



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

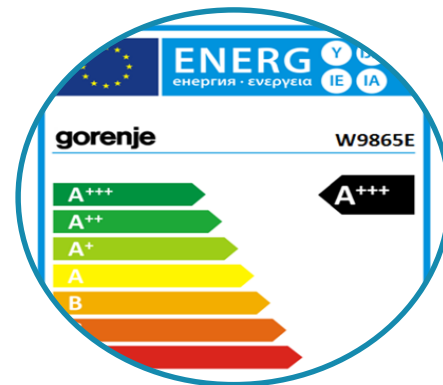
Virkamies valintamuotoilijana

Digikuntakokeilun verkostotapaaminen

8.6.2017

VNK / PAY – Kokeileva Suomi – Markus Kanerva





Aikomuksen ja toiminnan välinen kuilu



Työkalut ihmisten ohjaamisessa



- 1. KASVATUS JA KOULUTUS
 - Kampanja ja viestintä
- 2. KIELLOT JA KÄSKYT
 - Lait ja säädökset
- 3. KANNUSTIMET
 - Verohelpotukset ja haittaverot (esim. alkoholi)
- 4. KOVISTELU
 - Vankeusrangaistukset ja sakot
- 5. TUUPPAAMINEN / VALINTAMUOTOILU

5. Tuuppaaminen (valintamuotoilu)



- Pyrkii vaikuttamaan ihmisten valintoihin ja käyttäytymiseen ennakoitavalla tavalla
- Ei vähennä tai rajoita valintoja
- Ei muuta vaihtoehtojen kustannuksia päätöksentekijälle
- Toimenpiteet voivat hyödyntävät ihmisten luontaisia päätöksenteon oikopolkuja ja harhoja
- Ymmärtämällä eri tekijöitä päätöksenteon taustalla voidaan muokata päätöksentekoympäristöä
 - Fyysinen ympäristö
 - Valintaan liittyvä informaatio

Systemi 1



Nopea



Tiedostamaton



Automaattinen



Soveltuu
rutiineihin



Altis väärille
johtopäätöksille

Systemi 2



Hidas



Tiedostettu



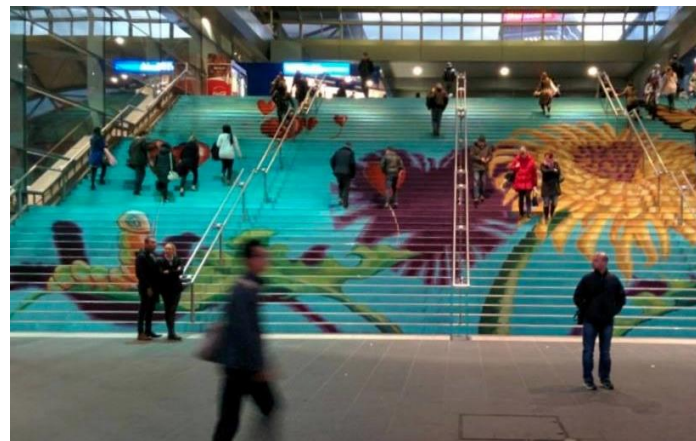
Vaivalloista



Soveltuu
vaativaan tiedon-
käsittelyyn



Päättelykyky





VALTIONEUVOSTON KANSLIA

Päätöksenteon oikopolkuja ja harhoja

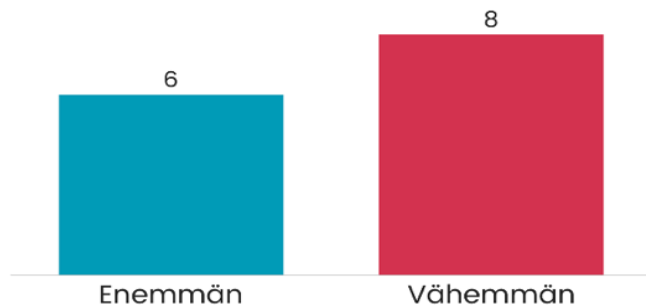


Ankkurointi (anchoring)

