

Af Søren Riis, Evan Selinger og Kyle Whyte

Nudging Utopia

Nudge-teknologien kan føre til bedre design, mere hensigtsmæssig adfærd og en bedre verden... helt uden, du opdager det. Metoden tager udgangspunkt i, at vi mennesker er langt mindre rationelle og langt mindre intelligente, end vi selv går og tror. Derfor har vi godt af små, nænsomme og umærksomme skub i den rigtige retning, mener forfatterne

► Er du mand, er du sikkert allerede bekendt med en form for "nudge-teknologi" – i hvert fald hvis du har benyttet dig af et pissoir i Schiphol-lufthavnen i Amsterdam. Ved at placere en afbildning af en flue tæt på afløbet i pissoiret, er rengøringsarbejdet på toiletterne i lufthavnen reduceret dramatisk. Uden at tænke videre over det, sigter de fleste mænd nemlig direkte på fluen, hvorved der opstår cirka 80 procent mindre spild. I den kontroversielle og opsigtsvækkende bog "Nudge", tager Richard H. Thaler og Cass R. Sunstein udgangspunkt i dette fænomen og opstiller en række løsninger på både finans- og klimakrisen samt på designet af brugervenlige produkter.

Homo Simpson og det dystopiske samfund

Oversat til dansk er et "nudge" et nænsomt lille skub. I Thalers & Sunsteins bog fremstilles *nudges* som en genial mellemvej mellem frihed og formynderi. Via *nudges* kan forbud og påbud minimeres, alt imens vores frihed optimeres på en ansvarlig måde. Et *nudge* kan for eksempel være på sin plads i et moderne supermarked, for at kunderne opnår en sund kost.

I den sammenhæng kan et *nudge* betyde, at man designer indretningen af supermarkedet sådan, at frugt og grønt er let tilgængeligt og placeret i øjenhøjde. Samtidig stilles slikket mere afsides, så det ikke så let viser sig for dem, som i udgangspunktet slet ikke havde søde sager på indkøbssedlen. Det er imidlertid velkendt, at supermarkederne ofte placerer slikket i øjenhøjde ved kasserne, så alle konfronteres med det. Denne fristelse bør ses i sammenhæng med den fedmeepidemi, som hvert år koster sundhedssystemet og virksomhederne milliarder af kroner pga. de relaterede sygdomme¹. Dette er et *nudge*, som bruges for at fremme menneskers købelyst, også selvom det fremmer sygdom og ikke sundhed. Men princippet er det samme. Det handler om 'det lille skub' for at fremme en bestemt adfærd.

Inden vi kigger nærmere på den paradisiske vision bag *nudge*-teknologier, vil vi først forklare, hvordan, hvorfor og hvor *nudges* virker. Tanken bag *nudges* er, at vi mennesker ikke er fuldstændigt rationelle væsner (*homo economicus*), der gennem omtanke, viden og en god hukommelse foretager kloge, velovervejede valg. Det meste af tiden handler vi nemlig på mental autopilot. Vi tænker os ikke rigtig om, eller også er vi i vores sansers vold, fx når vi ved kassen i supermarkedet lægger en chokoladebar, som vi egentlig ikke havde til hensigt at købe, op på båndet. Det er kun en forholdsvis lille del af tiden, hvor vi anstrenger os og bruger tid og energi på at reflektere over vores valg.

Karikeret, men meget illustrativt, sammenligner Thaler & Sunstein vores hverdags-'jeg' med Homer Simpson fra den amerikanske tv-tegneserie *The Simpsons* (1989-). Typen *homo simpson* står på mange måder i direkte

modsætning til *homo economicus*: *Homo simpson* tænker kortsigtet, hvis han overhovedet tænker, og er derudover temmelig doven. Vi mennesker er slet ikke så intelligente, som mange går rundt og tror, og vi foretager gang på gang dårlige valg. Vores livsverden er heller ikke så logisk sammenhængende og retfærdig, som vi kunne drømme om. Videnskaberne, som beskæftiger sig med menneskets valg og ræsonnementer², har vist, at vi mennesker ofte begår en række af de samme fejl. Vi er generelt set urealistisk optimistiske. Thaler & Sunstein refererer blandt andet til undersøgelser, hvor en række entreprenører blev stillet to forskellige spørgsmål: a) Hvad tror du, sandsynligheden er for succes for en typisk virksomhed som din? b) Hvad er *din* chance for succes? I forhold til spørgsmål a, hvor deltagerne skulle vurdere den generelle sandsynlighed for succes, angav de fleste svaret '50 procent sandsynlighed for succes'. Men når de skulle vurdere sandsynligheden for egen succes, så angav de fleste svaret '90 procent' og mange endda '100 procent'. Det samme fejlskøn ser man også, hvis man fx spørger nygifte par om sandsynligheden for skilsmisse. Her vurderer de fleste, at denne udgang er stort set umulig for netop dem, mens statistikken i USA taler sit tydelige sprog: cirka 50 procent af alle vielser ender med skilsmisse.

