



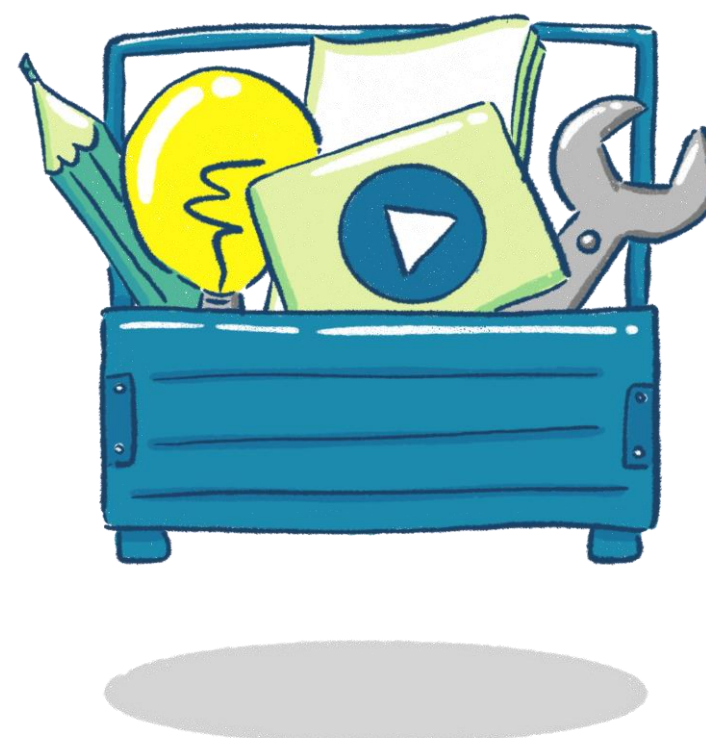
CONJUNT D'EINES



Co-funded by the
European Union



CONJUNT D'EINES



El conjunt d'eines informatives Nudge My Tour pretén il·lustrar, de manera visual, alguns dels conceptes clau relacionats amb l'aplicació de la ciència del comportament a la sostenibilitat turística.

Està estretament relacionat amb el contingut de la Metodologia de formació Nudge My Tour i està dissenyat per ser utilitzat tant com a eina autònoma de sensibilització com a complement dels materials didàctics que ofereix la Metodologia.

Està compost per 14 infografies i 4 vídeos animats.

www.nudgemytour.com



Co-funded by the
European Union

TURISME

SEGONS L'OMT, EL TURISME ÉS UN FENOMEN SOCIAL, CULTURAL I ECONÒMIC QUE COMPORTA EL DESPLAÇAMENT DE PERSONES A PAÏSOS O LLOCS FORA DEL SEU ENTORN HABITUAL AMB FINALITATS PERSONALS I EMPRESARIALS O PROFESSIONALS.



LA PART BONA DEL TURISME

EXEMPLES IMPACTES POSITIUS

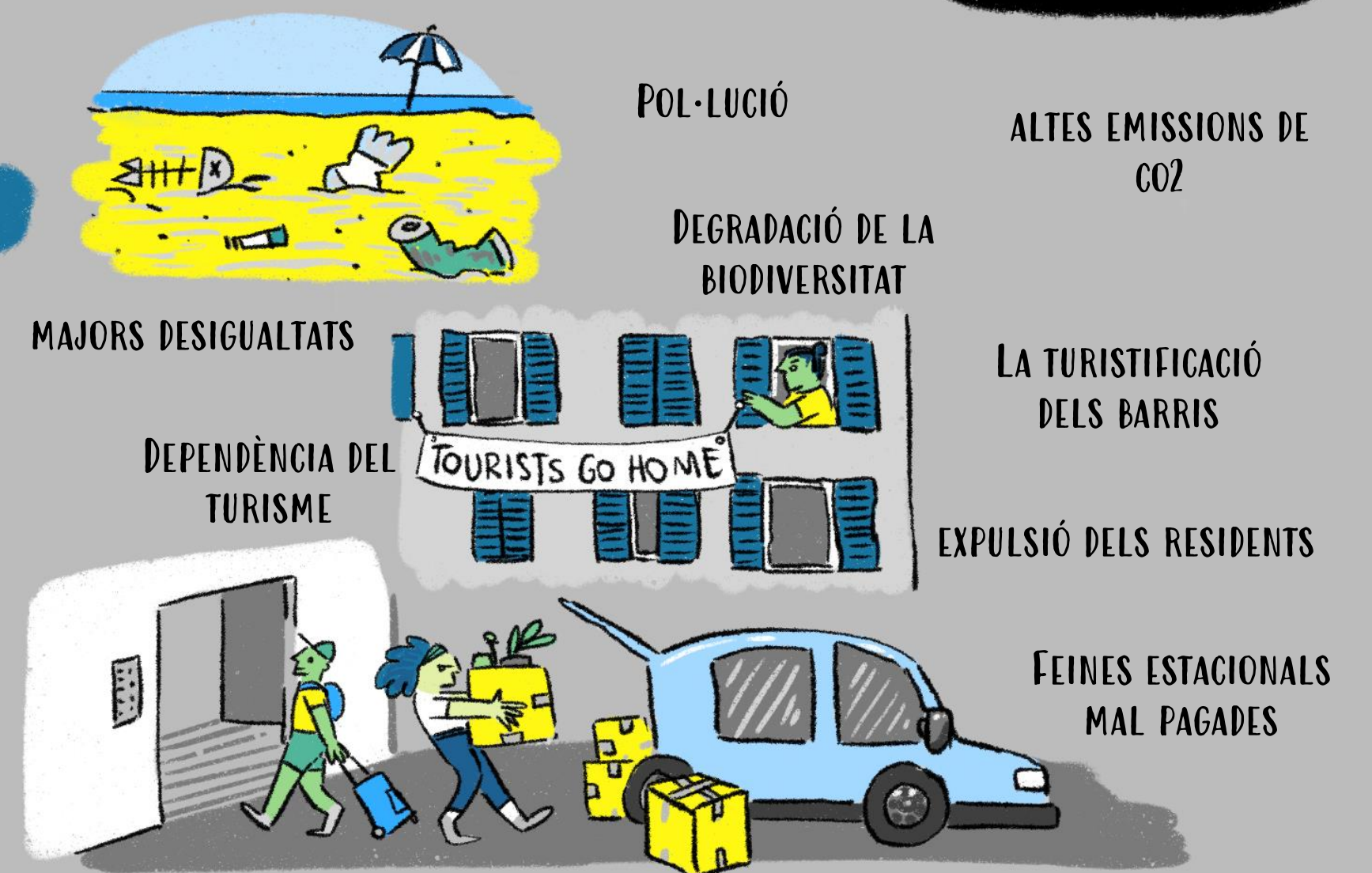
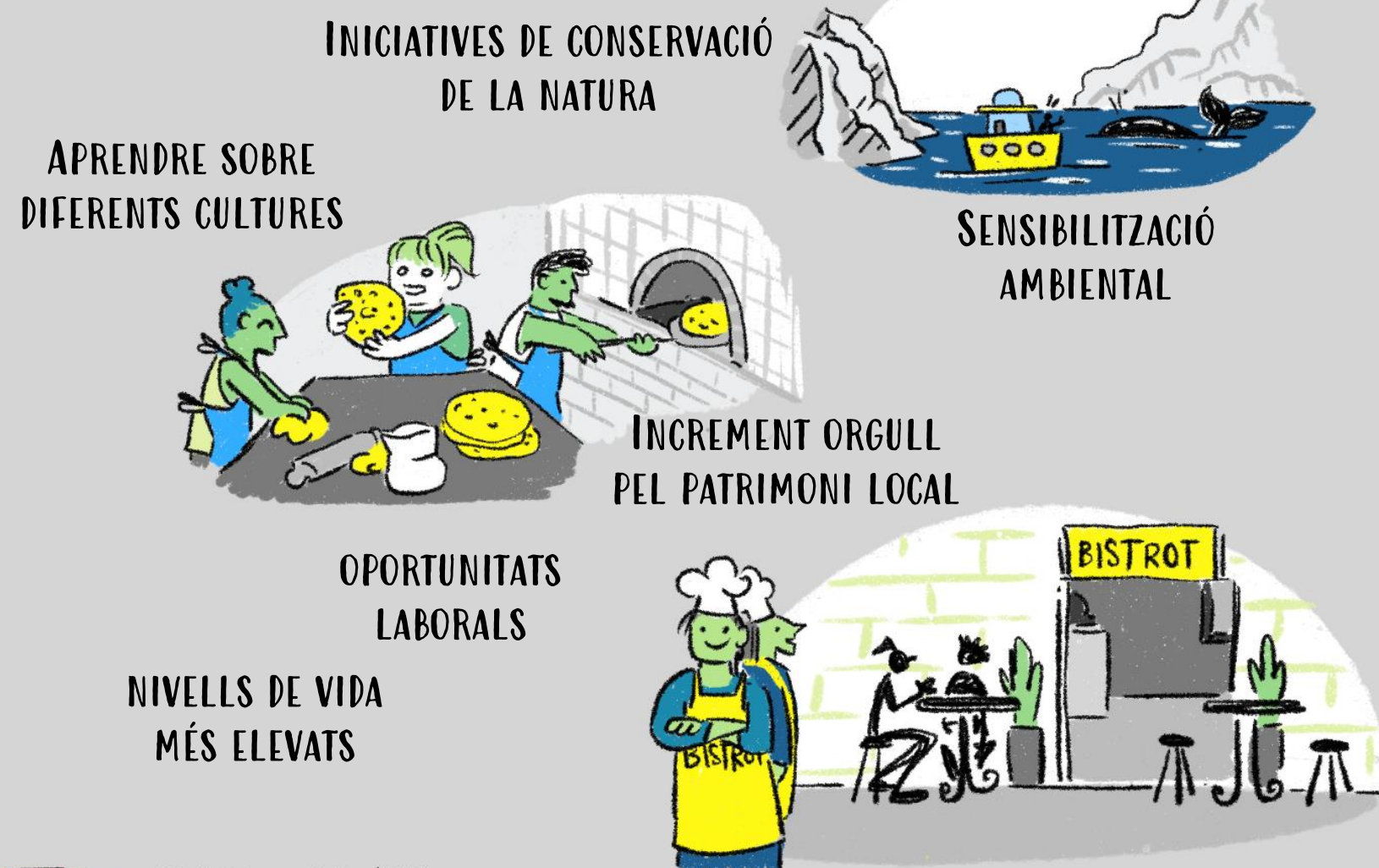
AMBIENTAL