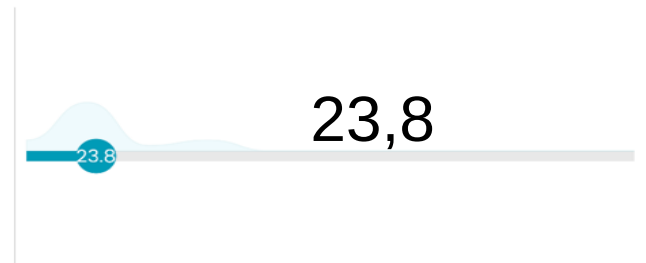
- Satunnaiset tekijät voivat vaikuttaa tekemiimme arvioihin, koska haemme tiedostamatta apua tai kiinnekohtaa



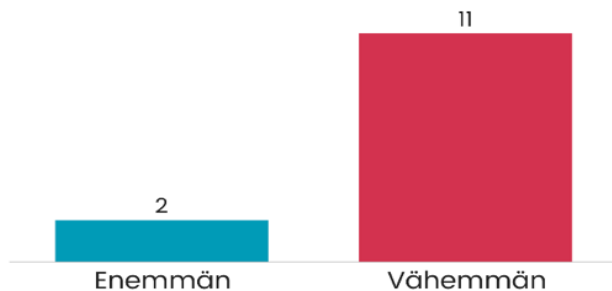
Kuuluuko YK:hon enemmän vai vähemmän kuin 19 Afrikan maata?



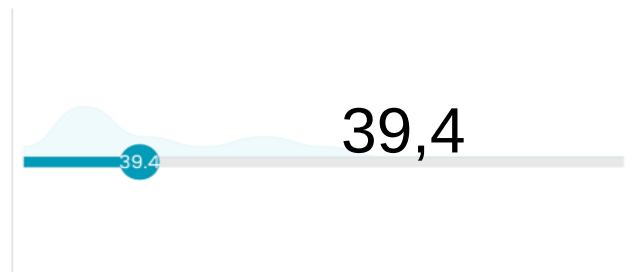
Kuinka monta Afrikan maata kuuluu YK:hon?



Kuuluuko YK:hon enemmän vai vähemmän kuin 75 Afrikan maata?



Kuinka monta Afrikan maata kuuluu YK:hon?



Nykyhetken suosiminen

1A: Tänään



1B: Kuukauden päästä



2A: 12 kuukauden päästä



2B: 13 kuukauden päästä



Nykyhetken suosiminen

- Olemme nykyhetkeässä kärsimättömiä mutta tulevassa hetkessä kärsivällisempiä
 - Hyperbolinen diskonttaus
- Seuraus:
 - Tänään tehtyjä päätöksiä kadutaan tulevaisuudessa
 - Siirrämme päätöksiä on helposti tulevaisuuteen

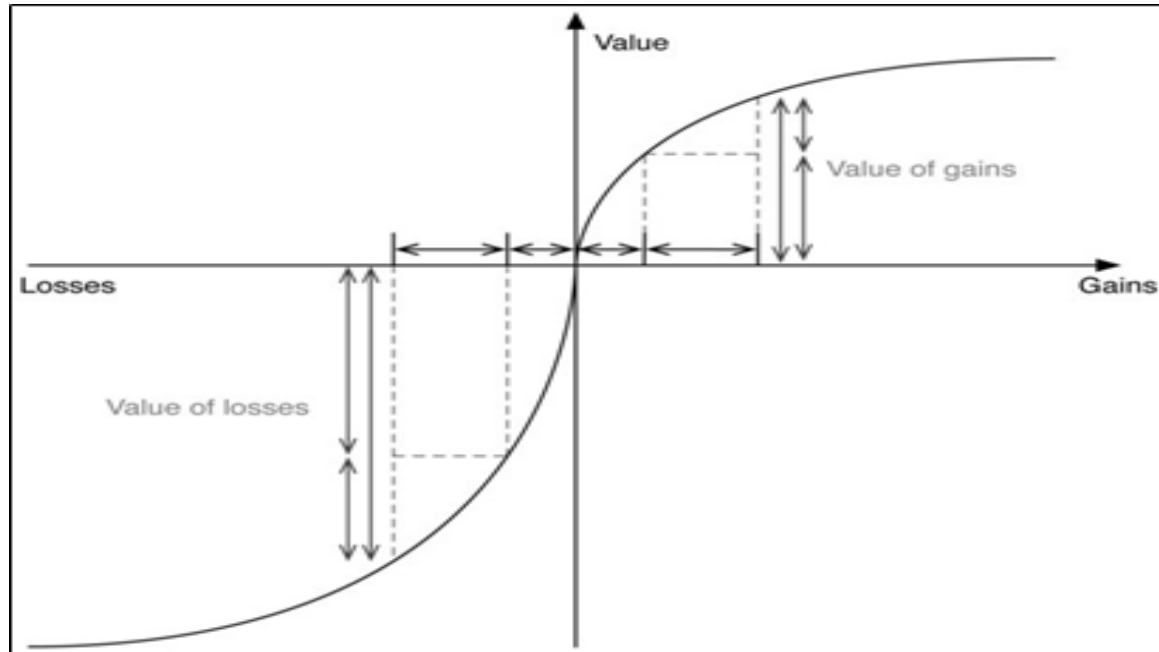
Vertaisvaikutus (social norms)

