

SANNE KUIPERS
KUIPERS.S@LCB.NU



Roger C. Schank & Robert P. Abelson (1977):
Scripts, Plans, Goals, and Understanding



Two cognitive styles



System 1 (Automatic)

- Snel & onbewust
- Kost weinig energie
- Weinig flexibel
- Voorbeelden: ademen, autorijden (routine)

Focus van nudging



System 2 (Analytical)

- Langzaam & bewust
- Kost veel energie
- Hoge nauwkeurigheid
- Voorbeelden: huis kopen, pianospelen leren

Klassieke nudges



Klassieke nudges



The fun theory: *"The easiest way to change human behavior for the better is by making it fun to do."*

Nudging

Een nudge is elk aspect van de keuzearchitectuur dat het gedrag van mensen op een voorspelbare manier verandert, **zonder opties te verbieden of significante economische prikkels te veranderen.**

-(Thaler & Sunstein, 2008)

Herkenbare voorbeelden van nudging

Zes veelgebruikte ontwerpprincipes — breed toepasbaar, niet aan één context gebonden

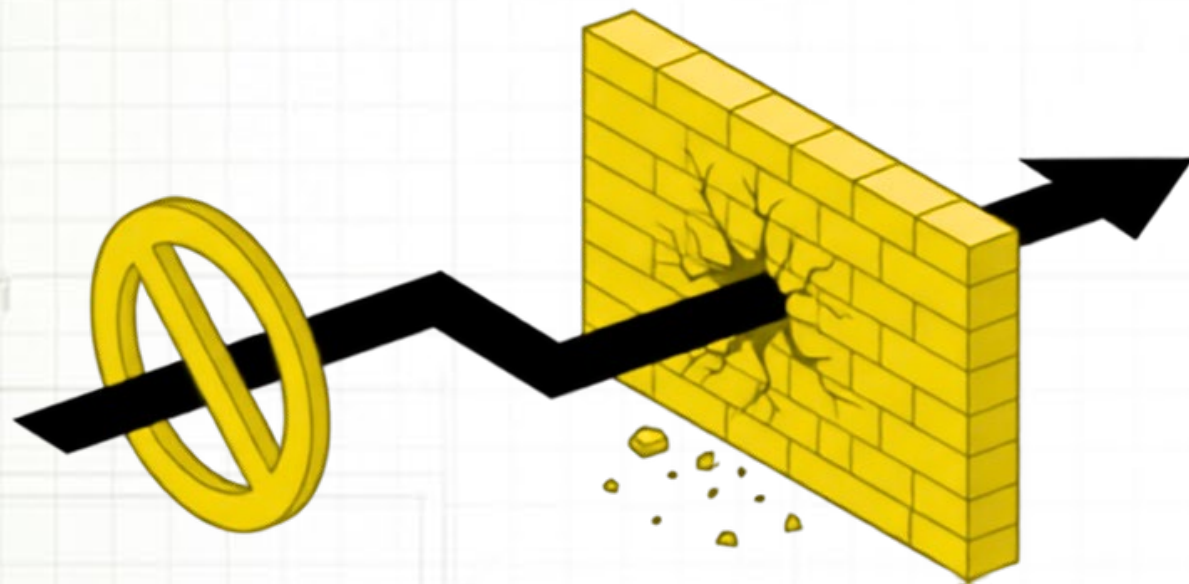




Een zacht duwtje in de juiste richting

Nudging is een beïnvloedingstechniek die gedrag stuurt zonder dwang. Terwijl de keuzevrijheid volledig intact blijft.