SOCIAL

ECONÒMIC

EXEMPLES IMPACTES NEGATius

LA PART FOSCA DEL TURISME



GIULIADAVID.NET

ESTRATÈGIES PER FOMENTAR LA SOSTENIBILITAT DEL TURISME A LLARG TERMINI

INTERVENCIIONS TRADICIONALS PER A LA PROMOCIÓ DE LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA ES BASA EN DOS TIPUS D'ESTRATÈGIES:

REGULACIÓ

NORMES, LLEIS, PROCEDIMENTS ESTÀNDARD

PROHIBINT COMPORTAMENTS INSOSTENIBLES

SANCIONS PER ALS INFRACTORS

PERSUASIÓ

MODIFICAR SISTEMES DE VALORS I OBJECTIUS

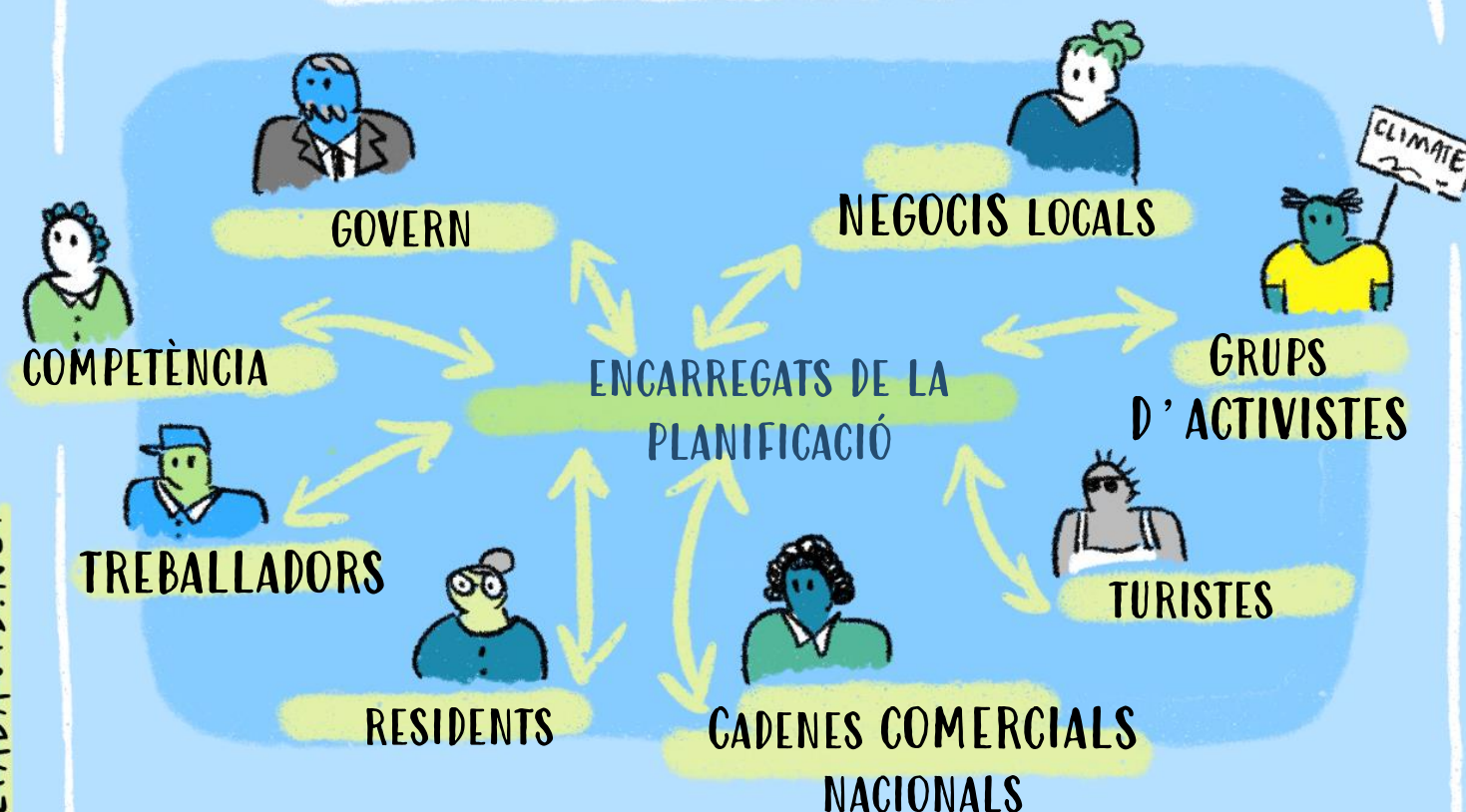
MÀRQUETING, PROMOCIONS COMERCIALS, INCENTIUS

FER QUE LES CONDUCTES SOSTENIBLES SIGUIN AVANTATJOSOS

ELABORACIÓ DE POLÍTQUES TURÍSTIQUES
PLANIFICACIÓ TURÍSTICA
GESTIÓ TURÍSTICA

TURISME SOSTENIBLE ?

LA PLANIFICACIÓ TURÍSTICA ÉS FONAMENTAL PER PERMETRE LA SOSTENIBILITAT

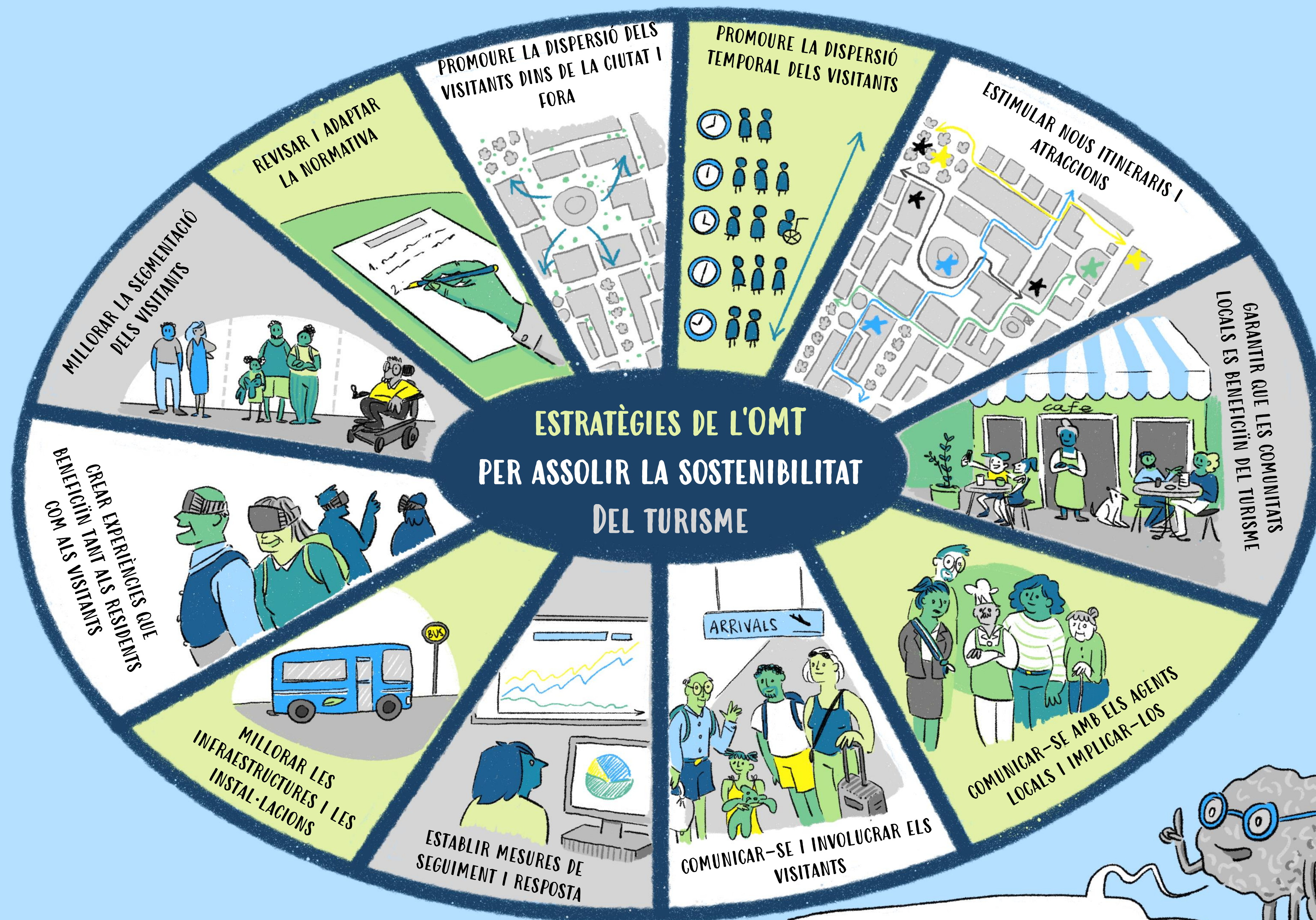


TÉ LLOC A TOTS ELS NIVELLS I IMPLICA UNA BONA COORDINACIÓ DE TOTS ELS ACTORS

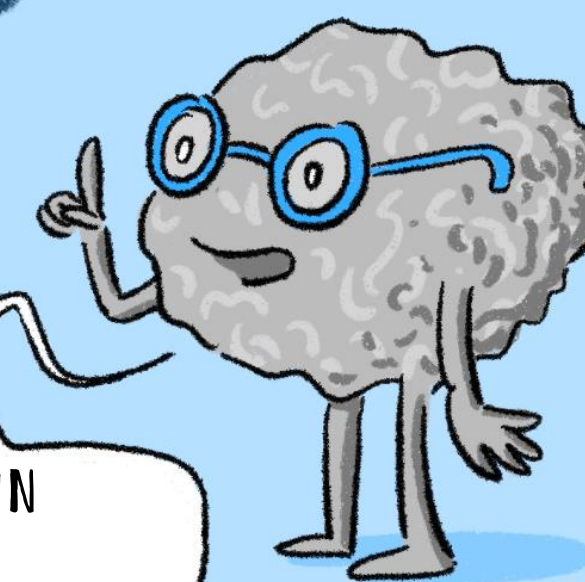
MALGRAT LES BONES POLÍTQUES, PLANIFICACIÓ I GESTIÓ TURÍSTICA QUE SOVINT ENCARA OBSERVEM COMPORTAMENT INSOSTENIBLE

I SI...
... ENS FALTÉS UNA PEÇA ?