- Ihmiset ovat taipuvaisia tekemään sen päätöksen, jonka uskovat muiden myös tekevän (*laumakäyttäytyminen*)
 - Teiniraskauksia näkevät teinit tulevat todennäköisemmin itsekin raskaiksi
 - Epäsiistit ympäristöt kannustavat huonoon käytökseen

Epävarmuuden välttely - Ellsbergin paradoksi



Tappiokammo (loss aversion)



Kehystäminen (framing)

- Voimme esittää saman tiedon kahdella tavalla – jos esitämme sen tappiona (loss), sillä on suurempi vaikutus ihmisiin kuin jos esitämme sen lisäyksenä (gain)



3 % lisämaksu luottokorttiostoille vs.
3 % käteisalennus



80 % lihaa vs.
20 % rasvaa ja jauhoja

Vallitsevan tilan voima (status quo bias)

- Monimutkaisten päätösten edessä helpoin päätös on olla valitsematta tai tekemättä mitään
 - Vallitseva tila koetaan “massojen valintana” joten se kelpaa päätöksentekijälle (ns. sosiaaliset normit ohjaavat)
 - Menetysten tai epävarmuuden välttely
- Usein valitsematta jättämisellä on myös seurauksensa



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

Virkamiehestä valintamuotoilijaksi



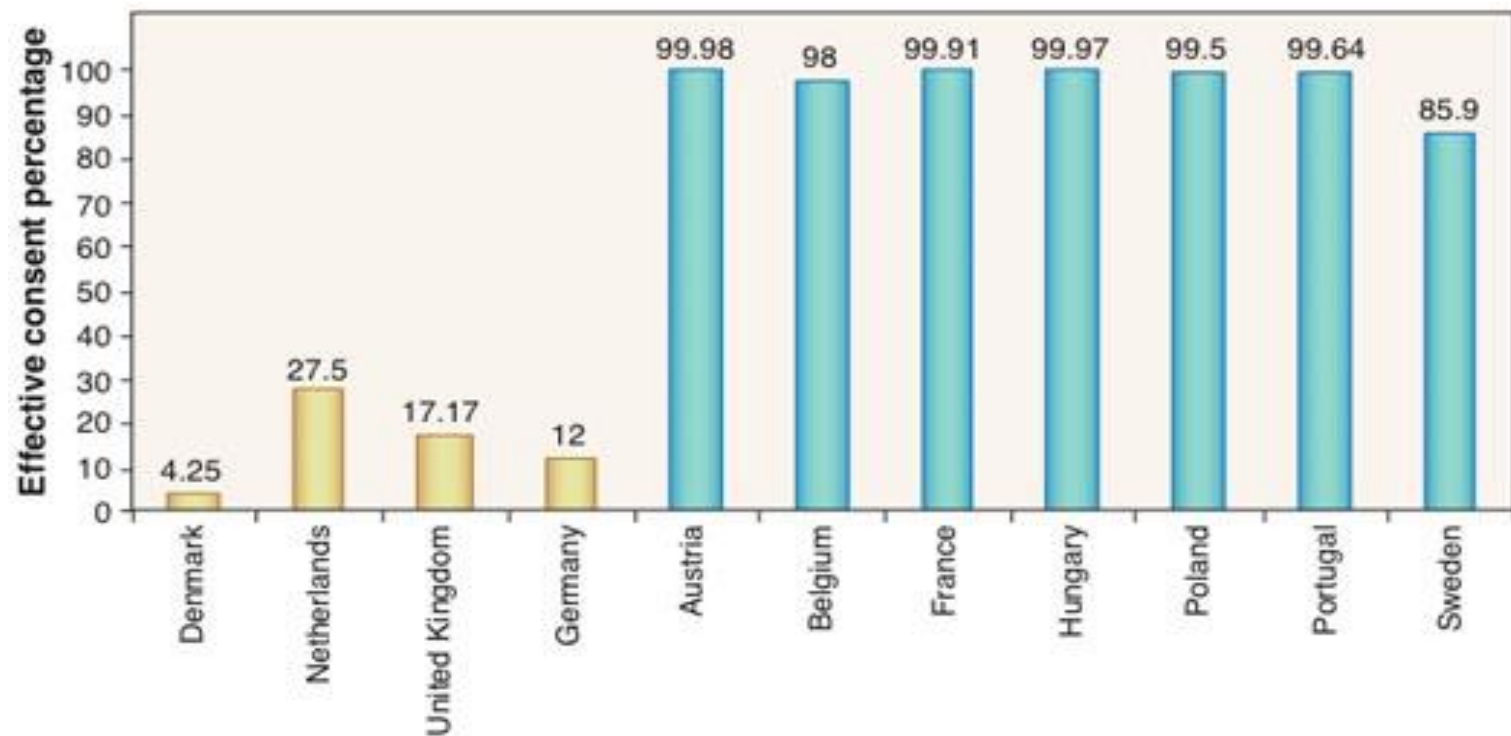
Valintamuotoilijan työkaluja

1. Käytä esivalintoja
2. Valmistaudu virheisiin
3. Anna palautetta
4. Helpota ymmärtämistä
5. Hyödynnä yksinkertaistamista
6. Esitä kannustimet toimivasti



1. Käytä esivalintoja

- Monet ihmiset tyytyvät mielellään helpoimpaan vaihtoehtoon ja jopa arvostavat muiden puolestaan tekemiä valintoja
- Valintamuotoilijan tärkeä huomioida tilanne, jossa ihminen ei tee mitään päätöstä