Dwang/Wetgeving



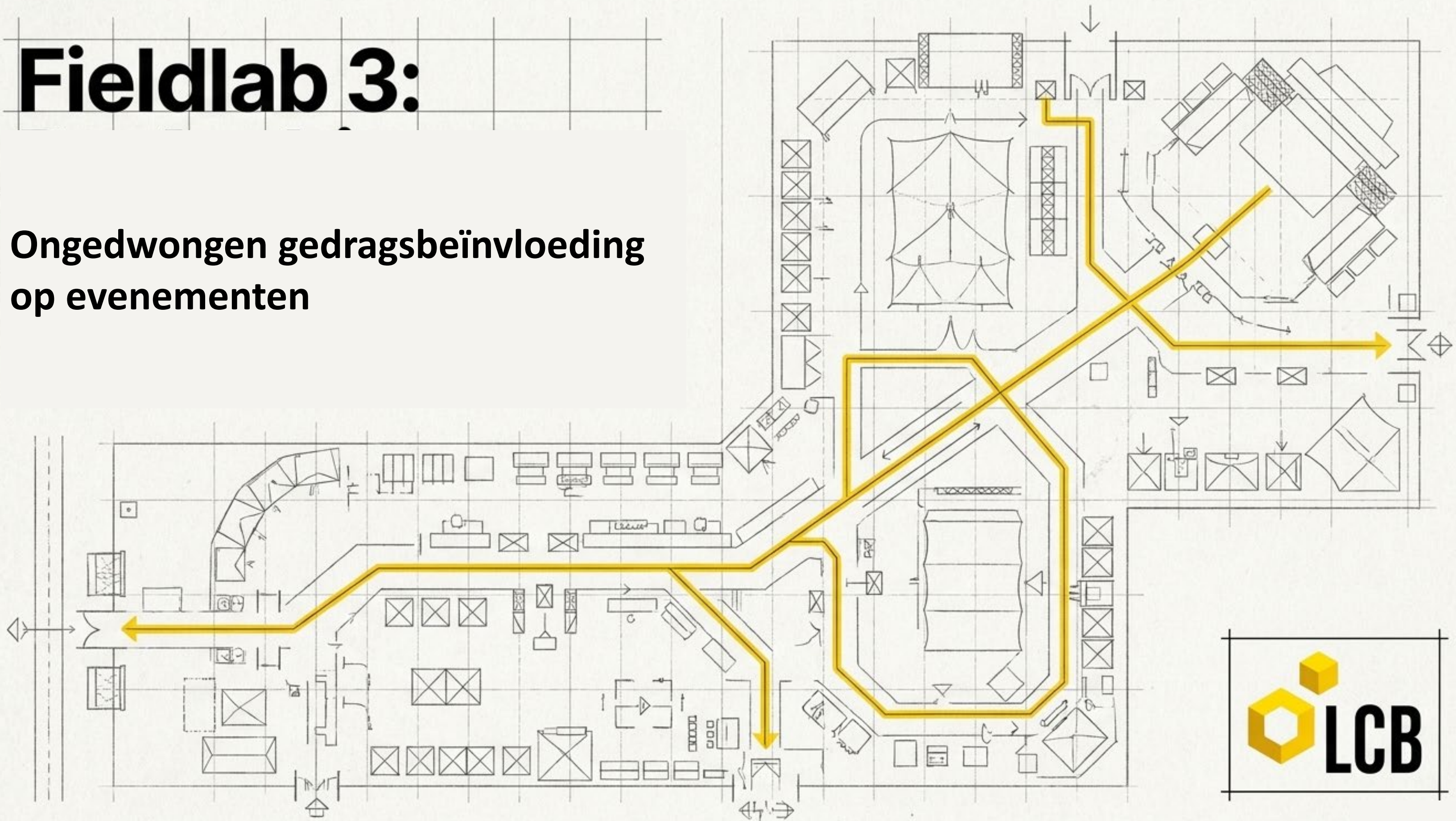
Nudging





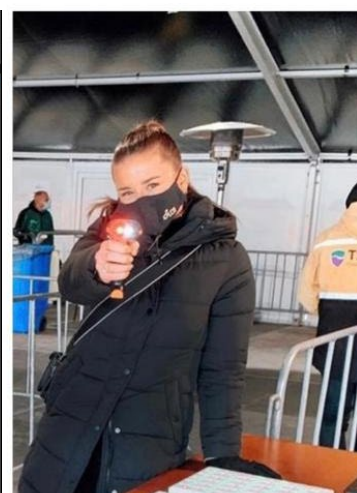
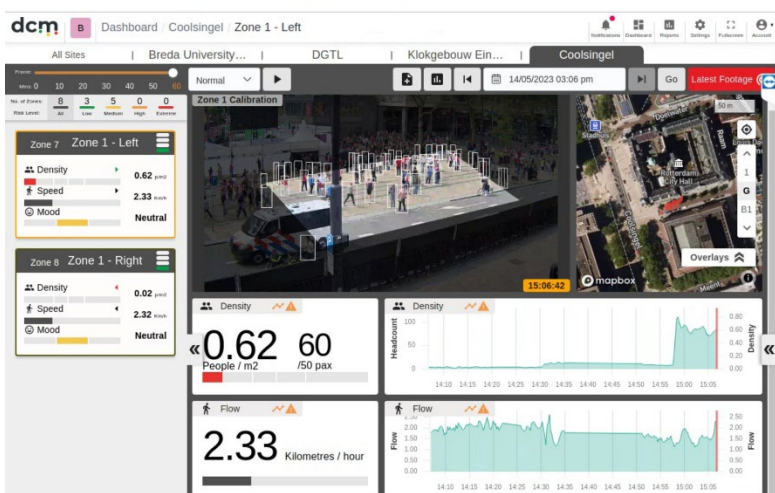
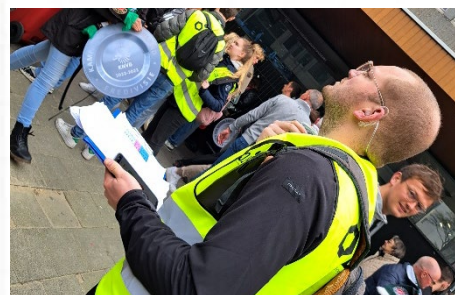
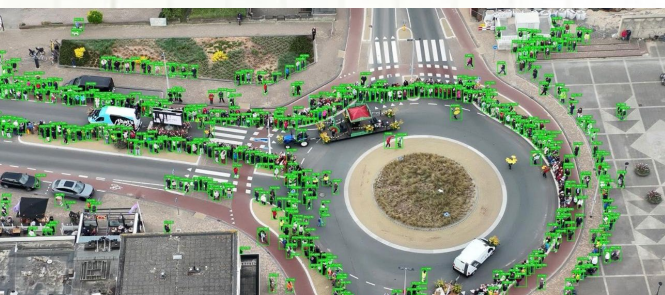
Fieldlab 3:

