

Das Verhalten von Menschen verstehen und beeinflussen: Entdecken Sie die Nudging-Prinzipien

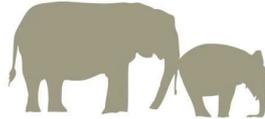
Präsentiert von Mireille van Reenen

Heute

Richard H. Thaler
Cass R. Sunstein

Nudge

2. vollständig
aktualisierte
und erweiterte
Auflage



Wie man kluge
Entscheidungen anstößt

Econ

Richard H. Thaler

Winner of the Nobel Prize in Economics

Cass R. Sunstein

Winner of the Holberg Prize

Nudge



Improving Decisions
About Money, Health,
and the Environment

THE FINAL EDITION

Die Autoren



01

Was ist
Nudging?

02

Wie geht
Nudging?

03

Sollte man
Nudges geben
und erhalten?

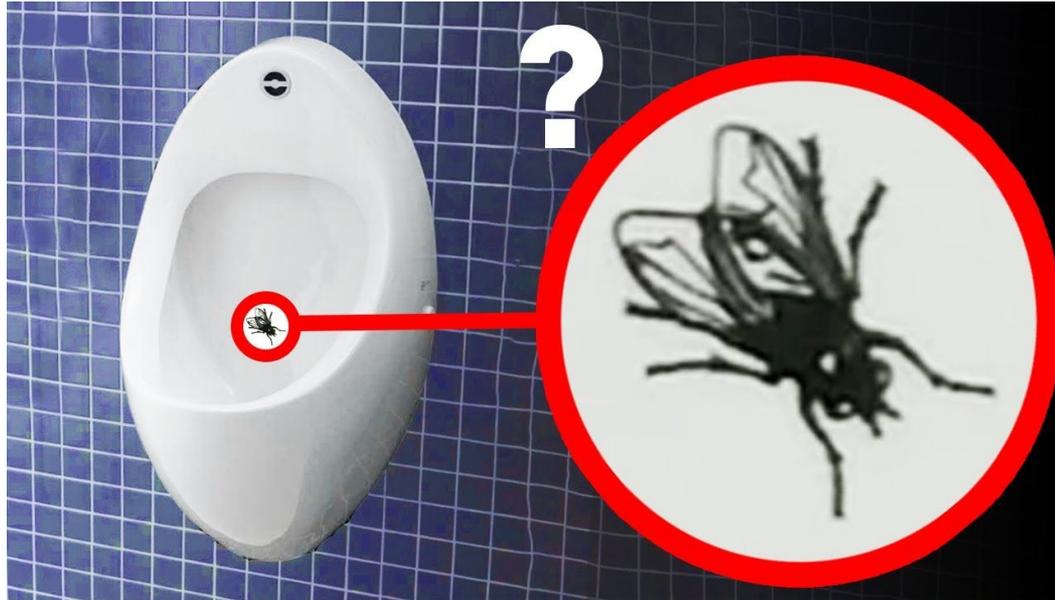
04

Was haben Sie
davon?

01

Was ist Nudging?

Warum wir zuerst über eine Toilette reden



Woran wir uns alle erinnern können



Noch ein Beispiel aus dem Alltag



Kleine und scheinbar unbedeutende Details können große Auswirkungen auf das Verhalten der Menschen haben.

Was ist Nudging?

Bedeutung [ⓘ]

vorsichtige Einflussnahme auf politische, wirtschaftliche o. ä. Entscheidungen von Menschen

BEISPIELE

- im Marketing eingesetztes Nudging

Herkunft [ⓘ]

englisch nudging, zu to nudge = einen Stups geben, vorsichtig drängen

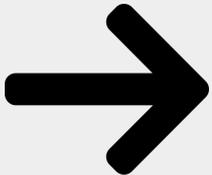
Stups oder Schubs

Anstöße, Anstupsen

Was ist Nudging?

