

KOLLEKTIVKONFERANSEN

Kan vi eksperimentere oss til at flere
betaler for reisen sin?

*“Jeg tror distansebasert
prising ville ført til
mindre snik”.*

HVEM ER VI?

Hei



Irmelin Bergh

PhD i psykologi / partner i
Nudgelab



Rosa Von Krogh

Direktør Brukeropplevelse



«Verden har aldri endret seg raskere.
Og den kommer aldri til å endre seg så
sakte igjen.»

Justin Trudeau, World Economic Forum, 2018



Hva betyr dette for oss?

“Det är synd om människorna”

August Strindberg, Ett drömspel

Billettsentrisk →

Reisesentrisk →

Brukersentrisk



*Og jobber aktivt med å endre
brukeratferd*

Kampen står om å flytte vaner, fra
bil til kollektiv, fra gratisspassasjer
til bidragsyter.

A person is shown from the chest up, wearing a VR headset and holding a controller. The background is dark blue with glowing binary code (0s and 1s) and a faint grid pattern. The text is centered in the middle of the image.

For å komme dit, kan ikke
fremtiden planlegges i detalj
– den må utforskes.

Derfor eksperimenterer vi.

Eksperimentering tar oss fra påstand...

“Vi bør gjøre abonnement til default, da
unngår vi at folk glemmer å kjøpe ny
billett!”

“Det eneste som fungerer
er mer billettkontroll”.

...til å teste hypoteser, lære,
redusere risiko og ta mer treffsikre
beslutninger.

Skyss: Kan samkjøring få flere til å la bilen stå?



Kolumbus: Kan gratis kollektiv få flere til å reise?



AtB: Kan belønning endre reisevaner?







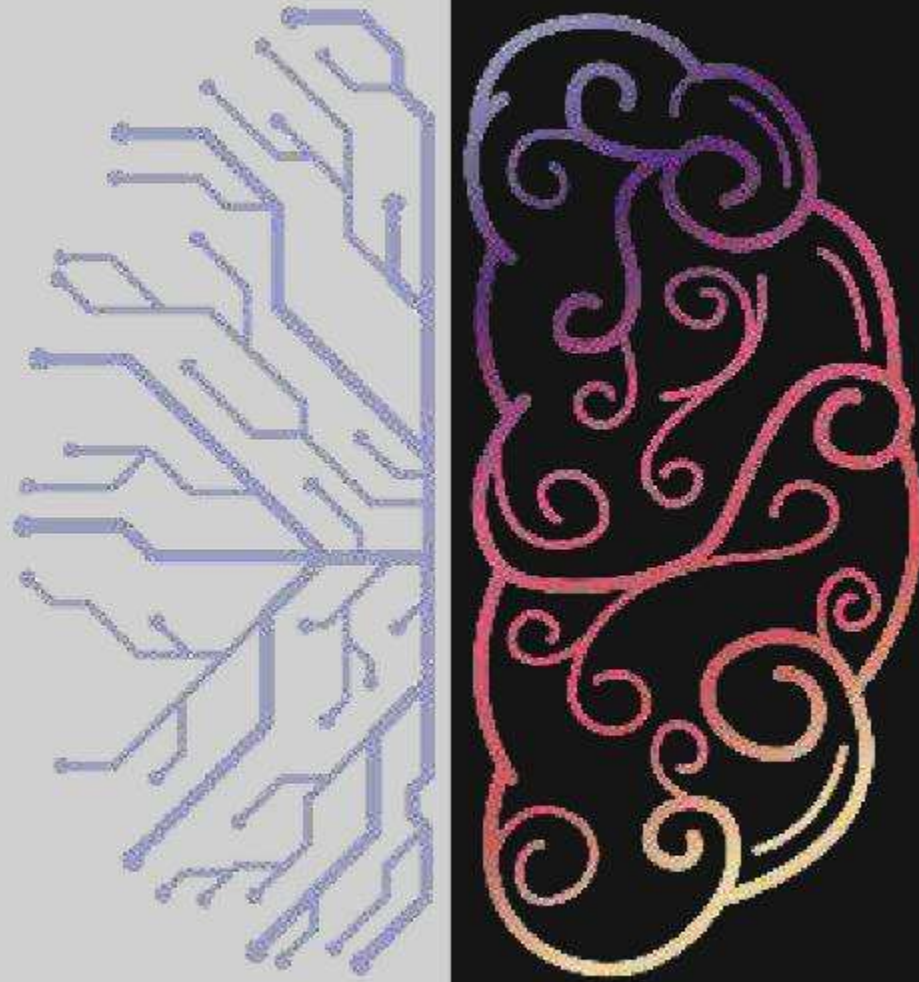
Eksperimentering er en lagsport.

