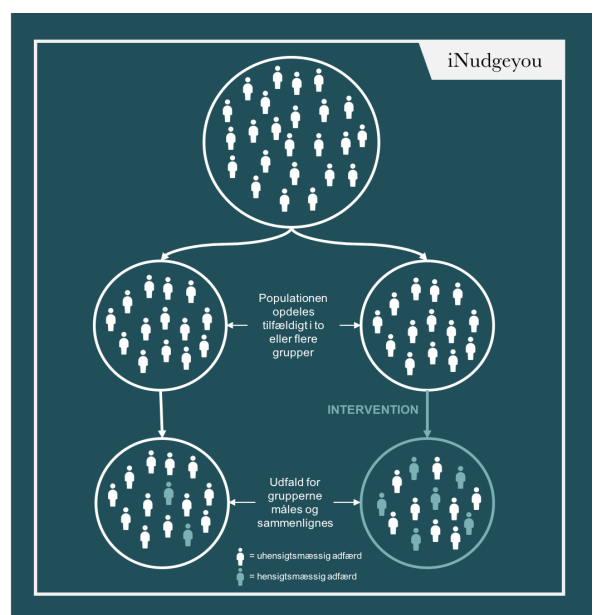
Billede 2. Daniel Kahneman, forfatteren til den berømte bog *Thinking Fast and Slow* (2011).

Dette skyldes særligt, at Kahneman, der modtog Nobelprisen i økonomi i 2002, udgav bogen *At tænke – Hurtigt og langsomt* i 2011. Denne autobiografiske og populær-videnskabelige bog gik hen og blev en verdensomspændende bestseller, fordi den på smukkeste vis beskriver, hvordan en lang række af de adfærdsindsigter i form af **bias og heuristikker** netop kan beskrives som resultatet af interaktionen mellem hhv.:

- **System 1 processer** (intuitivt) og
- **System 2 processer** (refleksivt).

Eksperimenter

Foruden den fælles forankring i DPT deler disciplinerne, som betegner 'nudging', den ambition, at effektevaluering og validering af resultater metodisk foretages på baggrund af *kvantitative eksperimentelle tilgange* til måling af faktisk adfærd. Valget af denne metodiske tilgang kan tilskrives den faglige baggrund i adfærdsøkonomiens laboratorieeksperimenter, der særligt har det *randomiserede, kontrollerede forsøg* som sit ideal.



Billede 3. Eksempel på eksperimentdesign

Dét, der adskiller randomiserede, kontrollerede forsøg fra andre typer af evalueringer eller tests i adfærds-forskningen, er, at de sammenligner effekten af en given adfærdspåvirkning på adfærden i en gruppe af tilfældigt udvalgte individer (**testgruppen**) med adfærden i en anden gruppe af tilfældigt udvalgte individer, som ikke påvirkes (**kontrolgruppen**).

Dermed bliver det muligt at vide med en vis sikkerhed, at det faktisk er den testede påvirkning, der er **årsagen** til en given forskel, der måles, og ikke en eller anden faktor eller blot en tilfældig sammenhæng.

Det er dog vigtigt at understrege, at rene randomiserede kontrollerede forsøg ofte forbliver et ideal i den anvendte adfærdsforskning, hvor mere komplekse undersøgelsesdesign må sættes i vandet for at undersøge en effekt.

BEKYMRINGER

Der er ingen tvivl om, at anvendelsen af nudges og nudging har afstedkommet skeptiske spekulationer, bekymringer og mistænksomhed.

Én bekymring angår, hvorvidt nudging er en videnskab som samfundets beslutningstagere kan udnytte til at manipulere borgernes valg med.

Denne bekymring er som regel forankret i en forståelse af DPT, hvor et nudge nødvendigvis påvirker os igennem rent intuitive processer, der fungerer gennem '**det ubevidste**'. I forlængelsen af denne bekymring følger samtidig, at hvis et nudge gennemskues eller opdages, da stopper det med at virke.

Denne bekymring er dog stærkt overvurderet og misforstået. Den skyldes på den ene side, at når folk introduceres til nudging, er de eksempler, de finder mest fascinerende og husker bedst, eksempler på nudges som man ikke selv er klar over påvirker ens adfærd. Denne oplevelse giver i sig selv anledning til den såkaldte tilgængelighedsheuristik og medfører, at et nudge huskes som karakteriseret ved 'ubevidste' påvirkninger.

Måske derfor kommer man let til at forbinde nudging med **manipulation**. De fleste konkrete og interessante nudges er dog ikke manipulerende i en relevant forstand og generelt finder folk dem både acceptable og ønskværdige.

LITTERATUR

Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2009). *Nudge: improving decisions about health, wealth, and happiness*. Rev. and expanded ed. New York: Penguin Books.

Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux.

Hansen, P. G. & OECD (2019), *Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit*, OECD Publishing, Paris.