ENFOCAMENT CONDUCTUAL

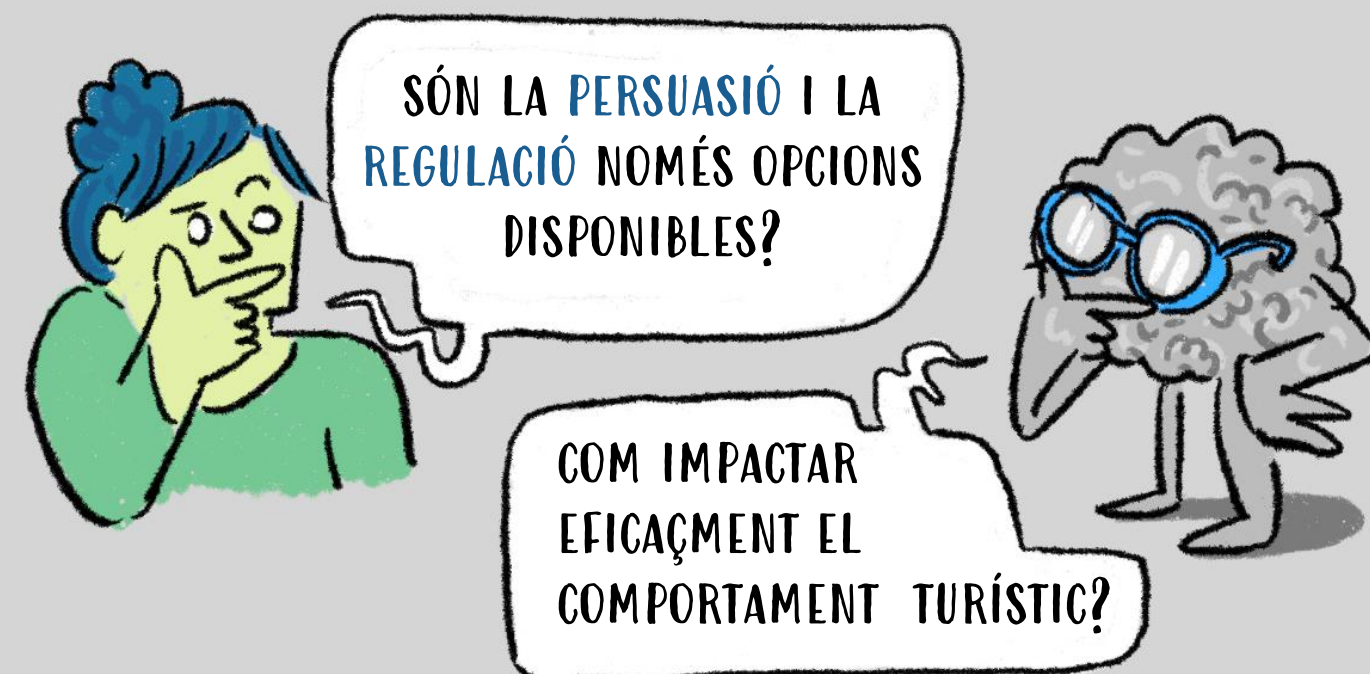


CADASCUNA D'AQUESTES ESTRATÈGIES TÉ UN
REFONS CONDUCTUAL



PLANIFICACIÓ PER A LA SOSTENIBILITAT DEL TURISME

LES TRAMPES



EL **DECISOR OMNISCIENT** EN TURISME HAURIA DE SER CAPAÇ DE...

AVALUAR ELS RESULTATS DE LA MANERA MÉS EFICAÇ

PLANIFICAR TOTES LES ACCIONS A DUR A TERME

DEFINIR L'ESTRATÈGIA MÉS EFICAÇ

...ANALITZAR OBJECTIVAMENT LA SITUACIÓ

... IMPLICAR TOTES LES PARTS INTERESSADES RELLEVANTS

... ENTENDRE LES NECESSITATS DE TOTES LES PARTS INTERESSADES

EL COMPORTAMENT TURÍSTIC ÉS UNA CONSTRUCCIÓ COL·LECTIVA

QÜESTIONS ESTRATÈGIQUES

EMPESES

INTERESSATS EN EL CREIXEMENT ECONÒMIC, PERÒ TAMBÉ PODEN TENIR ALTRES OBJECTIUS

TURISTES

BUSCANT EXPERIÈNCIES QUE COMPLEIXIN LES SEVES EXPECTATIVES

RESIDENTS

INTERESSATS EN LA SOSTENIBILITAT, PERÒ TAMBÉ EN ELS BENEFICIS ECONÒMICS DERIVATS DEL TURISME

OPERADORS TURÍSTICS INTERNACIONALS

TENEN UN PAPER CRÍTIC I TENEN INTERESSOS I OBJECTIUS ESPECÍFICS

ORGANITZACIONS DE GESTIÓ DE DESTINACIONS

RESPONSABLES POLÍTICS

NECESSITAT DE MEDIAR I EQUILIBRAR UNA COMBINACIÓ COMPLEXA D'INTERESSOS EN COMPETÈNCIA

MODEL DE PLANIFICACIÓ CONVENCIONAL



VS

MODEL DE PLANIFICACIÓ SENSIBLE AL COMPORTAMENT

EL COMPORTAMENT TURÍSTIC ESTÀ FORMAT PER UNA INFINITAT DE COMPORTAMENTS INDIVIDUALS!



RACIONALITAT LIMITADA

QUÈ ÉS UNA DECISIÓ ?

JUDICI



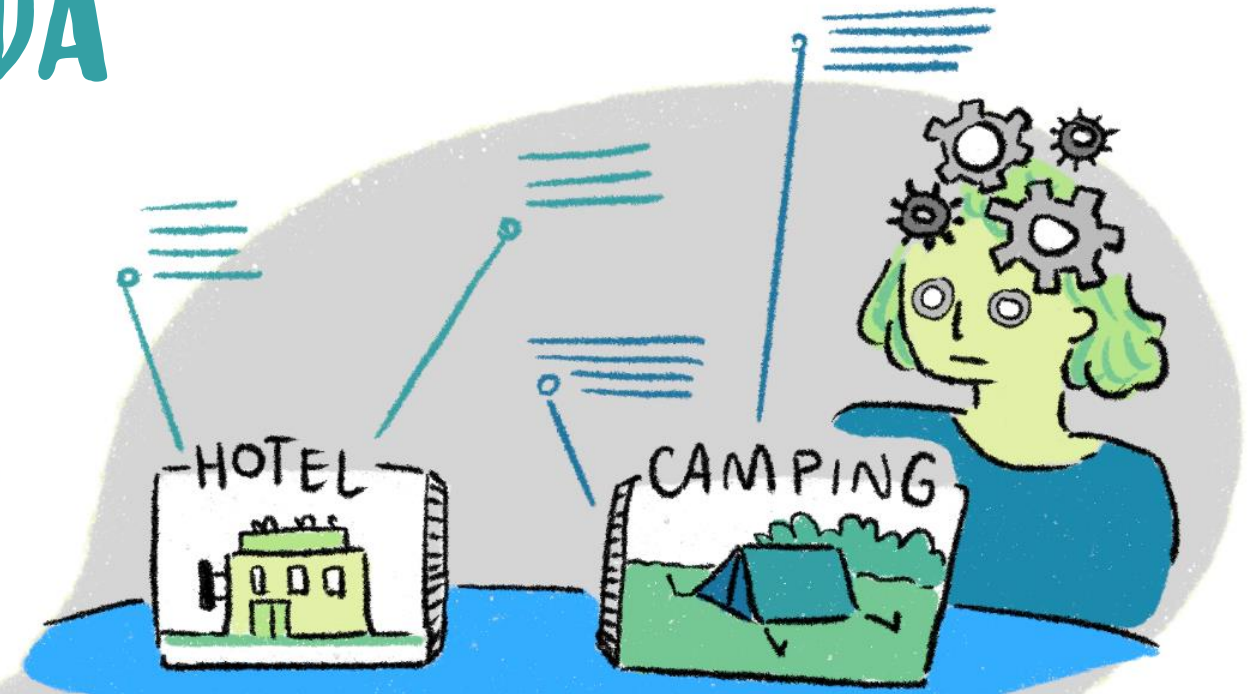
AVALUAR EXPECTATIVES,
RESULTATS, CONSEQÜÈNCIES...

ELECCIÓ



ESCOLLINT
UNA OPCIÓ

SOVINT ASSUMIM
QUE ELS HUMANS SEMPRE PRENEM
DECISIONS RACIONALS...