Nudge

- Ändert das Verhalten der Menschen auf vorhersehbare Weise
- Man kann diesen Nudge auch (auf einfache und billige Weise) vermeiden



Kein Nudge

- Steuern
- Bußgelder
- Subventionen
- Verbote
- Gebote

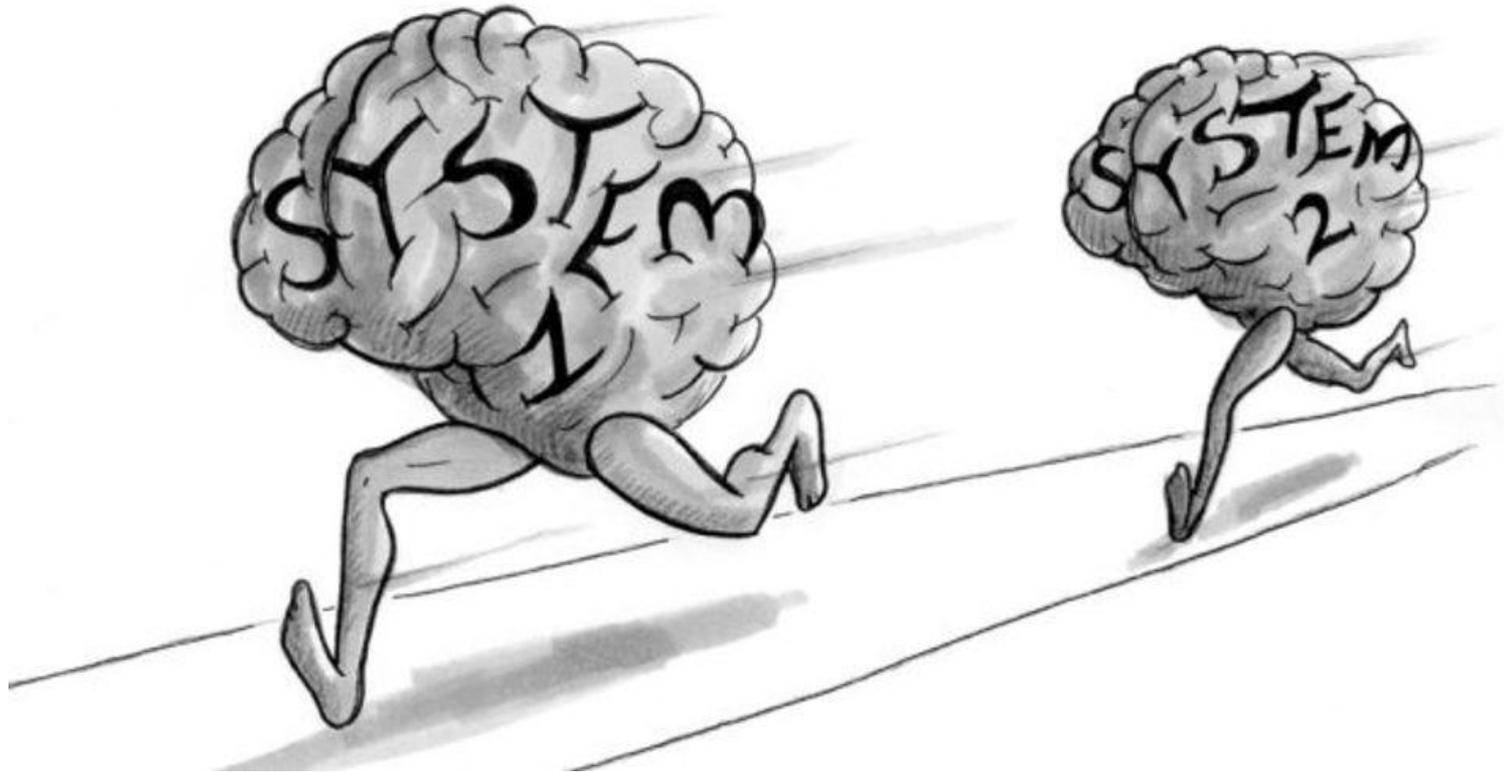


Ein kleiner Test

- 1) Ein Schläger und ein Ball kosten insgesamt EUR 1,10. Der Schläger kostet EUR 1,00 mehr als der Ball. Wie viel kostet der Ball?
- 2) Sie sind einer von drei Läufern in einem Rennen. Am Ende überholen Sie den Läufer, der an zweiter Stelle lag. Auf welchem Platz sind Sie gelandet?
- 3) Die Mutter von Mary hat vier Kinder. Die drei Jüngsten heißen: Frühling, Sommer und Herbst. Wie lautet der Name des ältesten Kindes?