Ongedwongen gedragsbeïnvloeding
op evenementen



LOGISTICS COMMUNITY BRABANT (LCB)





ONDERZOEKSOMVANG

15.725 METINGEN

8 EVENEMENTEN

**TRIBUTE
LAND**

elrow
x
S
W



4 CAMERA'S

22 ONDERZOEKERS

DE HYPOTHESES

Entree (ticketscan & visitatie)



Bar (spreiding en bestellen)



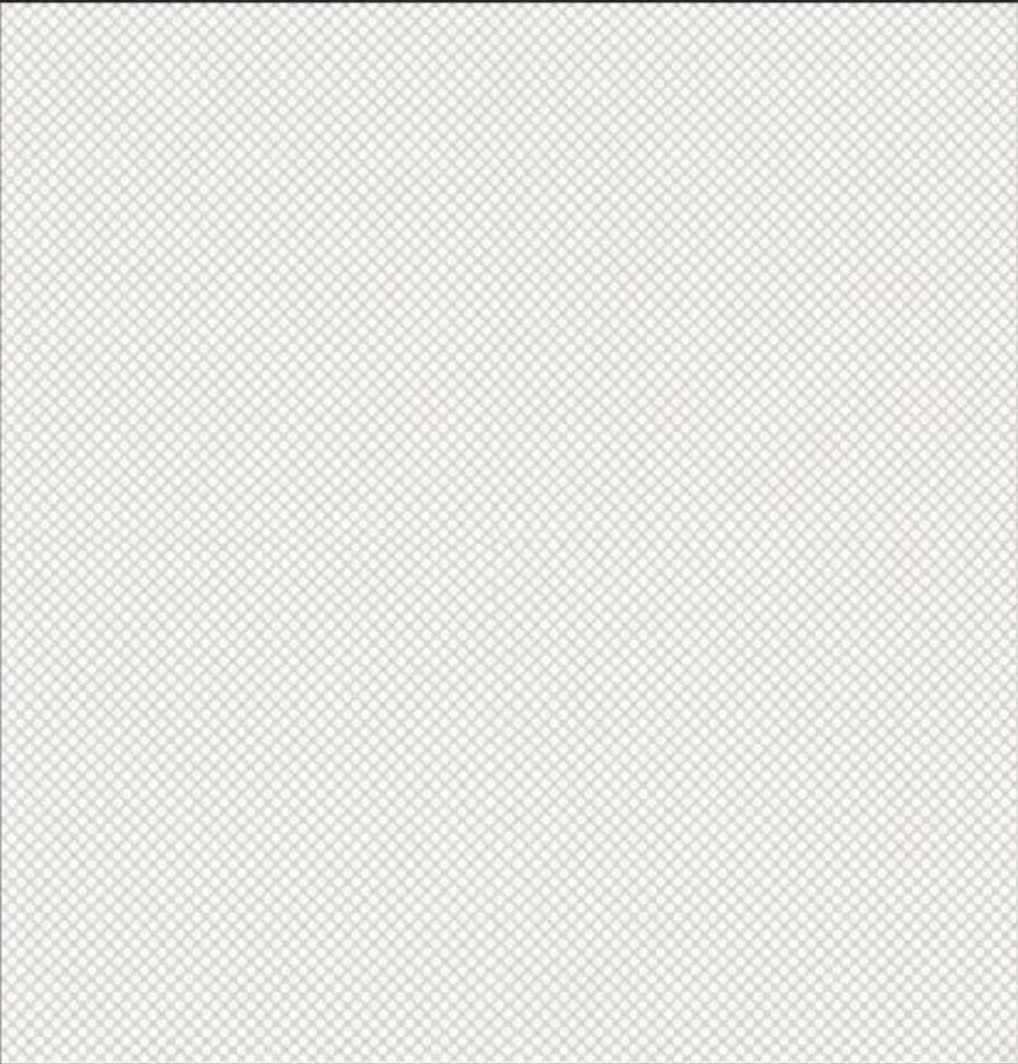
Processen



HET INSTRUMENTARIUM: DE INTERVENTIES

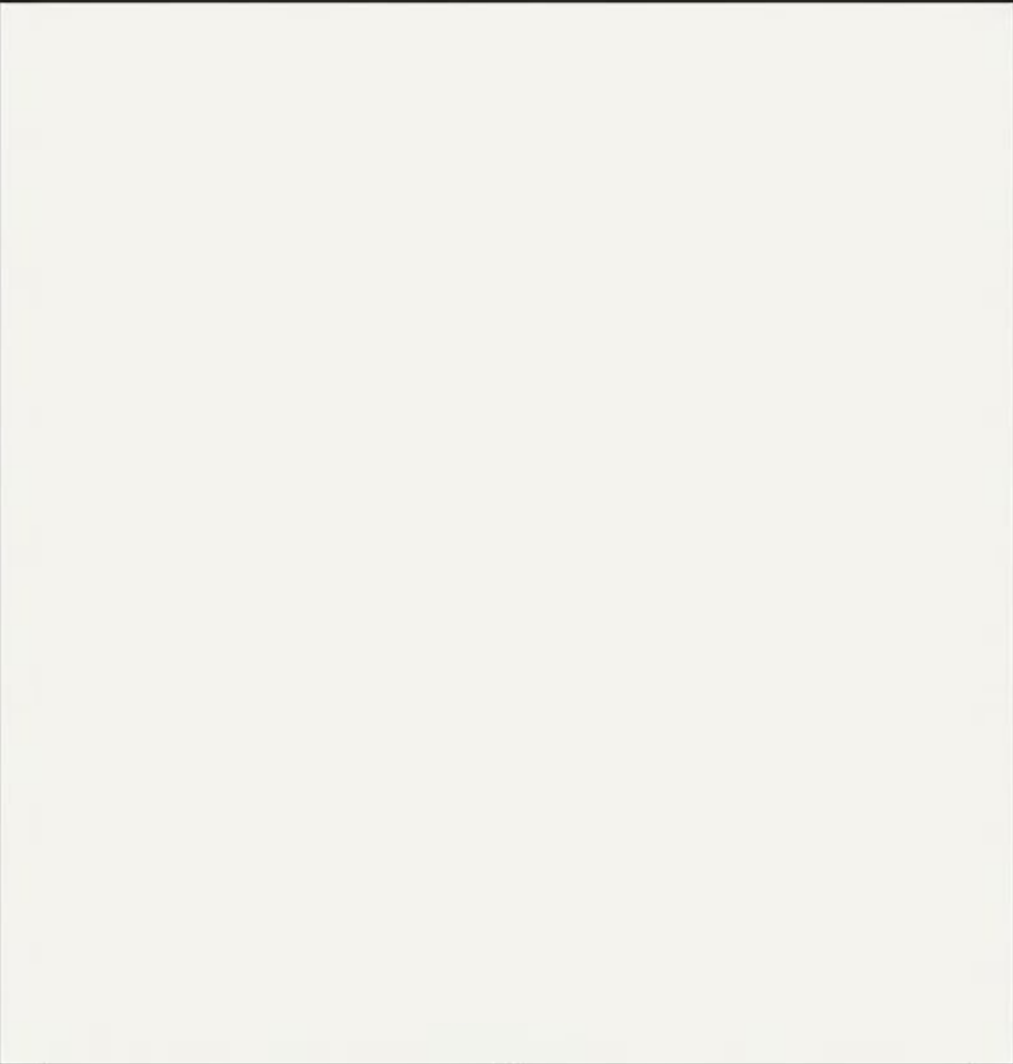
DE NULMETING

Zwart



VEREENVOUDIGING

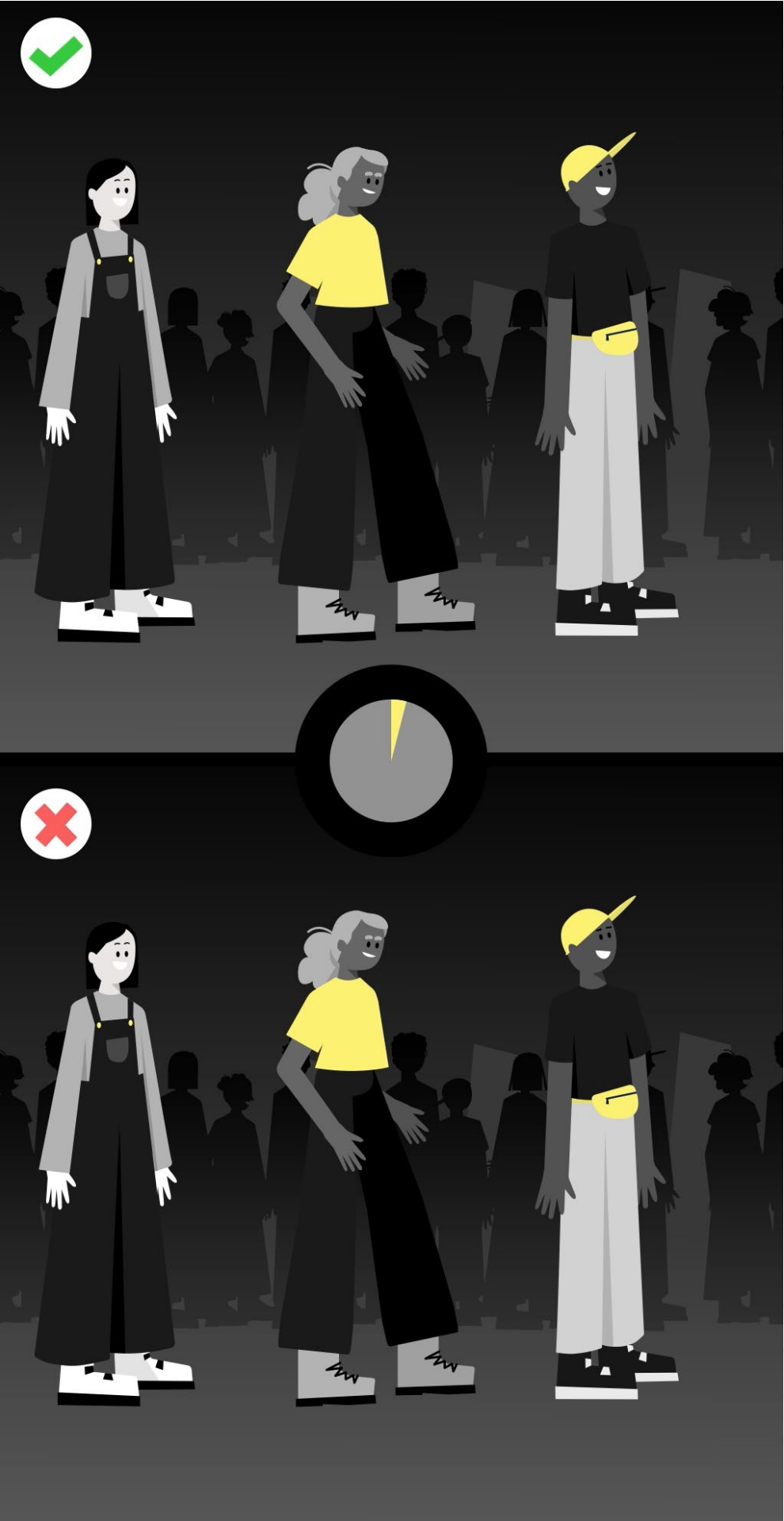
Pictogram



VERHAALLIJN & VOORDOEN

Animatie