EL DECISOR OMNISCIENT

IDENTIFICACIÓ DE TOTES
LES ESTRATÈGIES
ALTERNATIVES

ANTICIPACIÓ DE TOTES
LES CONSEQÜÈNCIES DE
CADA ESTRATÈGIA

AVAUACIÓ COMPARATIVA
DE TOTES LES
CONSEQÜÈNCIES

LA CAPACITAT
D'ATENCIÓ DELS
HUMANS ÉS LIMITADA



HERBERT A. SIMON

1978 PREMI NOBEL
D'ECONOMIA

LES DECISIONS HUMANES
ESTAN INFLUENCIADES PER
FACTORS AMBIENTALS

IDENTIFICACIÓ DE TOTES
LES ESTRATÈGIES
ALTERNATIVES

ANTICIPACIÓ DE TOTES
LES CONSEQÜÈNCIES DE
CADA ESTRATÈGIA

AVAUACIÓ COMPARATIVA
DE TOTES LES
CONSEQÜÈNCIES

ELS HUMANS NO
CONEXEM TOTES LES
ALTERNATIVES

ELS HUMANS NO SÓN
CAPAÇOS D'ANTICIPAR TOTES
LES SEVES CONSEQÜÈNCIES

ELS HUMANS NO SOM
CAPAÇOS DE CLASSIFICAR
TOTS ELS BENEFICIS
VINCULATS A CADA
CONSEQÜÈNCIA

L'ANY PASSAT EL MEU
AMIC VA TENIR UNA MALA
EXPERIÈNCIA AL CÀMPING



L'HABITACIÓ DE L'HOTEL
SEMBLA AGRADABLE DES
DE LA WEB

NO HE DE MIRAR ALTRES
OPCIIONS... TRIARÉ L'HOTEL



EL DECISOR ADMINISTRATIU

IDENTIFICACIÓ
D'ALGUNES ESTRATÈGIES
ALTERNATIVES

HIPÒTESI SOBRE LES
CONSEQÜÈNCIES DE LES
ALTERNATIVES

AVAUACIÓ
COMPARATIVA I
ELECCIÓ SATISFACTÒRIA



GIULIADAVID.NET

RACIONALITAT LIMITADA

RACIONALITAT ABSOLUTA



TOTES LES ALTERNATIVES SÓN BEN
CONEGUES



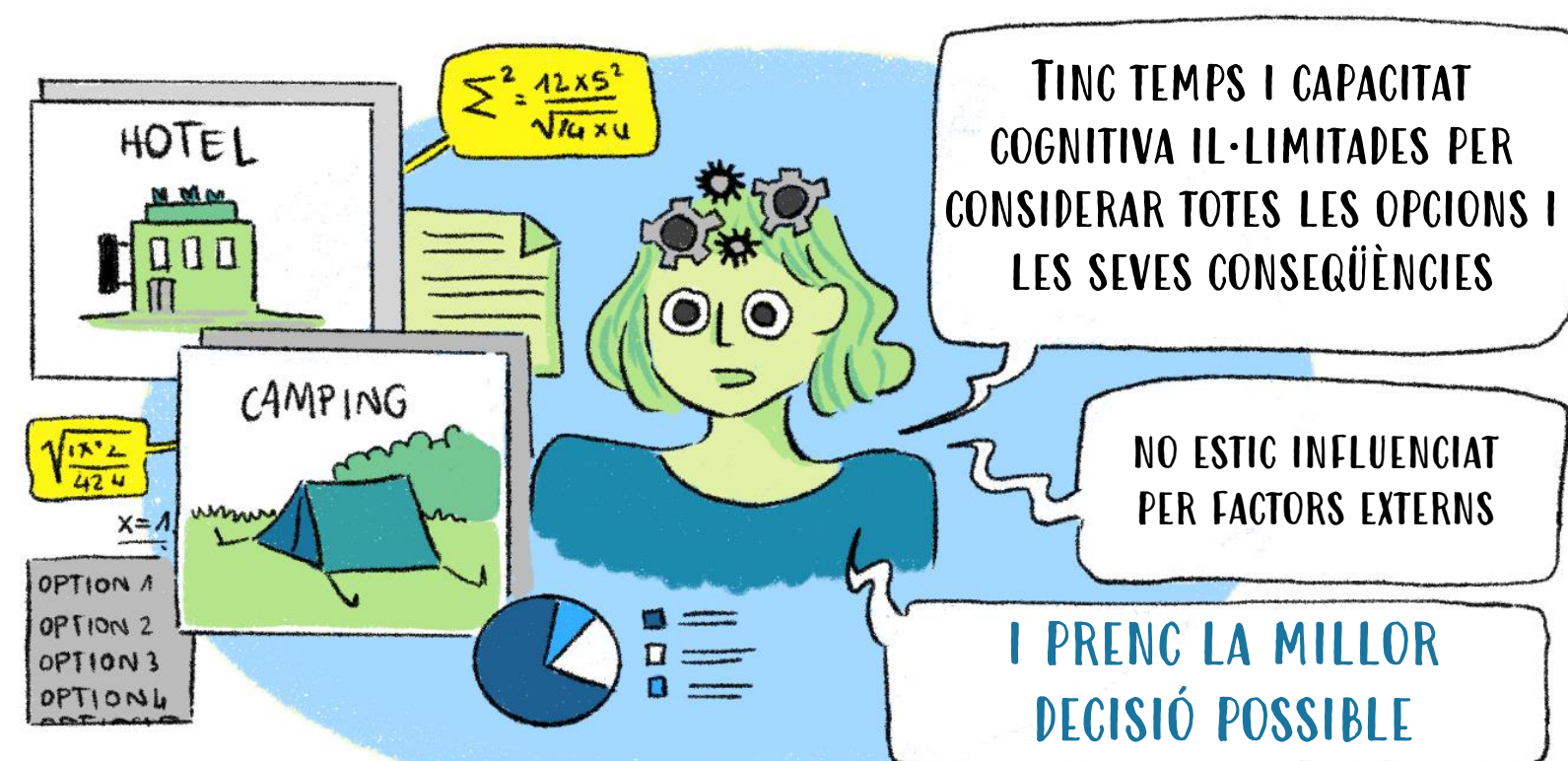
ES PODEN ANTICIPAR LES CONSEQÜÈNCIES
DE CADA ELECCIÓ



QUI PREN LA DECISIÓ TÉ UNA FUNCIÓ D'UTILITAT
PREDETERMINADA



DECISIÓ ÒPTIMA



GIULIADAVID.NET

RACIONALITAT LIMITADA



EL CONEIXEMENT DE LES ALTERNATIVES ÉS
SEMPRE FRAGMENTARI



LES CONSEQÜÈNCIES DE CADA ELECCIÓ ES
PREVEUEN DE MANERA IMPERFECTA



LES PREFERÈNCIES SÓN DIFUSES I CANVIEN
AMB EL TEMPS



DECISIÓ SATISFACTÒRIA



UN CERVELL DUAL

EL PENSAMENT HUMÀ I LA PRESA DE DECISIONS ES PODEN DIVIDIR EN 2 SISTEMES:

SISTEMA 1

REALITZA TASQUES RELACIONADES AMB HABILITATS INNATES QUE ESDEVENEN AUTOMÀTIQUES

ES REQUEREIX POC ESFORÇ COGNITIU

RÀPID I AUTOMÀTIC

INTUÏCIÓ
REACCIÓ RÀPIDA

EMOCIONAL
INFLUENCIAT PER LES EMOCIONS



RÀPID!

EFICIENT

ESTALVIA TEMPS

OMET PENSAMENTS CONSCIENTS

! LIMITATIONS

POT DONAR LLOC A DECISIONS INCORRECTES

POT SER OBJECTES DE MANIPULACIÓ

EXEMPLES



REACCIÓ A UN SOROLL SOBTAT

FORMAR UNA OPINIÓ BASADA EN L'APARENÇA



SISTEMA 2

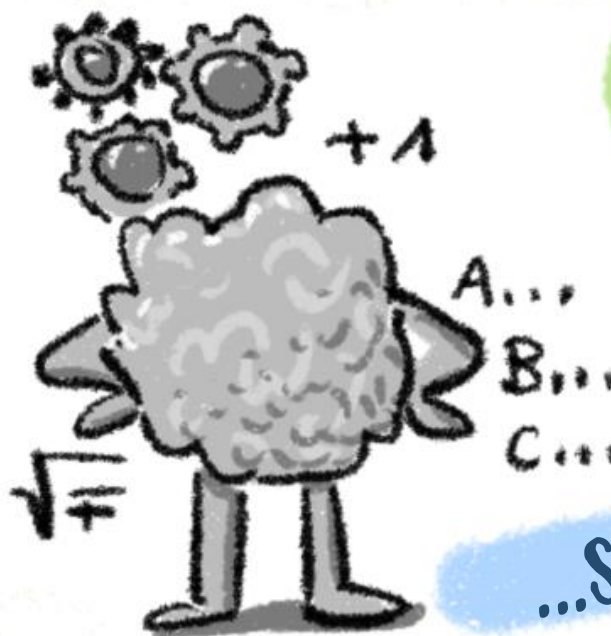
REALITZA TASQUES BASADES EN REGLES QUE APRENEM I REQUEREIX UN PENSAMENT CONSCIENT

DELIBERADA I CONSCIENT

REQUEREIX ESFORÇ I ATENCIÓ

RACIONAL

DECISIONS BASADES EN LA LÒGICA I LA RAÓ



2

...SLOW

MOLTS RECURSOS

CONSUMEIX TEMPS

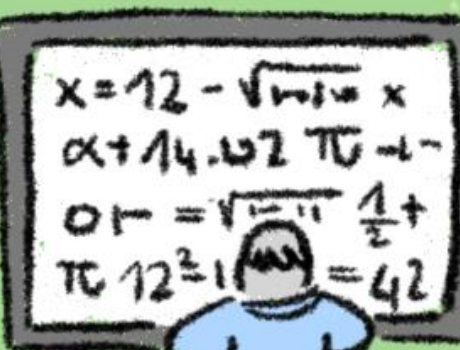
MENTALMENT CANSAT

! LIMITATIONS

POT SER MENYS EFICIENT QUE EL SISTEMA 1

POT ESTAR SUBJECTE A LIMITACIONS COGNITIVES

RESOLENT UNA EQUACIÓ COMPLEXA



PRENENT UNA DECISIÓ IMPORTANT



EXEMPLES



GIULIADAVID.NET

UN CERVELL DUAL

EXEMPLES DE CONFLICTES ENTRE ELS DOS SISTEMES

LLEGIR EN VEU ALTA
EL COLOR
DEL TEXT:

BLAU VERMELL
VERD BLAU
VERMELL VERD

LA RESPOSTA INTUÏTIVA SERIA
LLEGIR LA PARAULA...

VERMELL!

BLAU!

...MENTRE QUE LA TASCA ÉS DIR EL
COLOR!!

EL NOSTRE SISTEMA 2 S'HA
D'INHIBIR SISTEMA 1 MENTRE
REALITZA AQUESTA TASCA

QUINA LÍNIA
ÉS MÉS LLARGA?