Menneskets verdensfjerne optimisme gør måske, at det ikke bestandigt lander i depression over verdens sande dystopiske tilstand – men denne optimisme medfører også, at vi gang på gang begår fejltrin og bliver snydt. Vi tror fx på store lottogevinster, vi i virkeligheden aldrig vil få, og vi regner med, at vi flyder oven på, hvis (eller når) klimaforandringer virkelig kommer.

Forbinder man denne optimisme med vores forskellige fremgangsmåder til bevidst at ræsonnere, så ser det ikke meget bedre ud, tværtimod. I vores dagligdag bruger vi ofte en række tommelfingerregler, som er tilfældige og ofte særdeles misvisende. Et ræsonnements udgangspunkt bliver ofte styret mere eller mindre vilkårligt af den givne kontekst. En gruppe universitetsstuderende blev fx spurgt om to spørgsmål i denne rækkefølge: 1) Hvor lykkelig er du? 2) Hvor ofte er du på *date*? Sat op på denne måde, var der stort set ikke nogen korrelation mellem de to spørgsmål. Men stillede man derimod spørgsmålene omvendt til en anden gruppe studerende, så viste der sig et helt andet billede. Dem, som ikke havde haft en *date* i lang tid, tog udgangspunkt i dette faktum til at besvare spørgsmål nummer to og følte sig pludselig temmelig miserable. De svarede derfor også meget mere negativt end den første kontrolgruppe.

Vi mennesker bruger også en anden "metode" til at afgøre vore valg og fremtidige handlen, som dog ikke er mindre tilfældig end eksemplet ovenfor. Hvor meget det enkelte menneske bekymrer sig om risikoen forbundet



Ved at placere en afbildning af en flue tæt på afløbet i pissoiret, er rengøringsarbejdet på toiletterne i lufthavnen reduceret dramatisk. Uden at tænke videre over det, sigter de fleste mænd nemlig direkte på fluen, hvorved der opstår cirka 80 procent mindre spild



Hvis vi skal rette op på verdens gang, og virkelig gøre fremskridt, så bør vi måske starte med at nudge os selv til en mere hensigtsmæssig adfærd

med fx atomkraft, terrorisme, Creutzfeldt-Jacob-Syndrom, H1N1, bilkørsel, solbadning og flyrejser afhænger af, hvor let eksempler på den pågældende fare dukker op i vores bevidsthed.

Hvis der fx lige har været et større flyuheld, bliver vi generelt langt mere bange for at flyve, selvom den almene flysikkerhed er stigende. Og har der lige været et jordskælv, så køber folk langt flere forsikringspolicer mod jordskælv end ellers. Mange mennesker var også særdeles bange for Creutzfeldt-Jacob-Syndrom i 2001, lige indtil to fly fløj ind i *Twin Towers* i New York, USA, hvorefter Creutzfeldt-Jacob-frygten gled helt i baggrunden og blev erstattet af en epidemi af frygt for terror og had mod muslimer.

Forbinder vi dette uforkønnede *close up* af vores adfærd med menneskets velkendte dovenskab, så er vi ved at nå det triste gudsforladte sted, hvor de fleste gerne vil skrive under på et *nudge* i den gode retning. Menneskets dovenskab viser sig ifølge forfatterne til bogen *Nudge* blandt andet ved, at vores adfærd har en stor grad af inert. Der skal meget til før, vi overhovedet overvejer at ændre på status quo. Vi accepterer derfor også ofte standardindstillingen på diverse produkter. Ved køb af ny mobiltelefon er det fx sjældent, at voksne mennesker ændrer på ringetonen. Har vi først tegnet abonnement på en avis, kan der gå måneder eller år, inden vi afbestiller den, selvom vi egentlig aldrig rigtig får den læst.