Bar Operatie: Spreiding & Snelheid

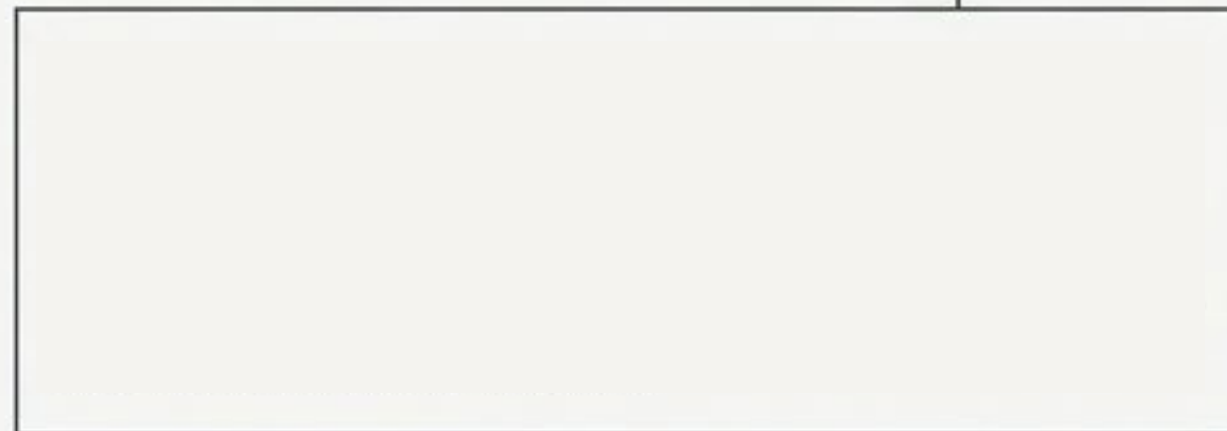
Spreiding via Lichtsturing



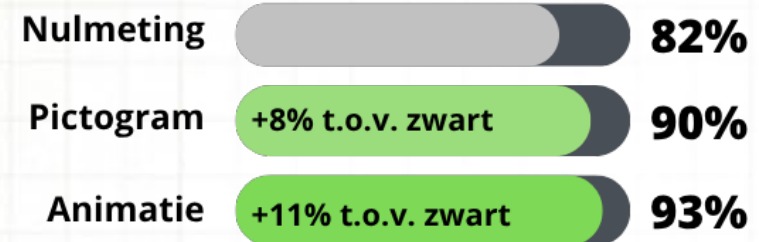
Bezoekers interpreteren rood/groen direct als een intuïtief stoplicht-principe. Zonder na te denken kiezen zij de kortere rij.