EL SEGON ÉS MÉS
LLARG

SÓN ELS MATEIXOS

MATEIXA LONGITUD

EL PROBLEMA DEL BAT I EL
BEISBOL

FOR SALE 11€

UNA PILOTA DE BEISBOL I UN BAT
COSTEN 11€ JUNTS
EL BAT COSTA 10€ MÉS QUE LA
PILOTA

QUANT COSTA LA PILOTA?

1€!

NO!
0,50€!

CORRECTE: 0,50€ PILOTA + 10,50€ BAT = 11€
INCORRECTE: 1€ PILOTA + 11€ BAT = 12€

HEURÍSTICS

LES HEURÍSTIQUES SÓN DRECERES MENTALS QUE LES PERSONES UTILITZEN DE MANERA INCONSCIENT PER PRENDRE DECISIONS I EMETRE JUDICIS RÀPIDAMENT



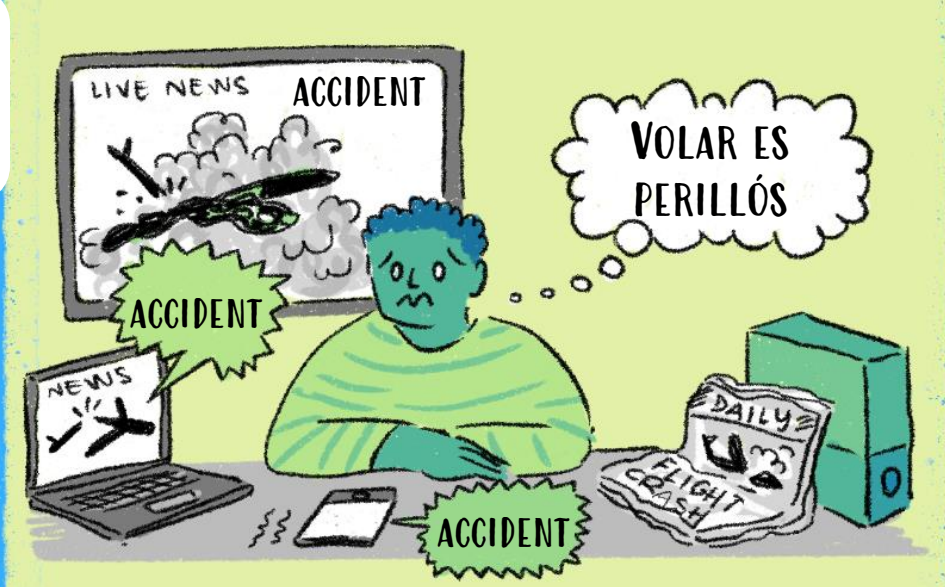
ALGUNS EXEMPLES D'HEURÍSTICS

REPRESENTATIVITAT



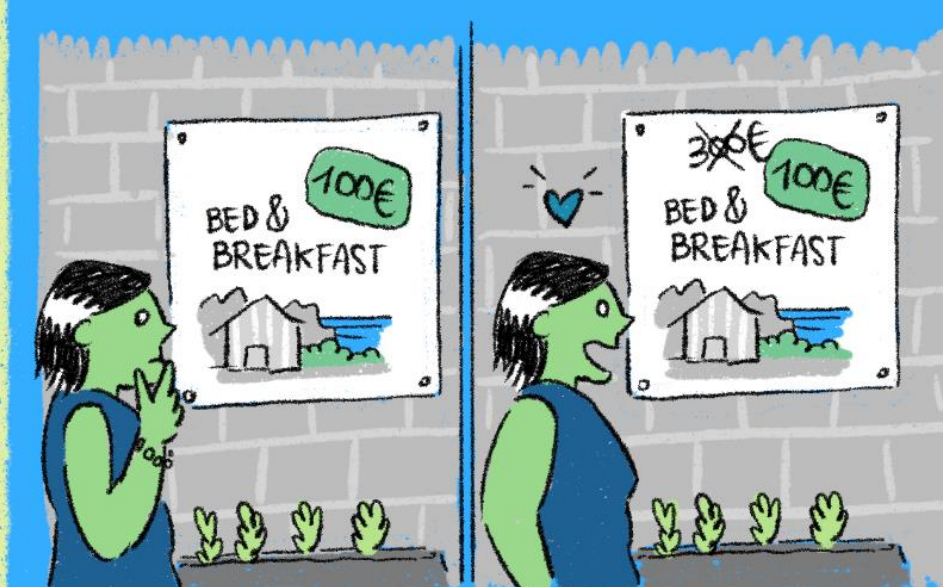
JUTJAR LA PROBABILITAT D'UN ESDEVENIMENT EN FUNCIÓ DE QUE TAN BÉ COINCIDEIX AMB ELS NOSTRES PROTOTIPS / ESTEREOTIPS EXISTENTS

DISPONIBILITAT



JUTJAR LA PROBABILITAT D'UN ESDEVENIMENT BASANT-SE EN LA FACILITAT AMB QUÈ ELS EXEMPLES D'AQUEST ESDEVENIMENT VENEN AL CAP

ANCORATGE



CONFIAR MASSA EN LA PRIMERA INFORMACIÓ QUE ES TROBA QUAN ES PREN UNA DECISIÓ O UNA ESTIMACIÓ

AFECTACIÓ



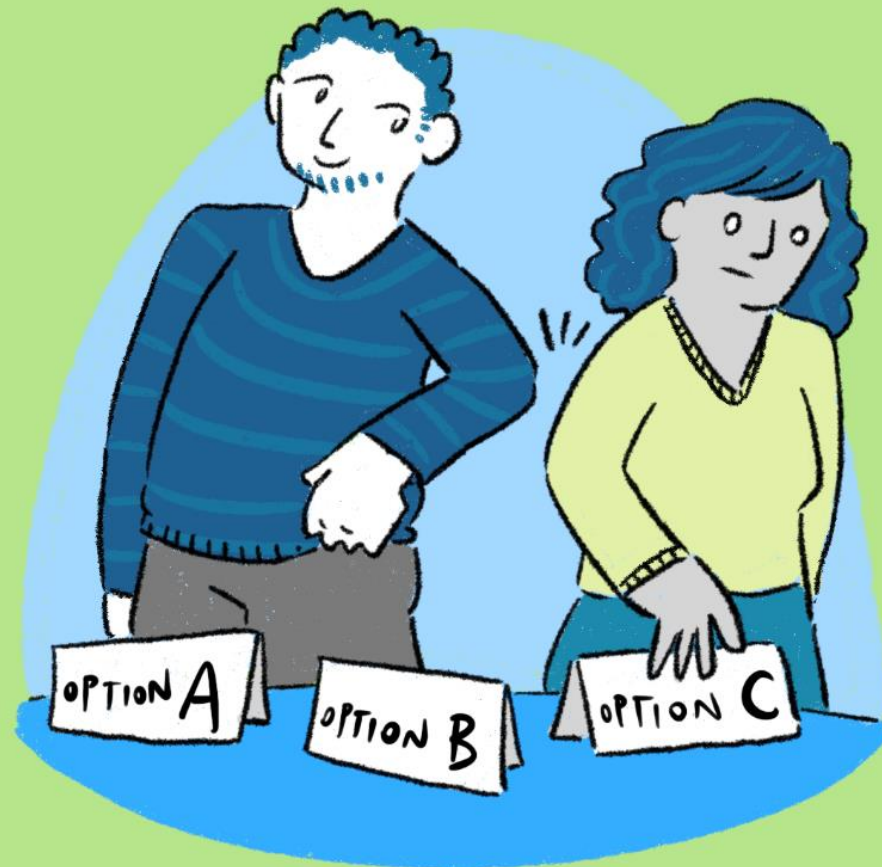
CONFIANT EN ELS SENTIMENTS I LES EMOCIONS MÉS QUE EN LA INFORMACIÓ CONCRETA, A L'HORA DE PRENDRE UNA DECISIÓ

NUDGES

DEFINICIÓ

UN NUDGE
ÉS QUALSEVOL ASPECTE DE
L'ARQUITECTURA
D'ELECCIÓ QUE ALTERA EL COMPORTAMENT
DE LES PERSONES DE MANERA PREVISIBLE,
SENSE PROHIBIR CAP OPCIO NI MODIFICAR
ELS SEUS INCENTIVS ECONÒMICS. THALER
& SUNSTEIN, 2008

DIRIGINT SUAUMENT ELS INDIVIDUS CAP
A UNA ACCIÓ DESITJADA, SENSE
LIMITAR LA LLIBERTAT
D'ELECCIÓ



EL NUDGE ESTÀ DISSENYAT A
PARTIR DEL CONEIXEMENT DEL
BIAIX COGNITIU

EN EL CAS:

BIAIX DE
L'STATU QUO

ATENENT A L'ESTAT
ACTUAL DE LES
COSES

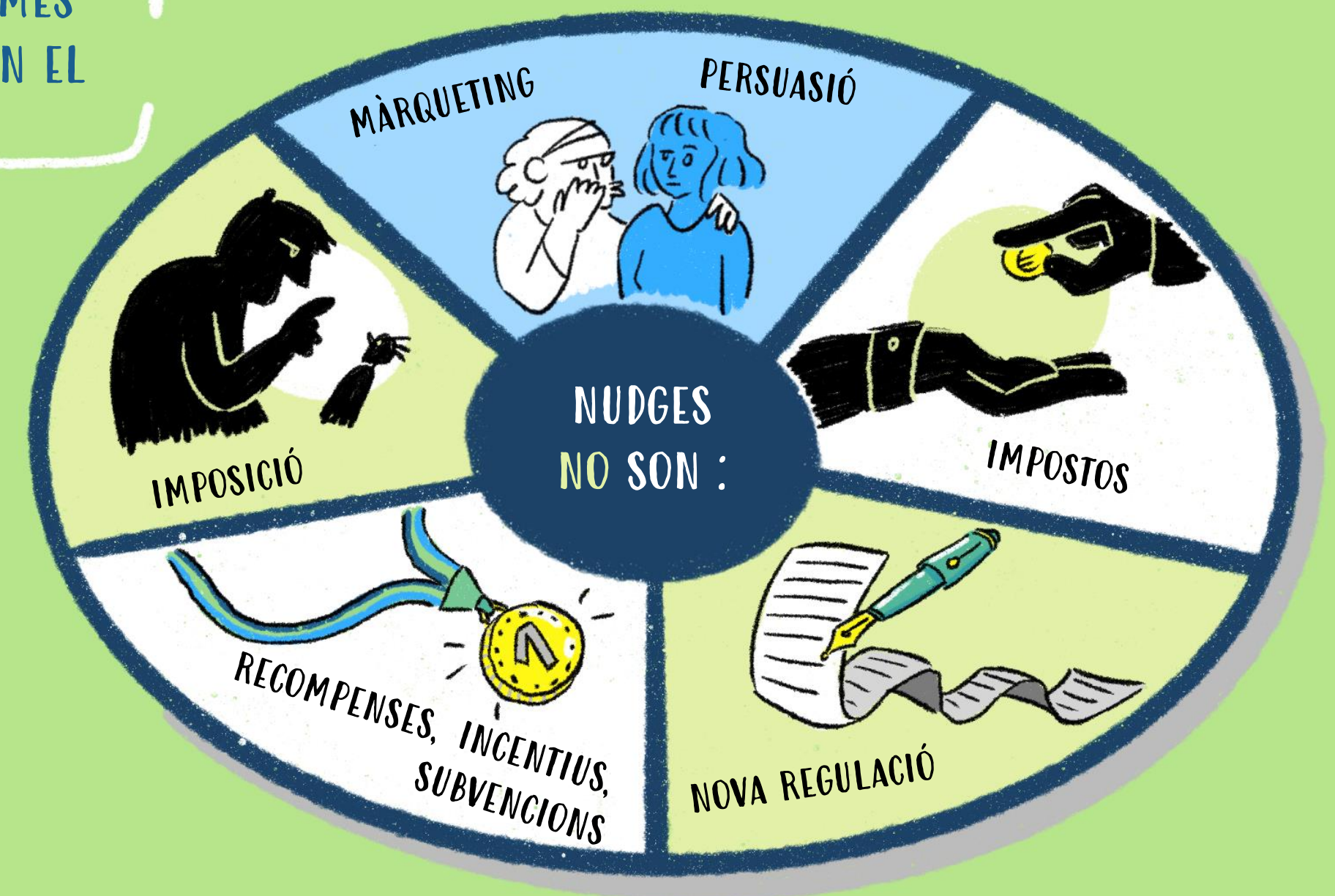
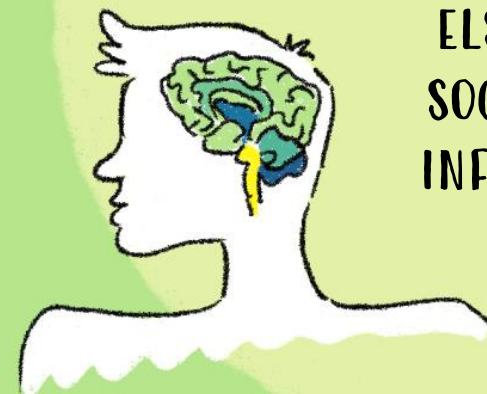
BIAIX DE
RELLEVÀNCIA

CENTRAR-SE EN ELS
ELEMENTS QUE SÓN
MÉS DESTACABLES

PER EXEMPLE: MOSTRAR FRUITES I SUCS
FRESCOS COM LES PRIMERES I MÉS
VISIBLES OPCIONS DE MENJAR EN EL
BUFET D'UN RESTAURANT

ELS NUDGES ES BASEN
CONEIXEMENTS DE
CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT

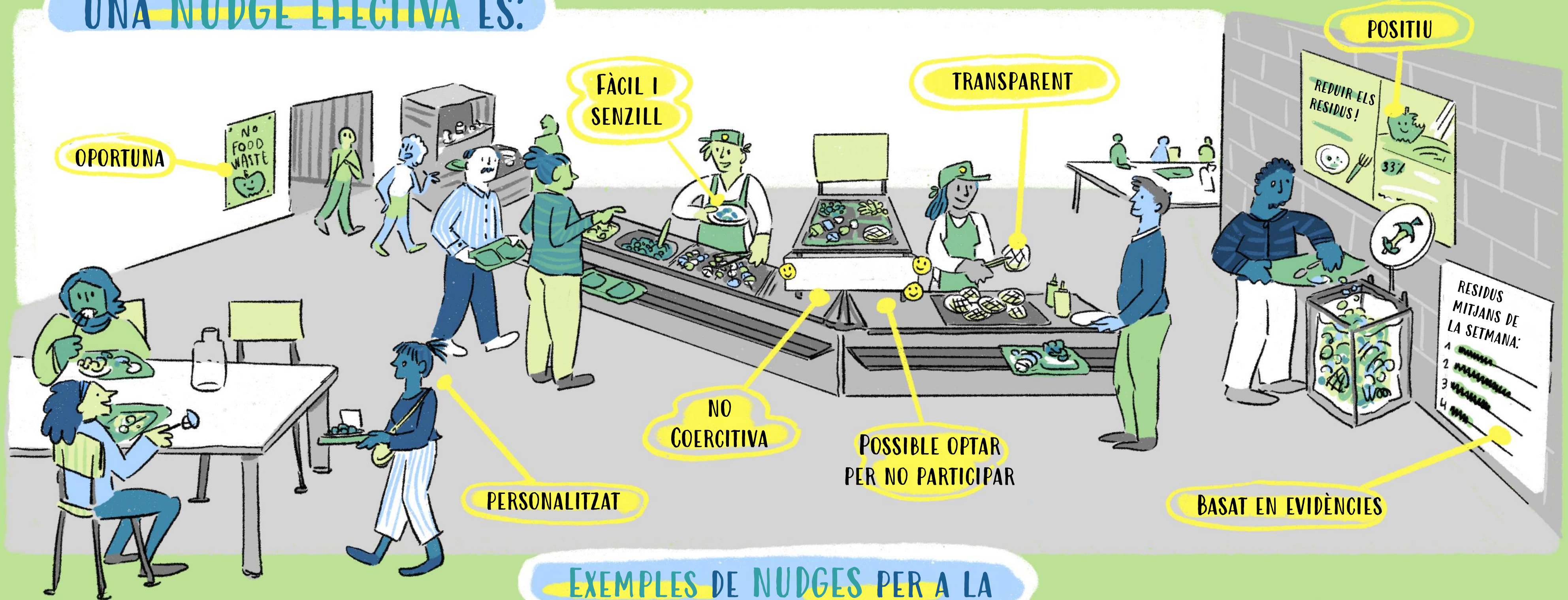
UNA ÀREA D'ESTUDI QUE EXPLORA
ELS FACTORS PSICOLÒGICS,
SOCIALS I EMOCIONALS QUE
INFLUEIXEN EN LA PRESA DE
DECISIONS HUMANES



GIULIADAVID.NET

NUDGES

UNA NUDGE EFECTIVA ES:



EXEMPLES DE NUDGES PER A LA SOSTENIBILITAT TURÍSTICA

FER DE LES OPCIONS SOSTENIBLES L'OPCIÓ PREDETERMINADA



FENT MÉS FÀCIL TRIAR L'OPCIÓ SOSTENIBLE



DESTACAR LES NORMES SOCIALS



RECORDATORIS



COMENTARIS SOBRE EL RESULTAT DE LES ELECCIONS PASSADES



GIULIADAVID.NET

DISSENYAR I PROVAR UN NUDGE: EL MARC BASIC[®]

ELS CONEIXEMENTS DEL COMPORTAMENT SE CENTREN A ENTENDRE EL QUE REALMENT IMPULSA EL COMPORTAMENT HUMÀ I LA PRESA DE DECISIONS

HI HA DIVERSOS MARCS SOBRE COM APLICAR CONEIXEMENTS DE COMPORTAMENT PER ANALITZAR UN PROBLEMA I DEFINIR UNA POSSIBLE SOLUCIÓ

EN EL MARC BASIC[®] SÓN UN CONJUNT DE MÈTODES, EINES I DIRECTRIUS PER APLICAR ELS CONEIXEMENTS DEL COMPORTAMENT A LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES.

B

BEHAVIOUR

IDENTIFICAR UN PROBLEMA DE COMPORTAMENT



- QUI REALITZA L'ACCIÓ?
- QUÈ FAN AQUESTA GENT?
- QUÈ VOLEM QUE FACIN EN CANVI?
- ON I QUAN ES REALITZA L'ACCIÓ?

A

ANALYSIS

IDENTIFICAR ELS FACTORS COGNITIVUS I PSICOLÒGICS QUE CAUSEN EL COMPORTAMENT OBJECTIU

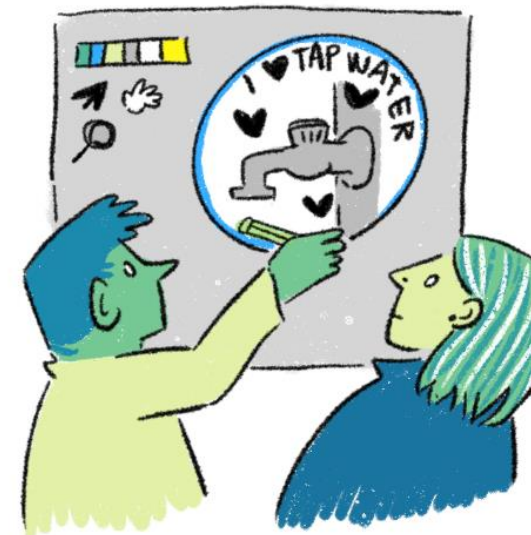


- PER QUÈ ES PRODUÏX EL PROBLEMA?

S

STRATEGY

IDENTIFICAR UNA ESTRATÈGIA BASADA EN EL COMPORTAMENT PER CANVIAR EL COMPORTAMENT OBJECTIU



- COM SOLUCIONEM EL PROBLEMA?