- ”Pakotettu valinta” on eettistä ja ”Järkevä esivalinta” helpottaa valintoja



Effective consent rates, by country. Explicit consent (opt-in, gold) and presumed consent (opt-out, blue).

2. Valmistaudu virheisiin

- Ihmiset tekevät virheitä
- Hyvin suunniteltu järjestelmä huomioi mahdolliset virheet ja on mahdollisimman anteeksiantava





These boxes encourage looser handwriting, which can be hard to understand

As required medication				Allergies/intolerances – Check Front Page												
Drug (approved name)				Date												
Dose	Route	Frequency	Pharm.	Time												
				Dose												
Date	Max dose in 24 hrs	Indication & Additional Instructions		Over By												
				Created by												
Prescriber's Signature	Print Name	Bleep		Date												
				Time												
				Dose												
				Over By												
				Created by												

Dosages are circled, rather than handwritten, to ensure that micrograms and milligrams are not confused

Boxes encourage clearer handwriting, which is easier to understand

REGULAR PRESCRIPTIONS				Date:												
MEDICINE (Approved name)																
EXAMPLE																
D	O	S	E	microgram	mg	g	units	Other								
Route	OD BD TDS QDS Other			Start date												
PO				31/03												
Name	Signature			Bleep												
A. DOCTOR				4528												
Now	☒ Additional Information			AFTER FOOD										Pharmacy		
														A. NAME		