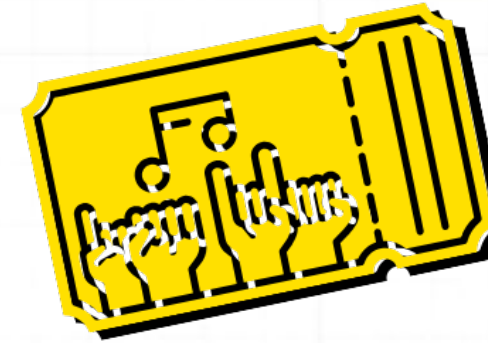
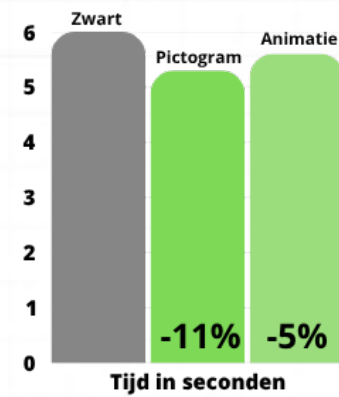
Snelheid via Non-verbale Communicatie



% gewenst gedrag ticketscan



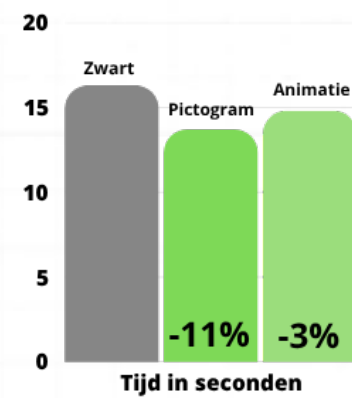
Doorlooptijd



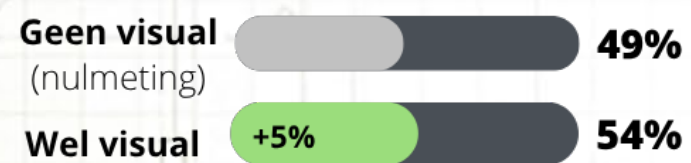
% gewenst gedrag visitatie



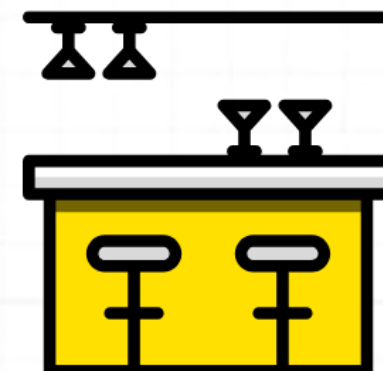
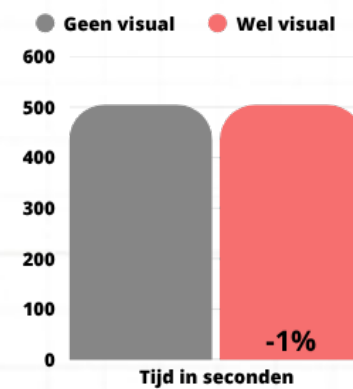
Doorlooptijd



Gewenst gedrag bar



Doorlooptijd



De grens van de keuzearchitectuur:

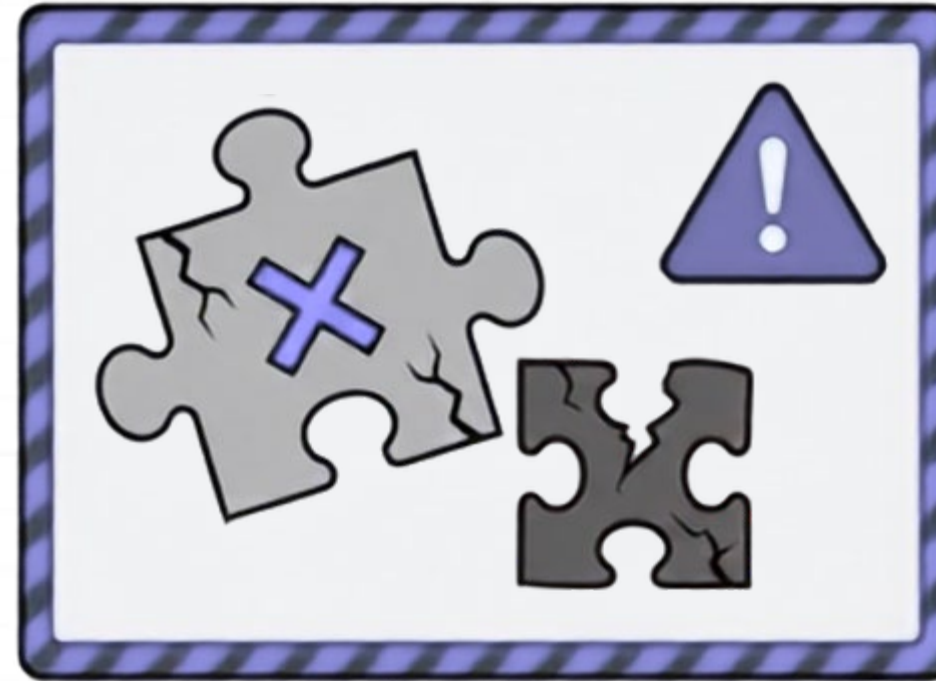
Wanneer werkt een nudge niet?

