

Rik Riezebos

**EURIB** Algemeen directeur EURIB

**BRAND CAPITAL** Managing Consultant Brand Capital

Persoonlijke website

**Communicatie is Topsport!**  
 Logeion Jaarcongres 2014  
 Emotiemaatschappij:  
 Nudging - een duwtje in de goede richting

↓  
 Het beïnvloedingsparadigma

Het "oude paradigma"

- Communicatie
- Attitude
- Gedrag

Mentale verwerkingscapaciteit

- Gelijk aan 40 watt
- Gelijk aan een gloeilamp
- Veel informatie tegelijk is lastig
- Automatische verwerking informatie

*A machine for jumping to conclusions - Kahneman*

Twee cognitieve systemen

Automatisch systeem

- Ongecontroleerd
- Weinig inspanning
- Associatief
- Snel
- Onbewust
- Onderbuikgevoel

Reflectief systeem

- Gecontroleerd
- Kost inspanning
- Deductief
- Langzaam
- Zelfbewust
- Volgens de regels



Nudging



Fysieke omgeving

★ Ethische kwesties...

↔ Oud versus nieuw paradigma

⊕ Fun Theory

⊕ ⚠ Onbedoelde nudging

*Pas op!*

⊕ Psychosociale omgeving



Rik Riezebos



Het beïnvloedingsparadigma



connection of minds

★ Ethische kwesties...

↔ Oud versus nieuw paradigma

+ Fun Theory

+ ⚠ Onbedoelde nudging

Pas op!

+ Psychosociale omgeving



Emotiemaatschappij:  
Nudging - een duwtje in de goede richting



Nudging



Fysieke omgeving

Oorsprong in het dierenrijk

Een duwtje in de rug geven

Intuitief

Werkt ook op mensen

Fietsuggestiestroken

Intuitief wordt de snelheid gereduceerd

Suggestie aanwezigheid fietsers

Suggestie smallere rijbaan

Vrijheid in het aanpassen van het gedrag

Een eigen, intuïtieve keuze

Snelheidscamera is een verplichte snelheidsreductie

Libertarian & Paternalism

Beïnvloeding van gedrag door paternalism

Duwtje door iemand met "meer kennis van zaken"

Zonder verbod andere opties of financiële incentives

Vrijheid van keuze bij de libertarian

Eigen gedrag stimuleren

Vrije keuze

Doorslag door kleine, en ogenschijnlijk betekenisloze, details

Straattatoeages

Snelheidsaanduidingen snelweg

Onbewuste prikkels

Choice architecture

Vormgeven van context

Belissingsproces

Nudging in een bibliotheek

Seduction project

Mensen onbewust de trap laten nemen

Bewegwijzering naar de trap

Een bibliotheek als nudge

Een "bibliotheek" in een trein

Reizigers spreken minder lang en vaak!

Fietsenzwermen

Broken Windows Theory

In een vieze steeg gooit 69% v.d. mensen een folder op de grond

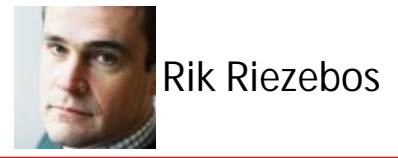
In een schone steeg gooit 33% v.d. mensen een folder op de grond

Urinoirs



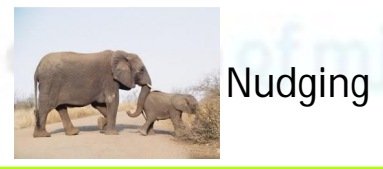
Het bekende vliegje

De nieuwste sport voor mannen



Rik Riezebos

Het beïnvloedingsparadigma



Nudging

Communicatie is Topsport!  
Logeion Jaarcongres 2014  
Emotiemaatschappij:  
Nudging - een duwtje in de goede richting

Fysieke omgeving

Omgeving anders inrichten

Gedragsuitlokking

Beïnvloeding keuzeset

Delboeuf illussie

Winkelvloerpromotie

Sampling

Co-branding

Experiment Dan Ariely onder 200 studenten

Het lelijke broertje

Grootte rand van bord beïnvloed hoeveelheid eten

Mensen eten meer als er meer mensen zijn

Het maken van proefritten  
Proefmonsters uitdelen

Samenwerking met andere merken  
Milka & Philadelphia

The Economist  
The Shape of Things to Come

Verschillende keuzemogelijkheden bieden  
Mensen kiezen voor het totaalplaatje  
Duurdere optie is aantrekkelijker, omdat het completer lijkt

Ethische kwesties...

Oud versus nieuw paradigma

Fun Theory

Onbedoelde nudging

Pas op!

Psychosociale omgeving

- ★ Ethische kwesties...
- ↔ Oud versus nieuw paradigma
- + Fun Theory
- + ⚠ Onbedoelde nudging
- Pas op!

**Communicatie is Topsport!**  
 Logeion Jaarcongres 2014  
 Emotie maatschappij:  
 Nudging - een duwtje in de goede richting



Rik Riezebos



Het beïnvloedingsparadigma



Nudging



Fysieke omgeving

Psychosociale omgeving

Impliciet egoïsme

Zelfreferentie

- Letters naam
- Geboortedatum
- 28% hogere respons
- Aanmaningen
- Belastingdienst
- Opties met persoonlijke referentie worden vaker gekozen
- Persoonsnaam in boodschap opnemen

Altercasting

- Kopieergedrag
- Spiegel voorhouden
- Informatie in persoon gebruiken
- Toename van 40% van telefonische inlichtingen om te stoppen met roken
- In sociale rol duwen
- Normen & waarden
- 'Thai Smoking Kid'
- Mensen bewust maken

Groepsdruk!

Peer-group pressure

- Foto met priemende ogen op bord
- Richten op foutparkeerders
- Minder foutparkeerders
- Camera
- Extra controle
- Onbewust gevoel
- Kanaalstraat Utrecht
- "Deze kamer" hergebruiken handdoek
- REUSE YOUR OLD TOWELS
- Bij verzoek hergebruik werden handdoeken in 35,1% van de gevallen hergebruikt
- Bij referentie naar andere hotelgasten werden handdoeken in 44,1% van de gevallen hergebruikt
- Bij referentie naar specifieke hotelkamer werden handdoeken in 49,3% van de gevallen hergebruikt
- Bordjes met verzoek hergebruiken handdoeken
- Bij referentie specifieke kamer werden handdoeken 15% vaker hergebruikt!
- Hergebruiken handdoeken in hotels
- Brief met normatieve boodschap
- Brief met sociaal-normatieve boodschappen
- Referentie naar burens / gemeente gaf 15,5% hogere respons
- Belastingaangiftes
- Overschatting alcoholconsumptie onder studenten
- Sociale norm aangeven
- Onbewuste gedragsbeïnvloeding
- Social Norms Campaign zorgde voor daling consumpties met 12%
- University of Arizona