A semi-transparent image of a large crowd of Tottenham Hotspur fans celebrating. In the foreground, a man with blonde hair is smiling broadly, and a bald man is seen from the side, also smiling. The background is filled with other fans, some holding up phones to take pictures. The text "Og lag blir best når spillerne har ulike styrker og innfallsvinkler." is overlaid on the left side in a white serif font.

Og lag blir best når
spillerne har ulike
styrker og innfallsvinkler.

Logikk

Logikk
Data
Analyse
Måling og effekt
Strategi
Forretning
Teknologi



Magi

Empati
Kreativitet
Historiefortelling
Design
Atferdpsykologi
Menneskeinnsikt

Nettopp derfor bygger vi
eksperimenteringsmuskel i Tet, Ruter
og resten av partnerskapet.

Med kurs i eksperimentering og
atferdspsykologi, eksperimentering på
tvers av produktområder, og masse
kommunikasjon...

A photograph of a person's legs from the knees down, wearing blue jeans and black Converse sneakers with white laces and a white star logo. The person is standing on a grassy field. To the right, a camera is visible. The background is a blurred green field.

*Vi skal lære fort, tryne,
reise oss igjen, og dele.
Så mye som mulig.*

Nettopp det har vi
gjort i 2026

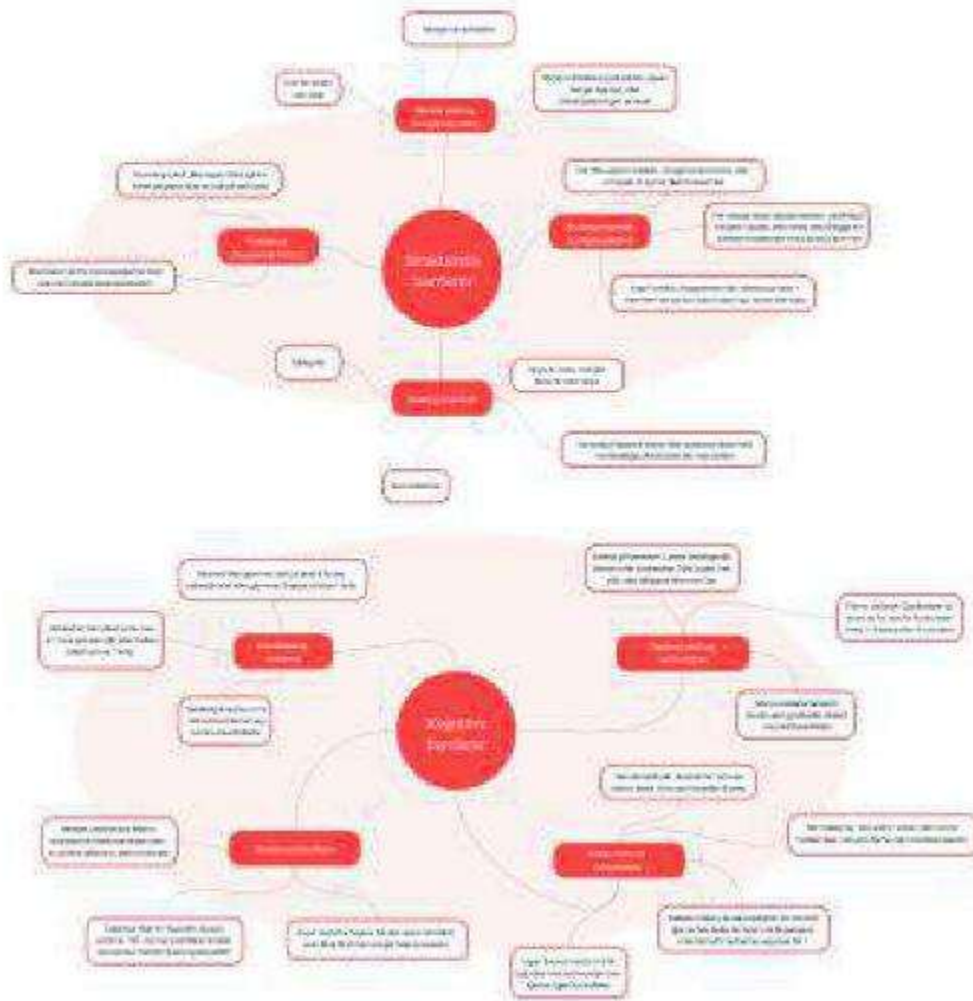
Hvordan får vi til ønsket atferdsendring?
At de som reiser har gyldig billett.