I

INTERVENTION

COMPROVAR SI LES ESTRATÈGIES SÓN EFECTIVES O NO

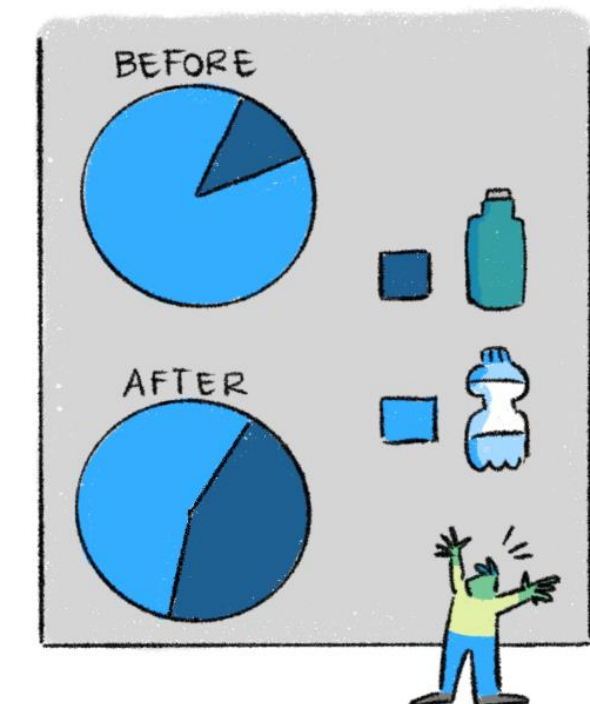


- FUNCIONA L'ESTRATÈGIA?

C

CHANGE

PENSANT EN LES IMPLICACIONS A LLARG TERMINI



- COM ES POT AMPLIAR L'ESTRATÈGIA CONDUCTUAL?
- COM PODEM APRENDRE DEL QUE VA FUNCIONAR I DEL QUE NO?



PULSAR LA CAPACITAT DE NUDGING EN EL TURISME

NUDGE CREACIÓ DE CAPACITATS EN EL TURISME:

LA CAPACITAT DELS RESPONSABLES POLÍTICS I DE LA PRESA DE DECISIONS PER...



...DISSENYAR UN ENTORN QUE PUGUI AFECTAR L'EXPERIÈNCIA INDIVIDUAL DEL TURISTA



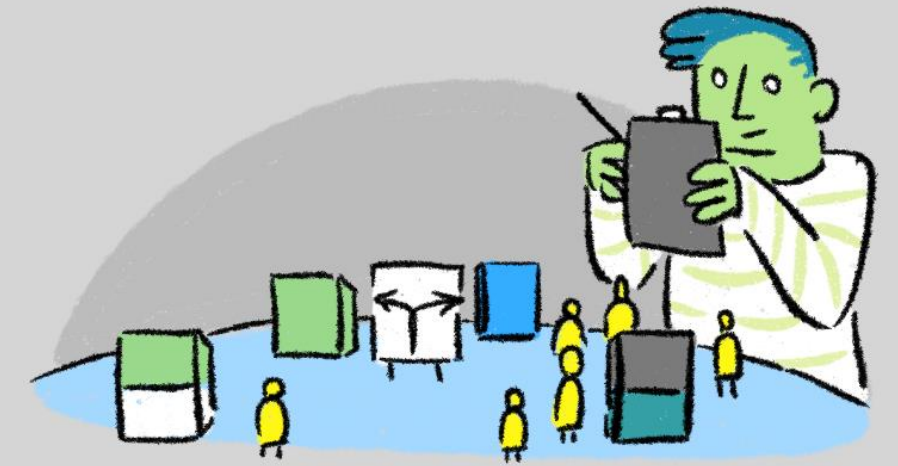
...ORIENTAR EL COMPORTAMENT DELS TURISTES CAP A OPCIONS SOSTENIBLES



... DETECTAR I PREVEURE COMPORTAMENTS INSOSTENIBLES I ELS SEUS IMPACTES



... INVESTIGA I FORMA'T EN L'ENFOCAMENT CONDUCTUAL



...AVALUAR L'IMPACTE D'UN NUDGE A MITJÀ I LLARG TERMINI

LA RELLEVÀNCIA DE L'ENTORN D'ELECCIÓ



H. SIMON

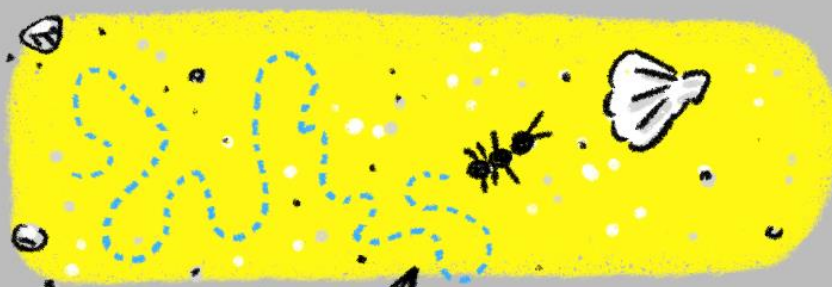
LA PARÀBOLA DE LES «FORMIGUES A LA PLATJA»

IMAGINA UNA FORMIGA PASSEJANT PER LA PLATJA



DIGUEM QUE VOLEU ENTENDRE EL CAMÍ DE LA FORMIGA

NO ES POT ENTENDRE EL COMPORTAMENT DE LA FORMIGA NOMÉS MIRANT LA FORMIGA

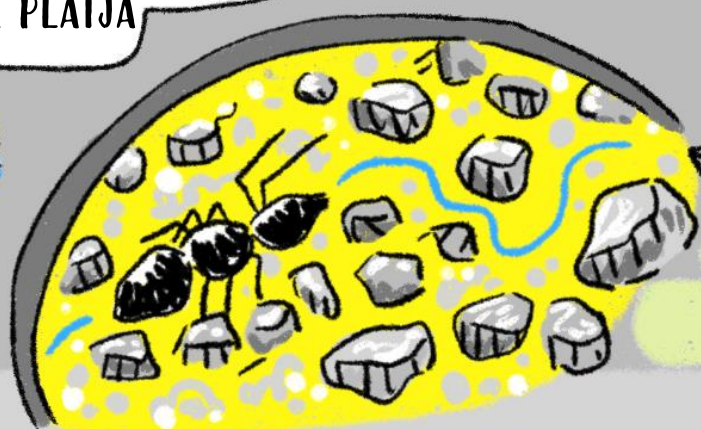


EL CAMÍ SEMBLA COMPLEX, IRREGULAR, DIFÍCIL DE DESCRIBRE

SI MIREM MÉS DE PROP, VEIEM LA FORMA DE LA SUPERFÍCIE DE LA PLATJA



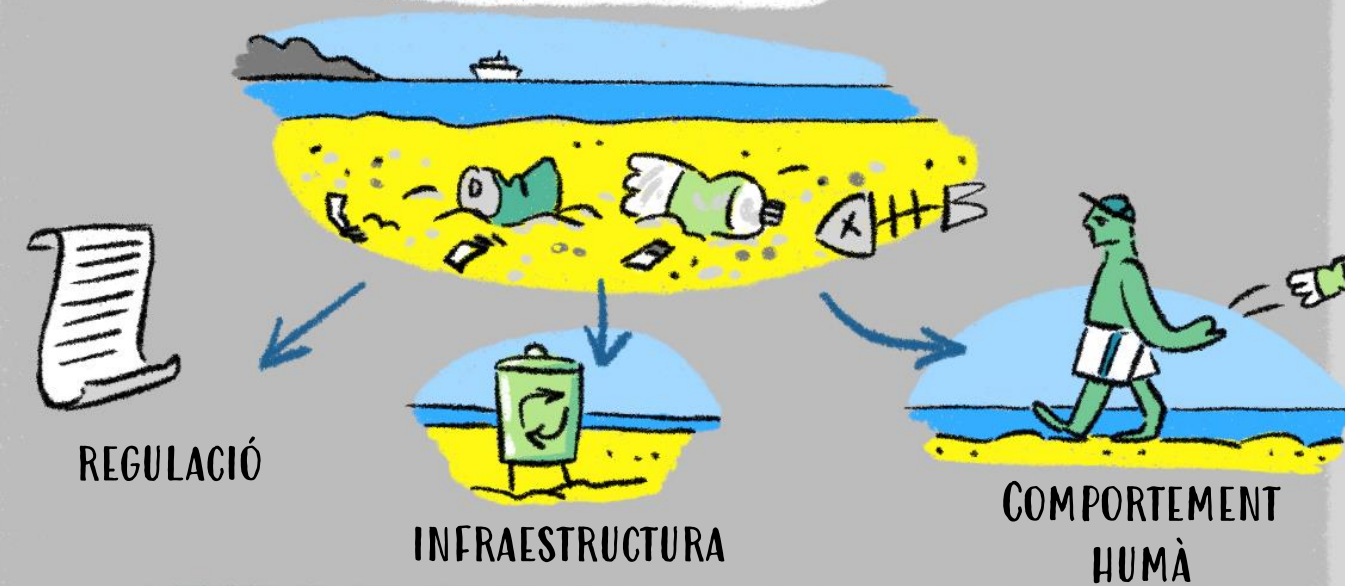
EL CAMÍ TÉ MÉS SENTIT ARA



L'ENTORN MODELA I INFLUEIX EN EL COMPORTAMENT

LA RELLEVÀNCIA DE L'ENFOCAMENT CONDUCTUAL

APLICAR UN ENFOCAMENT CONDUCTUAL SIGNIFICA RECONÈIXER QUE SEMPRE HI HA UN PROBLEMA DE COMPORTAMENT DARRERE D'UN PROBLEMA QUE VOLEM RESOLDRE