3. Anna palautetta

- Paras tapa auttaa ihmisiä parantamaan toimintaansa on antaa heille palautetta
- Hyvin suunniteltu järjestelmä kertoo, milloin asiat tehdään hyvin ja milloin tapahtuu virheitä



4. Helpota ymmärtämistä

- Hyvin toteutettu valintamuotoilu tukee ihmisten kykyä hahmottaa vaihtoehdot ja valita niistä sopivin
 - Tämän voi tehdä mm. muuttamalla valintaan liittyvän tiedon helpommin ymmärrettäväksi (esim. korvaamalla numeerisen tiedon käytännöllisemmällä asteikolla)

Item		Traffic Light Rating*	Min. on Treadmill*	Expected Body Size*
Lays Classic Potato Chips			23	 
Snickers candy bar			28	 
York Peppermint Pattie			14	 
Apple Crisps			4	 
Choc. Chip Cookie 2 pack			34	 
Lays Baked Potato Chips			13	 
Hostess apple pie			47	 

*Based on nutrition experts' recommendation of 200 calories per day for snacks or dessert (10% of a 2,000 calorie per day diet)

5. Hyödynnä yksinkertaistamista

- Ihmiset soveltavat erilaisia tapoja valintojen tekemiseen riippuen vaihtoehtojen luonteesta.
 - Ominaisuuksien avulla rajaaminen
 - Kun valintojen määrä kasvaa ja / tai niihin liittyvät ulottuvuudet vaihtelevat paljon toisistaan, on inhimillistä soveltaa yksinkertaistavaa valintastrategiaa
 - Esim. Yhteisöllinen suodattaminen: Ihmiset hyödyntävät luottamiensa ihmisten tekemiä valintoja.

HINTA

-

VUOSIMALLI

-

MITTARILUKEMA

-

☐ ALV-vähennyskelpoinen

POLTTOAINE

☐ Poissulkeva ehto ?☐ Bensiini ☐ Diesel ☐ Sähkö ☐ Kaasu ☐ Hybridi ☐ Flexifuel ☐ Muut

KORIMALLI

☐ Poissulkeva ehto ?

Farmari



Sedan



Hatchback



Tila-auto



Pakettiauto



Maastoauto



Coupe



Avoauto



Avolava-auto



Erikoisauto

VAIhteisto

☐ Automaatti☐ Manuaali

VETOTAPA

☐ Etuveto☐ Takaveto☐ Neliveto

ALUEEN RAJAUS

☐ Poissulkeva ehto ?
Valitut:

6. Esitä kannustimet toimivasti

- Kannustimia suunnitellessa on hyvä kysyä seuraavat neljä kysymystä
 - Kuka käyttää? Kuka päättää? Kuka maksaa? Kuka kerää voitot?
 - Monissa tilanteissa eri toimijoiden kannustimet menevät ristiin (Esim. USA:n terveydenhuoltojärjestelmä)
- Kun hinnat nousevat, ihmiset kuluttavat vähemmän, mutta vain jos he huomaavat hintojen muuttuneen.
 - Tunnistavatko ihmiset, minkälaiset taloudelliset kannustimet ympäröivät heitä?
 - Toisaalta hyvin pieni hinnanmuutos voi olla vaikuttava, jos se koetaan epäoikeudenmukaisena