*Vi må forstå barrierer, motivasjon
og tankefeil som er relevant for
atferdssegmentene.*

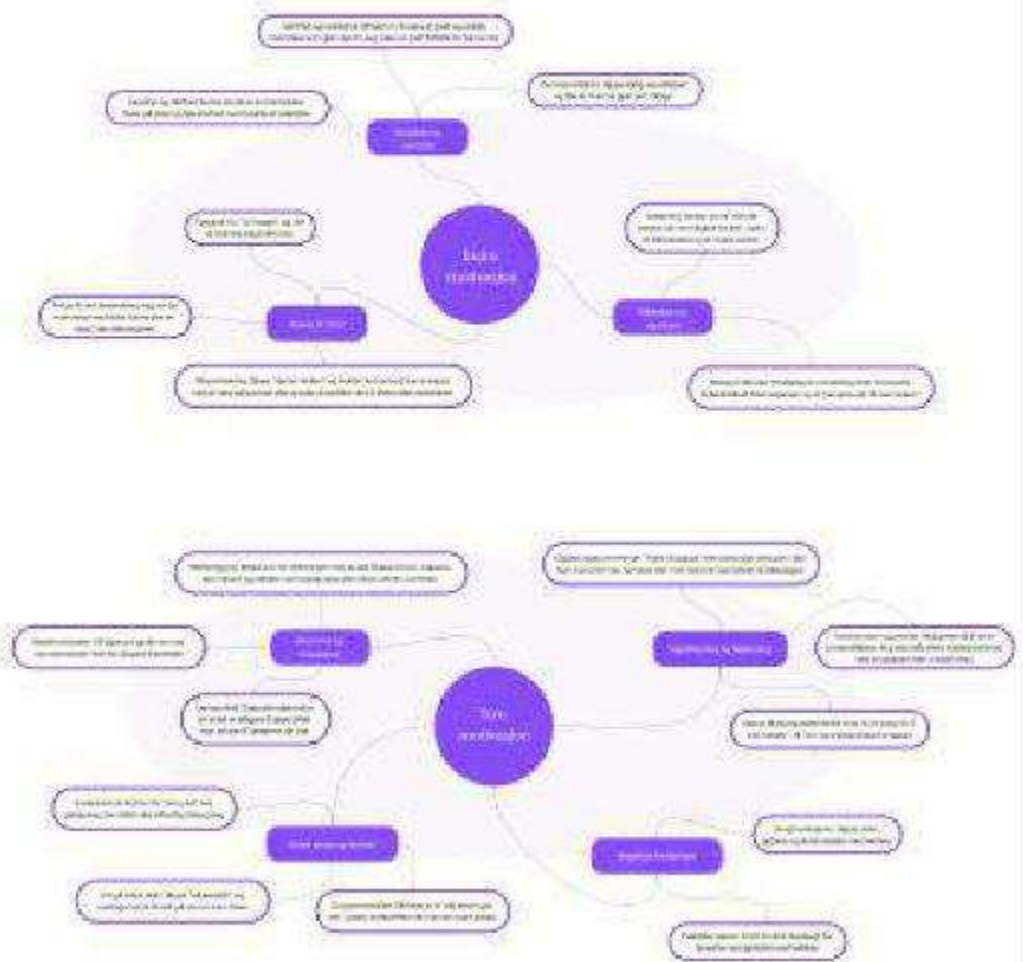
Barrieretre

Barriere



Motivastre

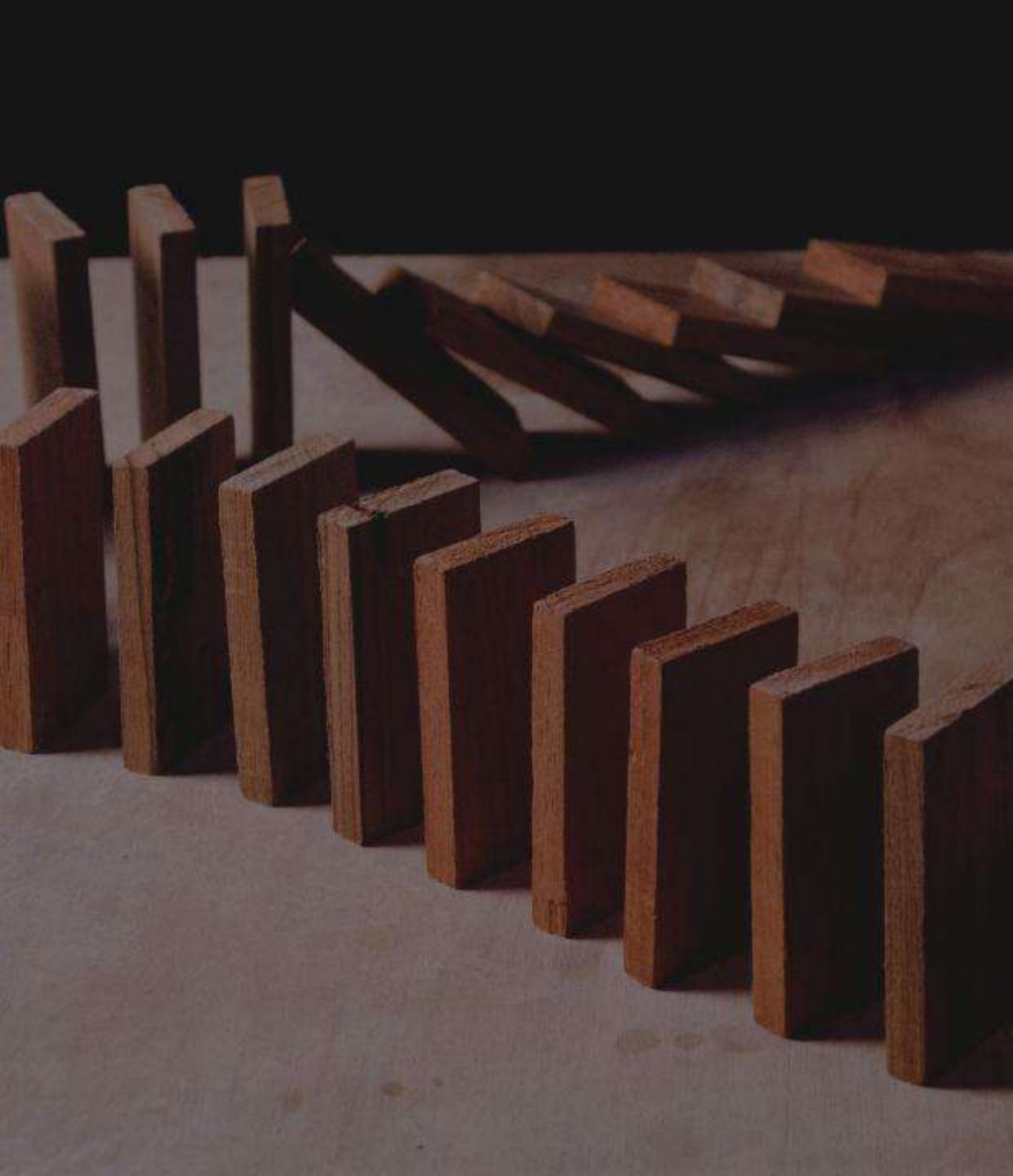
Motivation





Mentale snarveier

Vi bruker mentale snarveier som gjør oss mer effektive og fører til gode nok valg, men det kan føre til systematiske tankefeil (bias).