**Zunächst müssen wir über Wirtschaftsleute und
Menschen sprechen**

Schnelles vs. langsames Denken



Wie kommen wir Menschen zu Entscheidungen?

System 1: schnell und intuitiv



- unkontrolliert
- mühelos
- assoziativ
- schnell
- unbewusst
- geschickt

System 2: langsam und reflektierend



- kontrolliert
- anstrengend
- deduktiv
- langsam
- selbstbewusst
- regelgeleitet

Wir neigen dazu, gedankenlose, passive Entscheidungsträger zu sein...

Träge

Schlecht informiert

Langsames
Feedback



Kompliziert

Unerfahren

"Ja, wie auch immer"

Die Menschen sind nicht dumm. Die Welt ist schwer!

02

Wie geht Nudging?

Regel Nr. 1: Mach es einfach!



Nudging-Werkzeuge

Standard-
einstellungen

Verhindern
von Fehlern

Feedback
geben

Mapping
möglich
machen

Eine Wahl
erzwingen

Kuratieren Sie

Pausen
planen

Spaß

Standardeinstellungen: überall präsent und mächtig



- Verstärkt unsere Verhaltenstendenzen, nichts zu tun
- Evtl. mit dem impliziten oder expliziten Hinweis, dass es die normale oder empfohlene Vorgehensweise darstellt
- Ergebnis sollte gut sein

Eine Wahl erzwingen

Sie haben die Wahl.

Weiter mit Werbung

Wir stellen Ihnen frei verfügbare digitale SZ-Angebote zur Verfügung. Sie stellen Daten bereit für

- Nutzungsanalyse und Produkttestminierung
- Personalisierte Inhalte und Marketing
- Werbung durch Dritte (IAB)

Mit Klick auf den Button akzeptieren Sie diese Nutzungsbedingungen. Details in den Datenschutzhinweisen. Cookie-Policy, zu Dritten hier: Widerrufsalternativen

Ich bin einverstanden

Weiter mit SZ Plus-Abo

Das unbegrenzte Erlebnis auf SZ.de und SZ-Magazin.de mit Zugang zu allen Inhalten.

Deutlich weniger Werbung

Sie bestimmen, wie wir tracken

In den ersten vier Wochen kostenlos, danach 9,99 €* monatlich.

*SZ Plus Basis-Abo.

Jetzt kostenlos testen

Bereits Abonnent der digitalen SZ? [Login](#)

Impressum

Eindrücke aus einem nervösen Land.
Von Thomas Hummel

- Geforderte Wahl, aufgezwungene Wahl, aktive Wahl
- Zwingt uns unsere Trägheit, Unaufmerksamkeit und unser Zögern zu überwinden
- Passt am besten zu einfachen Ja-oder-Nein-Entscheidungen
- Was passiert, wenn der Aufforderung nicht gefolgt wird?

Verhindern von Fehlern



- Der Mensch macht Fehler
- Finden Sie Wege, um zu helfen, diese Fehler zu vermeiden
- Die Dinge narrensicher machen

Feedback geben

- Gut durchdachte Systeme sagen den Menschen, wenn sie gut arbeiten und wenn sie Fehler machen.



