

Een slimme manier om keuzes te presenteren

Artikel: [‘Reducing Choice Overload without Reducing Choices’](#), van Tibor Besedes, Cary Deck, Sudipta Sarangi en Mikhael Shor, verschenen in 2015 in *The Review of Economics and Statistics* (Uitgave 97 (4), pp. 793-802) (eerder verschenen in de [Netspar Academic Series](#), DP 09/2012-064)

Het artikel in het kort

Een overschot aan keuzemogelijkheden kan leiden tot een overdaad aan informatie (‘information overload’). Die overdaad vermindert de kwaliteit van beslissingen. Deze experimentele studie bekijkt in hoeverre drie verschillende methoden een effect hebben op het verminderen van de information overload. Een slimme manier om mensen te laten kiezen is ze telkens een klein deel van de beschikbare opties te laten zien en hieruit een keuze te laten maken.

Daarna moet de deelnemer kiezen uit de ‘winnende’ opties uit de eerste stap. Deze beslissingsarchitectuur – ook wel ‘sequentieel toernooi’ genoemd – leidt meestal tot de beste resultaten. Een alternatieve architectuur waarbij participanten steeds nieuwe opties overwegen ten opzichte van een eerder gemaakte keuze leidt tot mindere prestaties vanwege de status quo bias (het willen vasthouden aan de bestaande situatie). Het onderzoek laat ook zien dat mensen niet in staat zijn om zelf de beste beslissingsarchitectuur te kiezen.

Achtergrond

Bij beslissingen gaat het vaak om het kiezen uit een grote hoeveelheid opties. Een overdaad aan keuzemogelijkheden leidt in de praktijk vaak tot suboptimale beslissingen. Een oplossing die daarvoor kan worden gekozen is het verminderen van het aantal opties, maar die aanpak wordt soms als paternalistisch betiteld.

Een iets mildere aanpak is een vorm van ‘libertijns paternalisme’ waarbij wordt gestuurd richting een bepaalde keuze, terwijl wel additionele opties blijven bestaan. De kiezer moet daar dan bijvoorbeeld om vragen. Een nadeel van deze aanpak is dat de default niet voor iedereen die geen keuze maakt de beste optie is.

Daarnaast zijn alternatieve methoden beschikbaar die wel werken met de volledige set aan alternatieven. Enkele van die methoden worden in dit onderzoek getest.

Het onderzoek

In het onderzoek worden drie ‘keuze-architecturen’ naast elkaar beoordeeld: (1) een klassieke architectuur waarbij deelnemers kiezen uit 16 aanwezige opties; (2) een sequentiële eliminatiearchitectuur, waarbij eerst een optie wordt gekozen uit vier (van de 16) ad random alternatieven, waarna aan het overgebleven alternatief weer drie nieuwe alternatieven worden toegevoegd, tot alle alternatieven aan bod zijn geweest; en (3) een sequentiële toernooiarchitectuur, waarbij in vier achtereenvolgende sets ad random vier alternatieven worden getoond, waarbij telkens een optie wordt gekozen; in de laatste ronde moet dan worden gekozen uit de vier winnaars van de eerdere ronden.

Het experiment is een sterk gestileerd computerspel met vier beslistaken, met elk 16 opties. Door de inrichting van het experiment zijn de onderzoekers in staat om na te gaan of de genomen beslissingen optimaal zijn.

Het experiment is uitgevoerd via het eLab van een Amerikaanse Universiteit.

De resultaten

Uit het onderzoek blijkt dat beslissingen verbeteren als minder opties tegelijkertijd worden overwogen. Dat is consistent met eerder onderzoek. De sequentiële eliminatiearchitectuur blijkt suboptimaal te zijn, omdat er een status quo bias optreedt: de kiezer blijft een voorkeur houden voor de eerst geselecteerde optie. De sequentiële toernooiarchitectuur blijkt het beste te functioneren. Die vermijdt een overdaad aan keuzes, terwijl zich tegelijkertijd geen status quo bias voordoet.

Helaas blijken mensen niet goed in staat om zelf te voorzien dat de sequentiële toernooiarchitectuur de beste manier is.

Conclusie

Mensen kunnen slecht overweg met het kiezen uit een complete set aan opties, bijvoorbeeld bij pensioenen. In plaats van het aanbieden van een subset van de opties (keuzereductie) is het mogelijk om door het herstructureren van de keuzearchitectuur de keuzes te verbeteren. Dat kan het best aan de hand van een sequentiële toernooiarchitectuur.

1. DOEL VAN HET ONDERZOEK

Deze experimentele studie bekijkt welke methodes om keuze te presenteren ertoe leiden dat keuze sets groot blijven terwijl keuze overbelasting verminderd wordt.

2. OPMERKELIJK

De sequentiële toernooiarchitectuur blijkt het beste te functioneren maar mensen zijn niet goed in staat om zelf te voorzien dat de sequentiële toernooiarchitectuur de beste manier is.

3. NUT

Wel keuze / geen keuze / hoeveel keuze is een van de meest besproken onderwerpen in pensioenland. Dit artikel vergelijkt drie mogelijke keuzearchitecturen en geeft specifieke aanbevelingen hoe een grote hoeveelheid keuzes behapbaar kan worden gemaakt. De uitkomsten zijn toepasbaar voor alle organisaties die in het pensioenlandschap actief zijn.