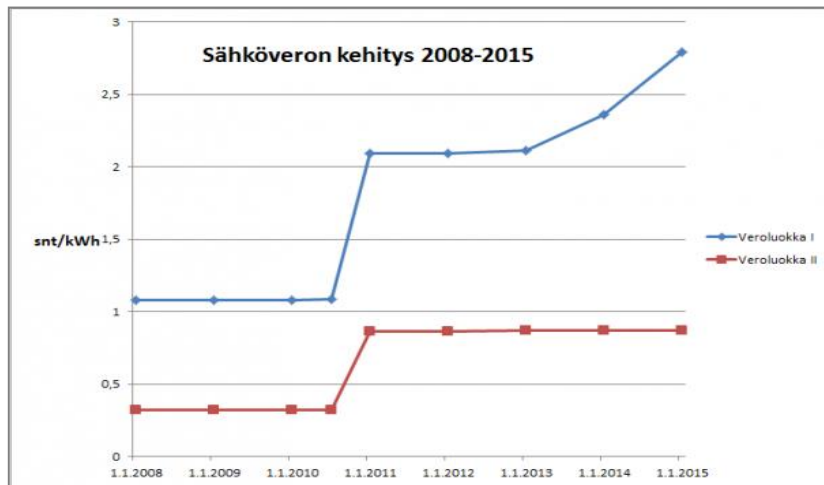




PHOTO: JOHN R. COO

A screenshot of a Finnish car selection website. The interface includes several filter sections:

- HINTA** (Price): Min and Max input fields.
- VUOSIMALLI** (Year): Min and Max input fields.
- MITTARILUKEMA** (Mileage): Min and Max input fields.
- POLTTOAINE** (Fuel): Radio buttons for Benzini, Diesel, Sähkö, Kaasu, Hybridi, Biokasv, and Muut. A "Polttoainetietoa" link is on the right.
- KORIMALLI** (Body Style): Radio buttons for different car types (Futuri, Sedan, Hatchback, etc.). A "Polttoainetietoa" link is on the right.
- VAIHTEISTO** (Transmission): Radio buttons for Automaatti and Manuaali.
- VETOTAPA** (Drive Type): Radio buttons for Etuveto, Takaveto, and Neliveto.
- ALUEEN RAJAUS** (Region): A dropdown menu for "Alue" and a "Valitut" button.

 A "Polttoainetietoa" link is also present at the bottom right.



CHOICE ARCHITECTURE⁰

RICHARD H. THALER

Booth School of Business
University of Chicago

CASS R. SUNSTEIN

Harvard Law School

JOHN P. BALZ

Department of Political Science
University of Chicago

Abstract:

Decision makers do not make choices in a vacuum. They make them in an environment where many features, noticed and unnoticed, can influence their decisions. The person who creates that environment is, in our terminology, a *choice architect*. In this paper we analyze some of the tools that are available to choice architects. Our goal is to show how choice architecture can be used to help nudge people to make better choices (as judged by themselves) without forcing certain outcomes upon anyone, a philosophy we call libertarian paternalism. The tools we highlight are: defaults, expecting error, understanding mappings, giving feedback, structuring complex choices, and creating incentives.

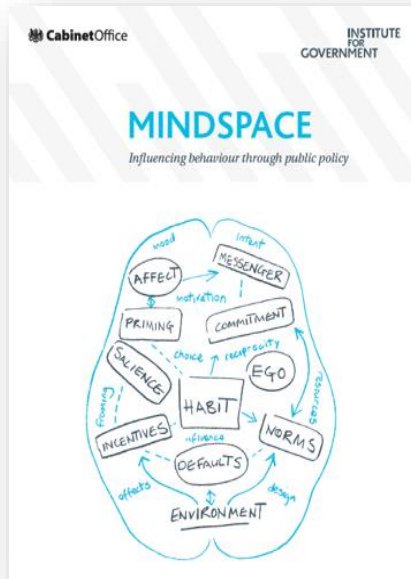


VALTIONEUVOSTON KANSLIA

Valintamuotoilu julkisella sektorilla



MINDSPACE



- "MINDSPACE - Influencing behaviour through public policy" -raportti (2009-2010)
- Tavoitteena tarjota tukea toimivamman politiikan tekemistä käyttäytymistieteiden avulla
- Käytännöllinen muistilista soveltamista varten
- "changing minds" -> "changing contexts"
- Esittelee 9 ilmiötä, jotka vaikuttavat käyttäytymiseen

<http://www.instituteforgovernment.org.uk/our-work/better-policy-making/mindspace-behavioural-economics>

MINDSPACE



M = Messenger (viestintuoja)



S = Saliency (näkyvyys)



I = Incentives (kannustimet)



P = Priming (pohjustus)



N = Norms (sosiaaliset normit)



A = Affect (tunnereaktio)