REGULACIÓ

INFRAESTRUCTURA

COMPORTAMENT HUMÀ

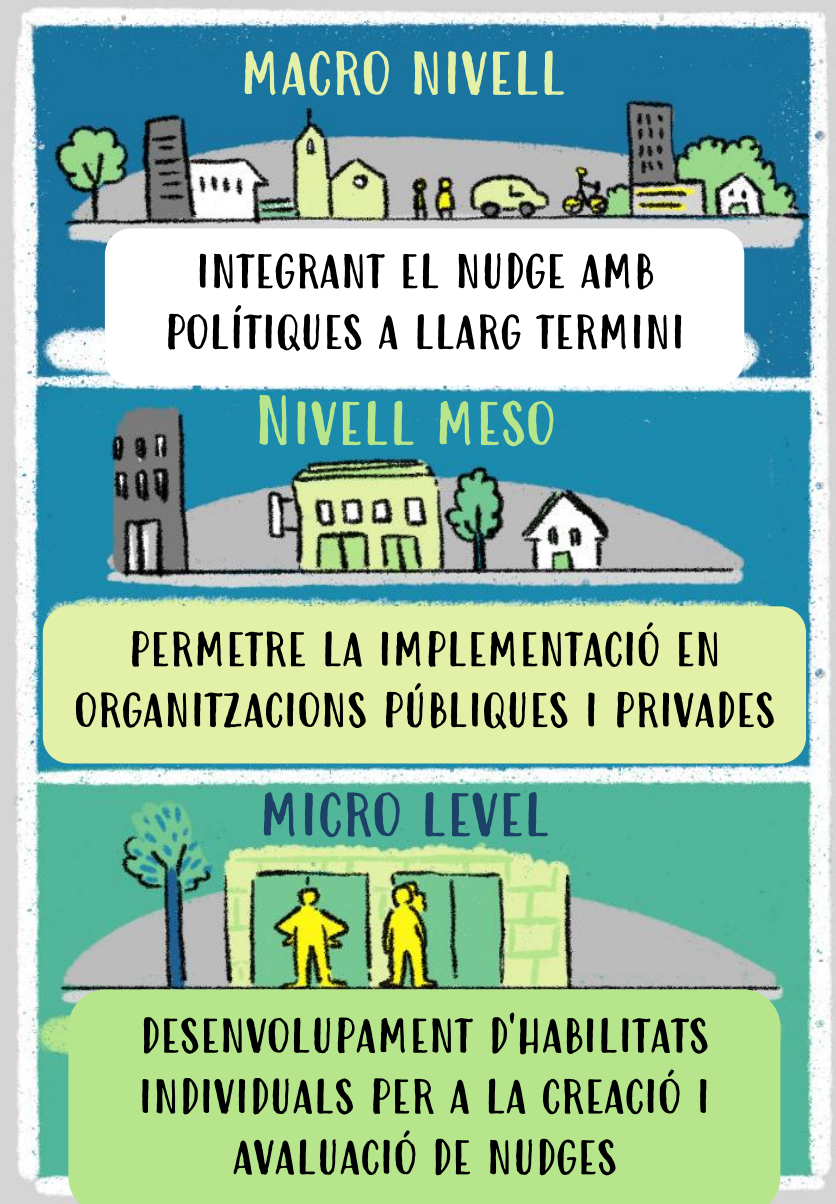
AIXÍ ES POT TRADUIR EN...

...DISSENYAR, PROVAR I AVALUAR UN NUDGE

INTEGRAR ENFOCAMENTS DE COMPORTAMENT EN LA GAMMA D'EINES POLÍTQUES

TRES NIVELLS

PER DESENVOLUPAR LA CAPACITAT DEL NUDGING EN EL TURISME

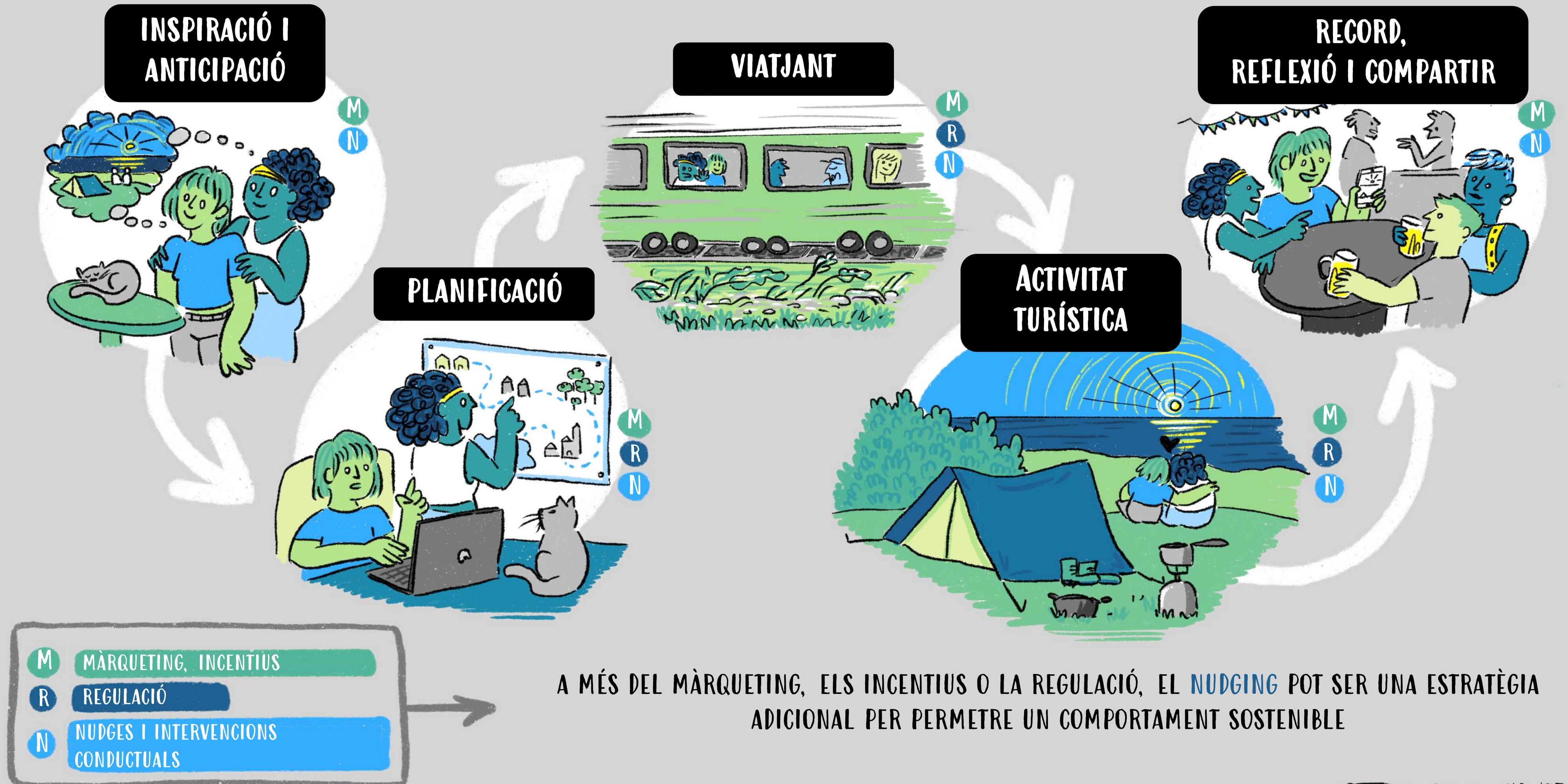


GIULIADAVID.NET

POTENCIAR LA CAPACITAT D'IMPULS AL TURISME

EN CADA ETAPA DEL VIATGE D'USUARI DEL TURISTA HI HA DECISIONS
QUE INCIDEIXEN EN LA SOSTENIBILITAT DEL VIATGE

SÓN DECISIONS QUE PREN EL TURISTA, PERÒ PODEN SER INFLUENCIADES PEL GESTOR DE LA DESTINACIÓ, EL
PROFESSIONAL DEL TURISME O EL RESPONSABLE POLÍTIC



GIULIADAVID.NET



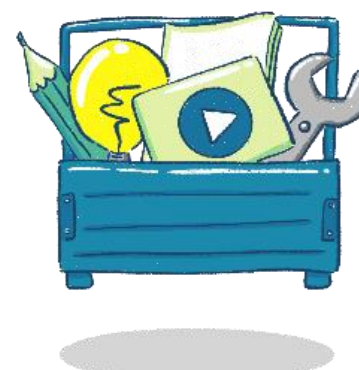
SOBRE NUDGE MY TOUR

Nudge My Tour és un projecte de cooperació europeu que explora l'aplicació del comportament ciències sobre la gestió dels fluxos turístics, i sobre la planificació, gestió i promoció de la destinació turística, experiència o itinerari.

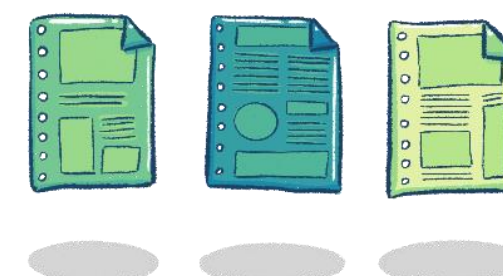
Co-finançat pel Programa Erasmus+, té com a objectiu desenvolupar i provar la formació i la sensibilització eines sobre ciència del comportament i teoria Nudge aplicades al turisme, orientades al present i al futur professionals del turisme i responsables polítics.



Una metodologia formativa adreçada als professionals actuals i futurs de la planificació turística i la gestió de destinacions



Un conjunt d'eines informatives per il·lustrar què és la ciència del comportament i com es pot aplicar al turisme



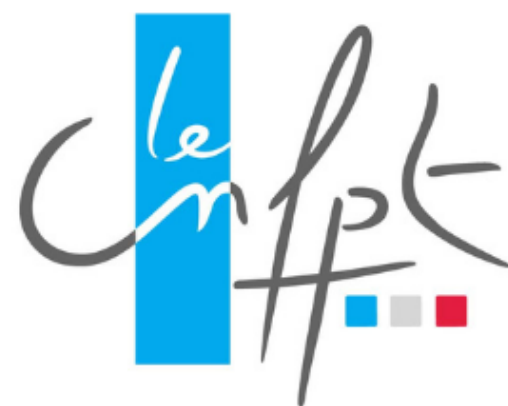
Una recopilació d'impulsos i altres mesures de comportament aplicades a problemes de sostenibilitat en el turisme i més enllà





SOBRE NUDGE MY TOUR

Nudge My Tour reuneix a 7 socis de 5 països europeus



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTER FOR ADVANCED STUDIES IN TOURISM



Co-funded by the
European Union



www.nudgemytour.com



Co-funded by the
European Union