Mapping möglich machen

- Mapping: Zusammenhang zwischen Wahlmöglichkeiten und Wohlbefinden
- Hilft den Menschen, besser die Ergebnisse ihrer Wahlmöglichkeiten vorherzusehen und dementsprechend die Optionen auszuwählen, die für sie die besten sind.
- Zum Beispiel: Informationen verständlicher machen > Was bedeutet das in Bezug auf das, was für Sie wirklich wichtig ist



Pausen planen

- Die Dauer einer Pause kann ein wichtiger Teil der Gestaltung sein



Kuratieren



- Versuchen Sie nicht, mit einem größeren Auswahlangebot zu konkurrieren.
- Kennen Sie Ihre Produkte und Ihre Kunden und trauen Sie sich, ihnen etwas Neues zu empfehlen
- Eine gute Kuration kombiniert die Beseitigung schlechter Optionen mit der Einführung neuer Optionen

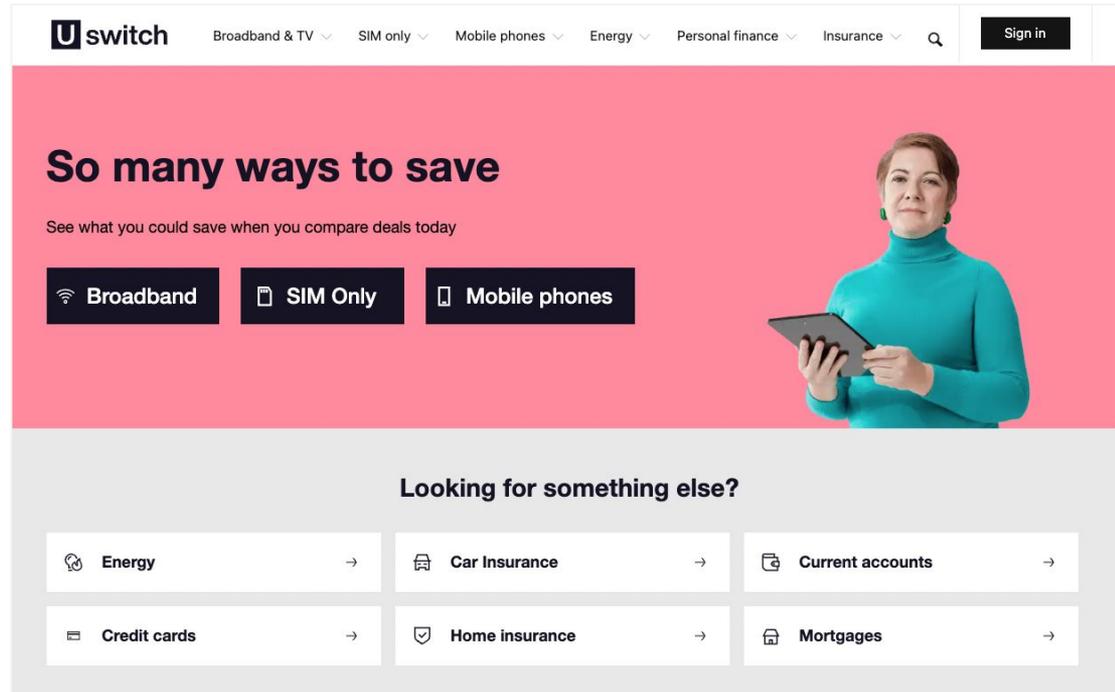
Spaß



- Machen Sie die gewünschte Aktion zum Spaß.
- Ideen: Lotterie, Belohnungsprogramm (Punkte für etwas Lustiges einlösen)

Smart Disclosure (Intelligente Offenlegung): Wo Regierungen helfen können

- Auf eine standardisierte Weise messen
- So berichten, dass die Menschen es verstehen
- Beispiel: Standardverträge, Zugang zu eigenen Daten



The screenshot shows the uswitch website interface. At the top, there is a navigation bar with the uswitch logo and several menu items: Broadband & TV, SIM only, Mobile phones, Energy, Personal finance, and Insurance. A search icon and a 'Sign in' button are also present. The main content area features a large pink banner with the headline 'So many ways to save' and the subtext 'See what you could save when you compare deals today'. Below this, there are three dark buttons with icons and text: 'Broadband', 'SIM Only', and 'Mobile phones'. To the right of these buttons is a photograph of a woman in a teal turtleneck holding a tablet. Below the pink banner is a grey section titled 'Looking for something else?' which contains a grid of six white buttons with icons and text: Energy, Car Insurance, Current accounts, Credit cards, Home insurance, and Mortgages. Each button has a right-pointing arrow.