D = Default (oletusarvo)



C = Commitments (sitoutuminen)



E = Ego (ego/minäkuva)

Tuloksellisista hyödyntämisistä

- *Behavioral Insights Team* (Iso-Britannia) perustettiin 2010 pääministerin kabinetin yhteyteen, mutta alkuvuodesta 2014 toiminut yhteiskunnallisena yrityksenä.
 - Tekee yhä tiiviisti yhteistyötä valtionhallinnon kanssa.
- **3** ensimmäisen toimintavuotensa julkisen talouden säästöjä **22-kertaisesti** omaan toimintabudjettiinsa nähden
- Yksikön kehittämien toimenpiteiden arvioidaan tuovan vuosittain 300 miljoonan punnan edestä säästöjä seuraavien 5 vuoden ajan



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

Kertaus









VALTIONEUVOSTON KANSLIA

EXTRAT



Perinteinen talousteoria

- Ihmiset tietävät mistä tykkäävät ja mitä haluavat
- Mieltymykset eivät vaihdu
- Tekevät päätöksiä, jotka vastaavat mieltymyksiä
- Päätökset ovat keskenään johdonmukaisia
- Kaikessa pyritään maksimoimaan omaa hyötyä

Käyttäytymistaloustiede

- Yhdistää psykologiaa, päätöksenteon tutkimusta ja taloustiedettä
- Osoittaa, että ihmiset voivat olla melko huonoja päätöksenteossa, mutta tarjoaa keinoja parempiin päätöksiin
- Ongelmia aiheuttavat esim
 - Itsekurin puute
 - Suhtautuminen tappioihin ja voittoihin
 - Kuinka valita lukuisten mahdollisuuksien joukosta

Tool Kit

BY DANIEL G. GOLDSTEIN, ERIC J. JOHNSON, ANDREAS HERRMANN, AND MARK HEITMANN



Nudge Your Customers Toward Better Choices

The standard version of your product or service can boost satisfaction and profits – or fuel defections and lawsuits. Here's how to design defaults so that everyone wins.

JUSSI LEINONEN



VR:n verkkokaupan kiemurat ihmetyttävät allergiasta kärsivää asiakasta.

”Tässä on selvä parannuskohde”

VR:n verkkokauppa tarjosi allergiapaikkaa etsivälle lemmikki-vaunua.

Sonja Huhtaniska

• Turhautunut asiakas harmittelee VR:n verkkokaupassa havaitsemaansa epäselvyyttä. Hän kertoo yrittäneensä ostaa allergiapaikkaa Kemijärveltä illan suussa lähteneestä junasta.

Asiakas sai valittua lippua ostaessaan vaihtoehdon ”allergiapaikka”, mutta tarkempaan istumapaikkavalintaan siirryttyään hän ei löytänytkaan vaunuista minkäänlaista merkintää siitä, mikä on allergiapaikka ja mikä ei.

Hieman koomisesti, verkkokauppa tarjosi asiakkaalle oletusarvoisesti vaunua, jossa sijaitsee lemmikkiosasto.

Mistä moinen johtuu, VR:n viestintäpäällikkö Mika Heijari?

– Kemijärveltä lähtevän yöjunan allergiapaikat ovat vain makuuhyteissä. Valitettavasti niitä ei ole istumapaikkavaunuissa.

– Pahoittelut, että verkkokauppa ei anna hakijalle tarpeeksi hyvin tietoa. Tässä on selvä parannuskohde.

Entä onko Rovaniemeltä lähtevissä junissa allergiapaikkoja?

– Rovaniemeltä lähtevissä yöjunissa tilanne on sama, vain allergiamakuuvaunupaikkoja.

– Päiväjunissa sen sijaan on allergisille istumapaikkoja. Ne sijaitsevat lasitetuissa hyteissä jotka on merkitty allergiapaikka-merkinnöin ja löytyvät verkkokaupan valikosta.

Maksaako allergiapaikka ekstraa?

– Ei maksa.

Lapin Kansa 29.10.2015



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

Kiitos!

- Lisätietoja: markus.kanerva@vnk.fi