Dulting (nudging)

Er ethvert aspekt av valgarkitekturen som endrer folks atferd på en forutsigbar måte uten å forby noen alternativer eller vesentlig endre deres økonomiske insentiver.



*Dulting må brukes til å gjøre
verden bedre*

Etiske prinsipper

Libertariansk parternalisme.



Intensjonen skal
være god.



Gjør det enkelt å velge
noe annet.



Transparens.

Eksperimentering brukes for å forstå hva som skaper ønsket atferd.

ATFERDSPROBLEM



ØNSKET ATFERD



*Et eksperiment tester om en
hypotese stemmer, ved å gjøre en
endring og sammenligne med hva
som skjer i en gruppe uten
endringen.*

AKTIVE EKSPERIMENTER

Et lite utvalg av eksperimenter

Digitale varslinger

#1
Skru på varslinger

#2
Varsling 1 dag før utløp

#3
Varsling 1 dag etter utløp

#4
Tydeliggjøre utløpt billett

Fysisk

#5
Husk billett opprop

#6
Vi kjører inn i nye sons opprop

#7
Skjembudskap "går på foran!"

#8
Merking på bekrederer

#9
Hva skal jeg si fyrr til sjåfer

Nettbutikk

#10
Frå reisepenger til billetter

#11
Personlig anbefaling

#12
Hurtigkjøp

Kampanjer

#13
Studentkampanje framling av lønnsomhet

#14
Studentkampanje forankringseffekten

#15
Abonnement versus automatisk påfylling

Mikromobilitet

#16
Lilaplate

#17
Skjembudskap

#18
Spørreskylder på vaigt holdeplass

#19
Nyhetsbrev



UNDER UTVIKLING



LIVE



GITT POSITIV EFFEKT



INGEN EFFEKT

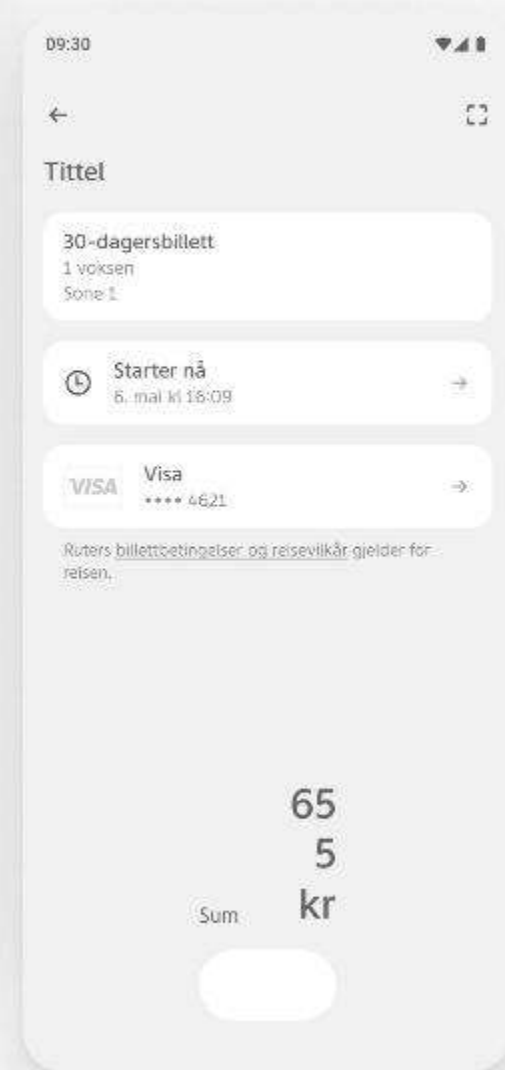
*I alle har vi jobbet tett med de som
driver fram **produktutvikling** og
inntektssikring i det daglige, i Tet og
Ruter.*

Eksperiment #3

✓ Gitt positiv effekt

Varsling 1 dag etter utløp

Varsle og legge til snarvei til kjøp av ny
30-dagersbillett.