03

**Sollte man Nudges
geben und
erhalten?**

Beispiel: Essen in der Schulcafeteria

Sollte man Nudges geben?

Ja, ein Nudge ist etwas Gutes

- Es ist unvermeidlich
- Nudges erhalten Wahlfreiheit

> Libertärer Paternalismus



Nein, man sollte kein Nudge geben

- Die Leute sollten frei wählen und entscheiden können

oder

- Intervenieren mit Steuern, Subventionen, Geboten und Verboten

Beispiel Organspende

Widerspruchslösung

- Alle Bürger gelten als zustimmende Spender, sofern sie sich nicht ausdrücklich als unwillige Spender registrieren lassen (Opt-out)
- Gründe für den Verzicht auf die Wahlmöglichkeit: Unaufmerksamkeit, Trägheit, Unkenntnis der Wahlmöglichkeit, "Schlamm"
- Entspricht diese Voreinstellung dem, was die Menschen wählen würden?

Aufgeforderte Entscheidung

- Prokrastination, Trägheit und eingeschränkte Aufmerksamkeit überwinden.
- Aufmerksamkeit: z.B. bei der Erneuerung des Führerscheins, beim Wählen, Medienkampagnen. Es einfach machen!
- Menschen, die einmal Ja gesagt haben, sollten die Möglichkeit haben, ihre Meinung zu ändern

Wahlpflicht

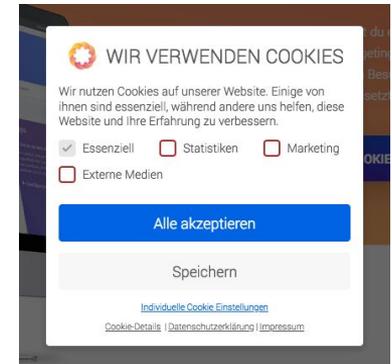
- Jeder muss erklären, ob er Organspender sein möchte
- Verpflichtende Entscheidungen können sich rächen: weniger Menschen stimmen zu, wenn die Entscheidung erzwungen wird

Sludge (Schlamm)



- Die dunkle Seite des Nudging
- Dicker, weicher, nasser Schlamm oder ein ähnliches zähflüssiges Gemisch aus flüssigen und festen Bestandteilen
- Reibungen, erschweren, verstecken, Bürokratie

> Verringern Sie den Schlamm, den Sie für sich selbst und für andere schaffen



Mit Nudging kommt auch Verantwortlichkeit

Freie Wahl

Einfache Wahl:

- Erforderliche aktive Wahlmöglichkeiten

Komplex:

- Gut durchdachte Voreinstellungen & Freiheit, etwas anderes zu wählen

Transparenz

Transparenz als Leitprinzip verwenden

Schulung

Offenlegen von Informationen

Warnungen

Ermahnungen

Aber: setzt voraus, dass man gebildet ist

**Sorgen Sie dafür, dass es den Menschen besser geht
(und zwar so, wie die Leute es selbst beurteilen würden)**

04

**Was haben Sie
davon?**

Machen Sie es einfach

**Gutes 'Design' ist oft nicht
teurer als schlechtes 'Design'**

Welches Werkzeug können Sie verwenden?