No-Go's



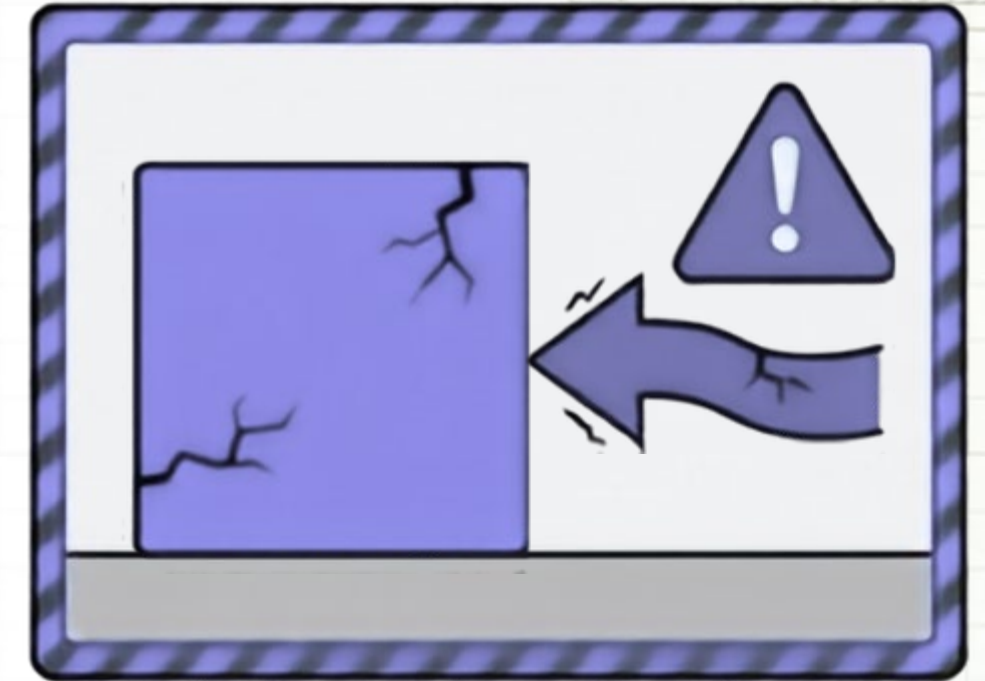
1. Te Opvallend

Aversie i.p.v. adoptie



2. Contextuele Mismatch

Holle Bolle Gijs in Efteling vs
treinstation

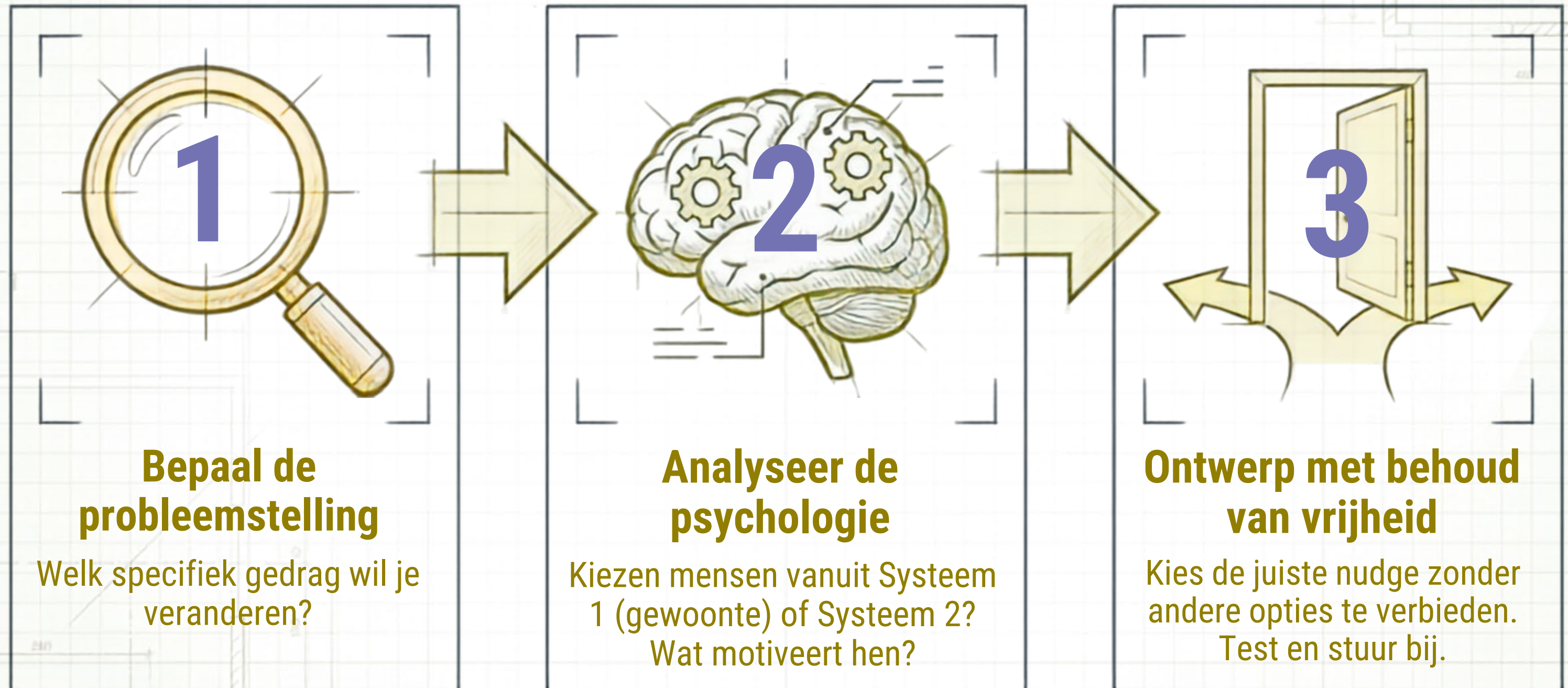


3. Botsing met Behoeftes

Denk na: wat wil je doelgroep echt



Starten met nudging



De Ethische Weegschaal

Tegenstanders



**Risico op
manipulatie**

**Effecten op lange
termijn minimal
onderzocht**

Wie bepaalt wat 'goed' is?



**De Balans: Transparantie
Onderbouw ontwerpkeuzes
Alegemeen belang >
ontwerpersbelang**

Voorstanders



**Verhogen
welzijn zonder
dwang**

**Goedkoop/snel
toepasbaar**

**Minder impact
op klantreis**

**JIJ BENT DE SCHRIJVER VAN HET SCRIPT, WELK GEDRAG ZOU JIJ
WILLEN STUREN?**

Let's stay in contact!

SANNE KUIPERS

KUIPERS.S@LCB.NU



Literatuur

- Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., Metcalfe, R., & Vlaev, I. (2012). Influencing behaviour: The mindspace way. *Journal of Economic Psychology*, 33(1), 264–277. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2011.10.009>
- Hauser, O. P., Gino, F., & Norton, M. I. (2018). Budging beliefs, nudging behaviour. *Mind & Society*, 17(1–2), 15–26. <https://doi.org/10.1007/s11299-019-00200-9>
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux.