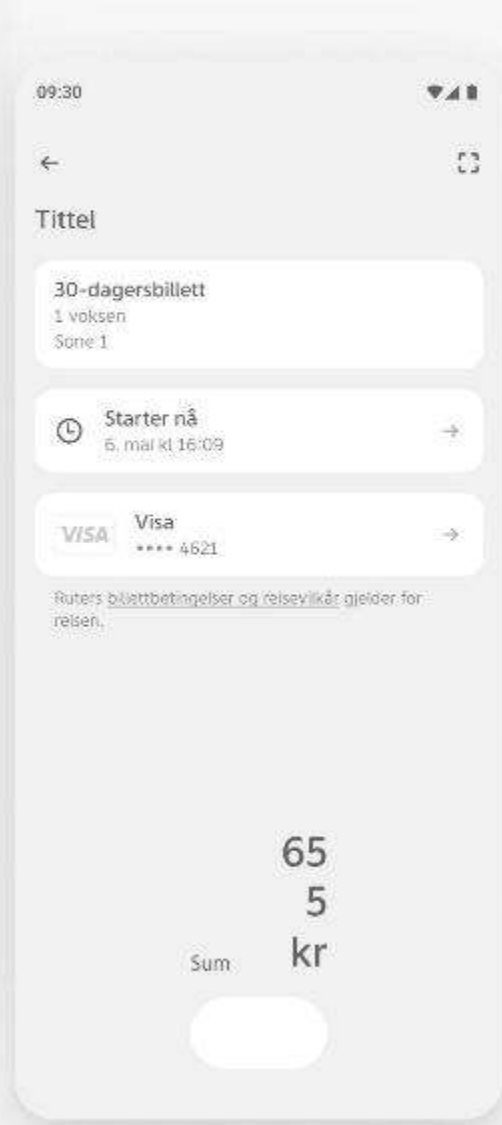


🔔 Påminnelser

🕒 Her og nå



⚡ Friksjonsreduksjon



Resultat

+3 pp

Økning i andel som kjøper innen 48 timer (test vs. kontroll)

Eksperiment #13

× Ingen effekt

Studentkampanje framingeffekt

Framing av uke versus måned for når
det lønner seg å kjøpe månedsbillett
fremfor enkeltbilletter.

A

B

⚡ Framingeffekten

A



B



Resultat

Ingen effekt

Ingen signifikant endring i klikk på det ene budskapet versus det andre

Eksperiment #4

Innvendig opprop om billett

Et vennlig budskap som påminner om
billettkjøp

Ruter

Ruter med ny høyttalerbeskjed: - Oi, hva er dette?



30 år

2024

Hørte du forskjellen på bussen? Nå svarer Ruter om stemmebyttet



For mer informasjon om Ruter og billett, kan du besøke ruter.no eller kontakte kundeservice på telefon 22 44 44 44.

11.04.2024

2.000.000.000

11.04.2024

Her på utskriftsnettsiden kan du lese mer om billett, og hvordan du kan bruke billettene. På nettsiden finner du også informasjon om billettene og hvordan du kan bruke dem.

11.04.2024

Utskriftsnettsiden kan brukes til å lese mer om billettene og hvordan du kan bruke dem. På nettsiden finner du også informasjon om billettene og hvordan du kan bruke dem.

Utskriftsnettsiden kan brukes til å lese mer om billettene og hvordan du kan bruke dem. På nettsiden finner du også informasjon om billettene og hvordan du kan bruke dem.



MIMMI TRAHEIM, NUDGELAB

“Hei! Husk at du alltid må ha billett før du går om bord. God tur!”

Start i det små og våg å
teste, spesielt når de
ikke har alle svarene

Prosjektet er stjerna, og
lagsport blir best når
laget har spillere med
ulike styrker

Del uforskammet, ALT,
også når du går på tryne