Standard-
einstellungen

Verhindern
von Fehlern

Feedback
geben

Mapping
möglich
machen

Eine Wahl
erzwingen

Kuratieren Sie

Pausen
planen

Spaß

Dies sind auch Nudges

Erinnerungen

Listen, Apps, SMS, E-Mail
Explizite »Umsetzungsabsichten« äußern lassen

Verankerungen

Einen Hinweis (Zahl) geben
Achten Sie aber darauf, dass Sie nicht zu viel verlangen

An bestimmte Vorfälle erinnern

Menschen sind nicht gut darin, Risiken zu bewerten
Außerdem sind sie zu selbstsicher und optimistisch

Sozialer Einfluss (verstärkt durch Identität)

Menschen lassen sich oft von anderen Menschen beeinflussen
"die meisten Menschen bevorzugen...", "immer mehr Menschen wechseln zu..."

Der Rahmen

Entscheidungen hängen zum Teil von der Art und Weise ab, in der Probleme beschrieben werden (z. B. positive % betonen)

Strategien zur Selbsthilfe

Sich selbst ein Nudge geben

- Ziel: das eigene Leben zu verbessern
- Einige Optionen schwieriger oder weniger lustig machen oder sie ganz eliminieren

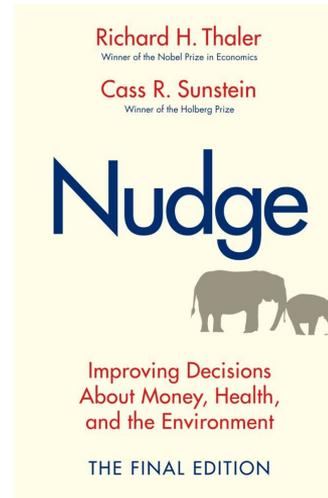
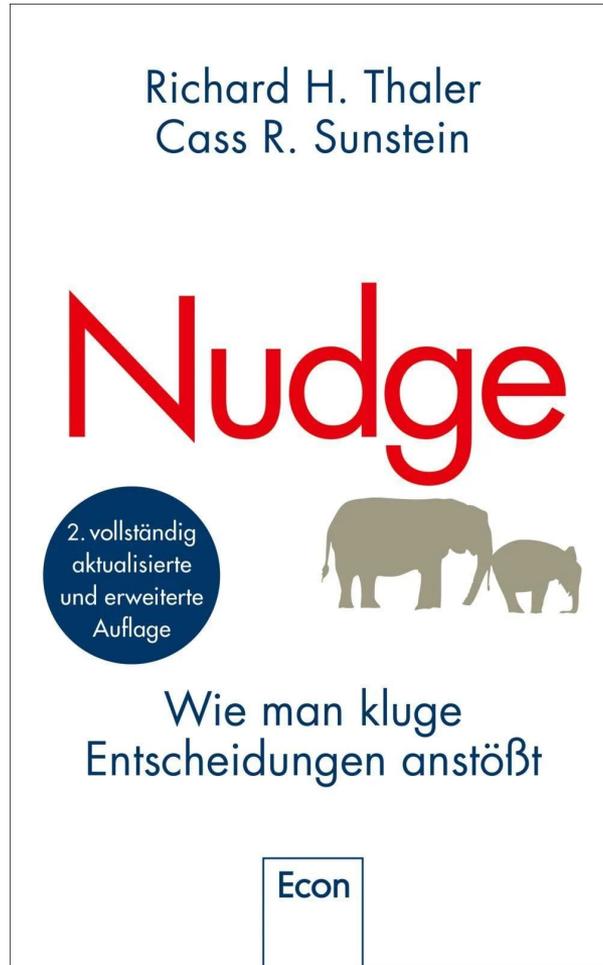
Geht auch:

- Hilfe von außen in Anspruch nehmen
- Informelle Wetten
- Mentale Buchführung

Entscheidungen treffen

- Kompensationsstrategie
 - Alle Optionen betrachten
 - Unterschiede feststellen
 - Merkmale bewerten und ausgleichen
- Eliminierung nach Kriterien
 - Was ist am wichtigsten?
 - Grenzwert feststellen
 - Optionen, die diesen Standard nicht erfüllen: eliminieren
 - Was ist jetzt am wichtigsten?
 - Usw.
 - Evtl. zu einer Kompensationsstrategie übergehen

Heute



Live Fragen & Antworten ...

support@swissmademarketing.com