- Kuyer, P., & Gordijn, B. (2023). Nudge in perspective: A systematic literature review on the ethical issues with nudging. *Rationality and Society*, 35(2), 191–230. <https://doi.org/10.1177/10434631231155005>
- Maier, M., Bartoš, F., Stanley, T. D., Shanks, D. R., Harris, A. J. L., & Wagenmakers, E.-J. (2022). No evidence for nudging after adjusting for publication bias. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 119(31), Article e2200300119. <https://doi.org/10.1073/pnas.2200300119>
- Marchiori, D. R., Adriaanse, M. A., & De Ridder, D. T. D. (2017). Unresolved questions in nudging research: Putting the psychology back in nudging. *Social and Personality Psychology Compass*, 11(1), Article e12297. <https://doi.org/10.1111/spc3.12297>
- Mongin, P., & Cozic, M. (2018). Rethinking nudge: Not one, but three concepts. *Behavioural Public Policy*, 2(1), 107–124. <https://doi.org/10.1017/bpp.2016.16>
- Schank, R. C., & Abelson, R. P. (1977). *Scripts, plans, goals, and understanding: An inquiry into human knowledge structures*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Shahvali, M. (2022). *Nudging project: Phase desk research* [Unpublished manuscript]. Breda University of Applied Sciences, Experience Lab.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2021). *Nudge: The final edition*. Penguin Books.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211(4481), 453–458. <https://doi.org/10.1126/science.7455683>