Det er denne tilstand og dette miljø, som vi mennesker handler i til daglig. Den sarkastiske portrættering af

Springfield, Homer Simpsons hjemby, synes måske fjernt fra de flestes forestillinger om vores egen verden – men noget lader til, at den i virkeligheden kommer ganske tæt på at være en fordobling af vores eget samfund, som leverer den ene store krise efter den anden. Med andre ord er den dystopiske baggrund, som fordrer *nudge*-teknologierne, egentlig det samfund, vi selv lever i. Hvis vi skal rette op på verdens gang, og virkelig gøre fremskridt, så bør vi måske starte med at *nudge* os selv til en mere hensigtsmæssig adfærd.

På autopilot mod paradís

Når vi kender vore egne typiske fejltrin, så er målsætningen med *nudges* at indrette verden på en måde, som kompenserer for dem. *Visionen* er at gøre verden til et genialt, paradisisk sted for os mennesker at udfolde os. *Missionen* består i at forvandle de miljøer, vi arbejder og lever i til dagligt, til en form for sikre kravlegårde, hvor der skal en ekstra anstrengelse til, før man kan falde og slå sig. Set i dette lys kan vi også beskrive *nudges* som en form for fysiske og mentale støttehjul. For at designe det rette bruger-, borger- og kundevenlige miljø, er der brug for en slags eksperter, som Thaler & Sunstein kalder "choice architects" (valg-arkitekter). Disse arkitekter skal være velbevandrede i videnskaben om menneskelige valg og konstruere så intelligente omgivelser og brugerflader, at vi begår så få fejltrin som muligt og i det hele taget handler mere i overensstemmelse med vores egne interesser. På den måde behøver vi egentlig ikke at tænke os videre om; mere eller mindre automatisk vil vi, ved hjælp



Tanken bag nudges er, at vi mennesker ikke er fuldstændigt rationelle væsner (*homo economicus*), der gennem omtanke, viden og en god hukommelse foretager kloge, velovervejede valg. Det meste af tiden handler vi nemlig på mental autopilot

at valg-arkitekternes arbejde, lempeligt blive skubbet (*nudged*) i den rette retning.

Forfatterne sammenligner flere gange disse eksperter med stormestre i skak, der kan se og forudse, hvornår forskellige træk fører til umiskendelige nederlag. Ved at give os et rettidigt lille skub i den rigtige retning, vil valg-arkitekterne skridt for skridt gøre livet mere lykkeligt for os. Undertitlen til Thaler & Sunsteins bog, *Nudge*, er i fin samklang med denne overordnede paradisiske vision: *Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. *Nudge*-vision har haft stor appel til politiske ledere på såvel den politiske højre- som venstrefløj. Både David Cameron i England og Barack Obama i USA har således vist stor interesse for at 'nudge' sig til et bedre samfund.

Nudging i praksis

Vi vil nu prøve at se nærmere på nogle af de forslag til konkrete *nudges*, som Thaler & Sunstein anfører i deres bog, og som kan hjælpe med at realisere den overordnede positive vision om et effektivt og lykkeligt samfund.

De fleste er enige om, at finanskrisens primære årsag er de mange *subprime*-boliglån. Som mange efterhånden ved, er disse lån kendetegnet ved ofte at være afdragsfrie, at de har en ekstra lav rente de første par år, og at de er forholdsvis svære at gennemskue og sammenligne. Oversat til denne sammenhæng vil et *nudge* kunne bestå i, at 'standardindstillingen' på boliglån er et fastforrentet obligationslån, som – jf. ovenstående indsigt og erfaring – vil medføre, at flere mennesker ville vælge denne mere sikre form for finansiering. Transparens og standardisering i bankernes opstilling af afdrag, renter og gebyrer, er endnu et finansielt *nudge*. Det vil nemlig føre til, at forskellige produkter meget lettere kan sammenlignes, hvorved man selv – selv med vores normalt begrænsede mentale kapacitet – kan foretage det bedst mulige valg. Derudover viser undersøgelse af pensionsopsparingsordninger, at mange folk er villige til at bruge en fast procentdel af deres fremtidige lønstigninger på opspa-

ring, hvis bare de bliver spurgt. Analogt kunne bankens 'standardindstilling' i forhold til afdragsfrie boliglån være koblet til, at fremtidige lønstigninger automatisk skulle føre til større afdrag på lån, medmindre man eksplicit ønskede noget andet. Dette er specielt aktuelt, hvis en kunde har et *subprime*-lån med afdragsfrihed, eftersom den førømtalte optimisme let kan bidrage til at skabe urealistisk høje forventninger til den fremtidige indtjening. Via disse *nudges* ville samfundet finansielt set blive mere stabilt, privatøkonomien ville blive sundere og markedets luner udeblive – og det uden, at den enkelte borger behøver at foretage sig noget særligt.

