

خلاصه کتاب

سقلمه

بهبود تصمیمات درباره تندرستی، ثروت و خوشبختی

نویسندگان: ریچارد تیلر، کاس آرسانستین

خلاصه شده توسط: هانیه مجیدی

تهیه شده توسط تیم آموزشی رایینز



دادن یک اقدام شود. مثلاً زمانی که در یک نظرسنجی از افراد سوالی پرسیدند، این حقیقت کشف شد که با سنجیدن اهداف افراد، بر رفتار آنها تاثیر گذاشته می‌شود. افراد به احتمال زیاد در آینده مطابق با همان پاسخی که می‌دهند عمل خواهند کرد. این اثر سنجش صرف است که یک سقلمه محسوب می‌شود. برای ایجاد یک سقلمه باید از مردم پرسید که قصد انجام دادن چه کاری را دارند؟ سپس می‌توان با پرسش درباره زمان و نحوه انجام دادن آن کار این سقلمه را تشدید کرد.

چه زمانی به سقلمه نیاز داریم؟

هنگام تصمیم‌گیری‌های دشوار و استثنایی افراد بازخورد فوری دریافت نمی‌کنند یا در برخی مواقع افراد برای اینکه جنبه‌هایی از یک موقعیت را به مفهومی ساده و درک‌شدنی تبدیل کنند مشکل دارند؛ بنابراین در این موارد آنها به سقلمه نیاز خواهند داشت. زمانی که مردم مجبور می‌شوند تصمیم‌گیری‌های خاصی انجام دهند که آثار آن فوراً مشخص نمی‌شود. مثل انجام دادن ورزش یا استفاده از نخ دندان که هزینه این کالاها بلافاصله به فرد تحمیل می‌شود اما منفعت آن به تاخیر می‌افتد. بیشتر مردم برای انجام آنها به نوعی تحریک و سقلمه احتیاج دارند. یا زمانی که سرمایه‌گذاری بسیار بزرگ است و تعداد دفعاتی که می‌توانیم کار را تمرین کنیم، کمتر می‌شود. مثلاً در انتخاب یک همسر فراد به سقلمه احتیاج دارند. همچنین مواردی که مردم فرصت مناسب برای یادگیری ندارند، یعنی بلافاصله پس از هر تلاش بازخورد مشخص دریافت نمی‌کنند؛ ساختار این وضعیت به گونه‌ای است که ما از گزینه‌هایی که انتخاب می‌کنیم بازخورد دریافت می‌کنیم، نه گزینه‌هایی که آن را رد می‌کنیم و اگر افراد برای آزمایش کردن چیزهای جدید از مسیر همیشگی خود خارج نشوند، هرگز درباره جایگزین‌های مناسب چیزی یاد نخواهند گرفت. در نتیجه شاید از یک سقلمه سود ببرند. یا زمانی را تصور کنید هیچ ایده‌ای از انتخاب‌های خود ندارید و نمی‌دانید که در برابر انتخاب هر گزینه با چه تجربه‌ای مواجه می‌شوید. در این مواقع تصمیم‌گیری خوب برای شما دشوار خواهد بود بنابراین به راهنمایی و سقلمه دیگران اعتماد می‌کنید. مثل انتخاب غذا از منو در یک کشور خارجی.

معماری انتخاب

اصل سازگاری محرک پاسخ به این معنی است که شما انتظار دارید محرک یا سیگنالی که دریافت می‌کنید با واکنشی مطلوب سازگار باشد و هنگامی که بین این دو ناسازگاری وجود دارد، عملکرد دستخوش تغییر می‌شود و مردم خطا می‌کنند. برای مثال اگر در یک چراغ راهنمایی و رانندگی معنی چراغ قرمز حرکت کردن باشد، مشکلات بسیاری به وجود خواهد آمد. دلیل اصلی این است که سیستم خودکار مغز بی‌ملاحظه و با عجله عمل می‌کند و دچار اشتباه می‌شود. بنابراین طراحان باید در نظر داشته باشند که مصرف‌کنندگان کالاهای آنها انسان‌هایی

هستند که هر روز با هزاران انتخاب و نشانه برای مقایسه مواجهند. در نتیجه سعی کنید معماری شما منعکس کننده درک خوبی از نحوه رفتار انسانی باشد.

پیش فرض‌ها

یکی از ویژگی‌های انسان این است که گزینه‌هایی را انتخاب می‌کند که به حداقل تلاش نیاز داشته باشد یا راهی را انتخاب می‌کند که حداقل سختی را دارد. و همین موضوع باعث می‌شود که در صورت وجود گزینه پیش فرض، انتخاب تعداد زیادی از مردم همان گزینه باشد. خواه این مورد برای آنها خوب باشد و خواه نباشد. برخی سازمان‌ها به قدرت عظیم گزینه‌های پیش فرض پی برده‌اند. مثلاً اینکه اگر تمديد اشتراک مجله خودکار باشد، بسیاری از مردم برای مدت‌های طولانی اشتراک مجله‌هایی را خواهند داشت که آنها را نمی‌خوانند.

احتمال خطا

یکی دیگر از ویژگی انسان‌ها خطا کردن است. سیستمی که به خوبی طراحی شده باشد، انتظار دارد که کاربران خطا کنند و تا حد ممکن هم این خطاها را نادیده می‌گیرد. مثلاً در سیستم متروی پاریس هیچ تفاوتی ندارد که کارت از چه سمتی در دستگاه استفاده شود. اما در بعضی از موارد خطاهایی پیش می‌آیند مثل اینکه پس از دریافت وجه، کارت عابر بانک در دستگاه خودپرداز جا بماند. برای جلوگیری از این موارد، استفاده از استراتژی عملکرد اجباری پیشنهاد می‌شود. به این معنی که برای دریافت آنچه می‌خواهید باید ابتدا اقدامی انجام دهید. بنابراین اگر برای دریافت وجه مجبور باشید ابتدا کارت خود را بردارید، دیگر آن را جا نمی‌گذارید به این ترتیب روی دادن اشتباهی که شایع است، ناممکن می‌شود.

ارائه بازخورد

بهترین راه کمک به انسان‌ها برای اینکه عملکرد بهتری داشته باشند، ارائه بازخورد است که به مردم می‌گوید چه هنگامی خوب عمل می‌کنند و چه هنگام مرتکب اشتباه می‌شوند. یکی از مهمترین بازخوردها بازخوردی است که هشدار می‌دهد کار درست پیش نمی‌رود یا حتی بهتر از آن به ما اطلاع می‌دهد که مشکلی در شرف رویدادن است. مثلاً زمانی که شارژ باتری لپ‌تاپ ما به شدت کاهش یافته، دستگاه به ما هشدار می‌دهد که آن را شارژ کنیم یا خاموش کنیم اما سیستم‌های هشدار دهنده باید از دادن هشدارهای زیاد پرهیز کنند چون مدام مورد غفلت قرار می‌گیرند و بی‌فایده‌اند.

دانستن نقشه راه؛ از انتخاب تا خوشبختی