Thaler & Sunstein byder også ind med mulige *nudges* til at sikre en grøn og bæredygtig fremtid. Grundlæggende set er der nemlig ikke brug for store lovændringer, men blot for lempelige skub, for at opnå et effektivt og mere bæredygtigt samfund. Som forfatterne påpeger, så er energi for det meste usynlig for brugerne. De er derfor ofte ikke klar over, hvor meget energi, de bruger. Derfor vil en klar visuel indikation på energiforbruget ofte have en positiv effekt. Thaler & Sunstein henviser til en undersøgelse, som viser, at forbrugere, der blev udstyret med en kugle, der lyste rødt, når de brugte meget energi, og grønt, når deres energiforbrug var lavt, reducerede deres energiforbrug med 40 procent i forsøgsperioden. I Kina har hvert enkelt hjem derimod slet ikke nogen energimåler, hvorfor der er et ringere incitament til at spare på strømmen. I Danmark skal vi afregne strømmen individuelt, men vores energimålere er ikke smukt designet og har heller ikke noget særligt smart interface. De er derfor ofte gemt godt og grundigt af vejen, og de kan derfor ikke *nudge* os i en bæredygtig retning.

Et samfund med allestedsnærværende *nudges* ville køre som en velsmurt maskine med klar kurs mod "paradisiske" tilstande. I dette drømmesamfund står borgerne rettidigt op om morgenen, fordi de alle har et fint *nudge*-vækkeur med hjul på, som gør, at de om morgenen ikke så let kan trykke på snooze, men derimod bliver trukket



Det er op til fremtidens borgere og politikere både at drage grænserne for og implementere en række nudges-teknologier i morgendagens brogede samfund. I oplysningens ånd vil vi dog gerne først skabe mere debat om fænomenet

ud af sengen for at fange og stoppe vækkeuret³. Efter at være kommet på højkant, indtager samfundsborgeren et kaloriet morgenmåltid, kører i elbiler på arbejde – en elbil, som naturligvis i 'standardindstillingen' kører af sig selv, så den hverken støder sammen med andre biler eller forårsager personskader. Arbejdet er så at sige idiotsikret. Foretager medarbejderne sig usædvanlige ting, bliver de spurgt flere gange, om de nu også er helt sikre, og en række alternative valg vil automatisk blive tilbudt – lidt ligesom, når vi i dag forsøger at slette en fil på vores computer. Skulle en medarbejder komme hjem en aften efter en hård dag, hvor vedkommende mod al forventning havde begået en fejl, og derpå starte et skænderi med sin kæreste, så genkender mikrofonerne i murene den højstemte, usædvanlige uvenlige tone, og ud af hjemmets højtalere strømmer der med det samme en beroligende klaverkoncert. Samtidig afsendes en sms fra den digitale psykolog om, at man skal prøve at tænke på det bedste, der er sket den pågældende dag. På grund af den præventive effekt – og *just in case* – bliver det hele også optaget på video. Efter gemytterne har lagt sig, kan borgeren med sindsro gå i seng og være veludhvilet til den næste dags udfordringer.

For mange er et sådan samfund sikkert slet ikke et paradis, dog godtager vi gerne en række *nudges* og stræber mod et trygt og effektivt samfund. Teknisk medicin til at løse samfundets problemer kommer ikke uden

mulige bivirkninger. Det er op til fremtidens borgere og politikere både at drage grænserne for og implementere en række nudges-teknologier i morgendagens brogede samfund. I oplysningens ånd vil vi dog gerne først skabe mere debat om fænomenet.

Richard H. Thaler & Cass R. Sunstein: *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. Penguin Books, USA 2009.

SØREN RIIS er MA i filosofi og tysk og ph.d. i filosofi. Han er associeret medarbejder ved Institutet for Fremtidsforskning og adjunkt på Roskilde Universitet (RUC).

EVAN SELINGER er ph.d. i filosofi. Han er Associate Professor of Philosophy på Rochester Institute of Technology, USA.

KYLE WHYTE er ph.d. i filosofi. Han er Assistant Professor of Philosophy på Michigan State University, USA.

noter

1 Se i den forbindelse også Riis, Søren: "Overvægt: En tungtvejende trend", Børsen, 2008.

2 Bl.a. psykologi, spilteori og økonomi.

3 Thaler & Sunstein referer til dette ur, som allerede findes.