

## עמדות הציבור בישראל כלפי "הינדים" (NUDGES) דוח מחקר

### צוות המחקר:

בית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת בראילן	ד"ר איל פאר
המכון הישראלי לדמוקרטיה והפקולטה למשפטים באוניברסיטת בראילן	פרופ' יובל פלדמן
המחלקה למדעי ההתנהגות במרכז האקדמי רופין	פרופ' אייל גמליאל
דוקטורנטית בבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת בראילן	גב' לימור סהרענבר
דוקטורנט בבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת בראילן	מר אריאל טיקוצקי
דוקטורנטית בבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת בראילן	גב' נורית הוד
דוקטורנטית בבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת בראילן	גב' הילה שצ'ופק
עוזרת מחקר במעבדה לתובנות התנהגותיות בצרכנות בבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת בראילן	גב' יובל אייזנמן

## תקציר

בשנים האחרונות הולך וגובר השימוש בכלים התנהגותיים בקרב ארגונים ממשלתיים ברחבי העולם. כלים אלה נקראים לרוב "הינדים" (nudges) וכוללים מגוון רחב של אמצעים אשר משנים את ארכיטקטורת הבחירה שמולה עומדים מקבלי ההחלטות, ובלי לפגוע משמעותית בחופש הבחירה שלהם ובלי לשנות משמעותית את מערך התמריצים הכלכלי של סיטואציית הבחירה. הינדים אלה כוללים, לדוגמה, שינוי ברירת המחדל ברישום לתרומת איברים, הצגת התוויה בריאותית/קלורית על מוצרים ומשלוח תזכורות או קביעת תורים מראש. עמדות הציבור בעולם כלפי שימוש זה של הממשל בכלים התנהגותיים, וכלפי השימוש בהינדים בפרט, נמדדו לאחרונה במספר מדינות בעולם והובילו למסקנות אשר עשויות לסייע למובילי מדיניות בבחירת כלים אלה ובהתאמתם המיטבית.

אוכלוסיית מדינת ישראל מורכבת מקבוצות מובחנות ומיוחדות מבחינת הצרכים והרצונות שלהן, ולכן מטרתו של המחקר המוצג כאן היא לזהות את עמדות הציבור בישראל, על מגוון מגזריו, כלפי הינדים שונים בסיטואציות שונות. המחקר סקר 609 משיבים בדגימה מייצגת של המגזרים היהודי (שאינו חרדי), החרדי והערבי בישראל ובדק את עמדתם כלפי 13 הינדים נבחרים בתחומים של בריאות, צרכנות, אזרחות ואיכות הסביבה. תוצאות המחקר הראו תמיכה גבוהה במרבית ההינדים שנסקרו בקרב כל המגזרים, אך גם גילו הבדלים חשובים ביניהם אשר ראוי להביאם בחשבון בעת תכנון יישום והטמעה של הינדים שונים בקבוצות אוכלוסייה אלה.

הינד (nudge; להזיז או להניע קלות) הוא שינוי באופן שבו אפשרויות הבחירה מוגדרות ומוצגות למקבל ההחלטות באופן שעשוי להשפיע באופן בריניבוי על הבחירה של מקבל ההחלטות אך בלי להגביל את החופש לבחור באפשרויות האחרות ובלי לשנות משמעותית את מערך התמריצים הכלכליים של אפשרויות הבחירה השונות, מתוך כוונה לסייע למקבל ההחלטות לבחור באפשרות שתיטיב עמו או עם החברה. דוגמאות בולטות להינדים הן הגדרת בררת מחדל לתכניות חיסכון ופנסיה, הבלטת מידע בריאותי על גבי מוצרים ומשלוח תזכורות לתשלום בזמן.

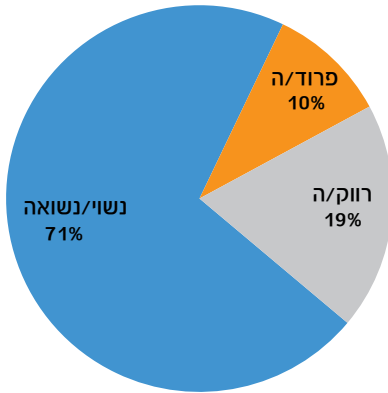
## ממצאים בולטים

1. בכלל המדגם נרשמה **תמיכה גבוהה בהינדים**, במיוחד בהינדים שהציעו **קביעת תורים אוטומטית לבדיקות תקופתיות, חיווי "רמזור" לערך בריאותי של מוצרים וקבלת התראות על קרבה למסגרת אשראי**. תמיכה נמוכה יחסית התקבלה בהינדים של בקשה לחתימה על הצהרת אמינות של תלמידים לפני ביצוע בחינה, הרחקת ממתקים מקופות במרכולים ובקשה לרישום לתרומת איברים בעת **חידוש רישיון נהיגה**.
2. משיבים מהמגזר היהודי שאינו חרדי הביעו תמיכה גבוהה יותר עבור מרבית ההינדים לעומת משיבים מהמגזר החרדי ותמיכה גבוהה עוד לעומת משיבים מהמגזר הערבי.
3. במגזר החרדי נרשמה **התנגדות חזקה לבקשה לרישום לתרומת איברים בעת חידוש רישיון נהיגה ובמגזר הערבי נרשמה התנגדות להרחקת ממתקים מהקופות במרכולים**.
4. ההינדים אשר קיבלו את התמיכה הגבוהה יותר היו אלה שהיו מכוונים בעיקר **לטובת העצמי** (ופחות לטובת הזולת/החברה) או הינדים שעודדו **חשיבה מודעת** (לעומת הינדים שמסתמכים יותר על התנהגות אוטומטית).
5. נמצאו הבדלים בשיעורי התמיכה בהינדים מסוימים בין משיבים שהעידו על נטיות פוליטיות שונות, בין קבוצות השכלה שונות ובין גילאים שונים.
6. לא נמצא קשר משמעותי בין **מידת האמון בממשל** והתמיכה בהינדים בכלל המדגם או בכל אחד מהמגזרים בנפרד.
7. בהשוואה של מספר הינדים ספציפיים שנבדקו גם בסקרים שבוצעו במדינות אחרות בעולם נמצא כי שיעור ההתנגדות לשימוש בהינדים בישראל הוא מהנמוכים במדינות שנסקרו.

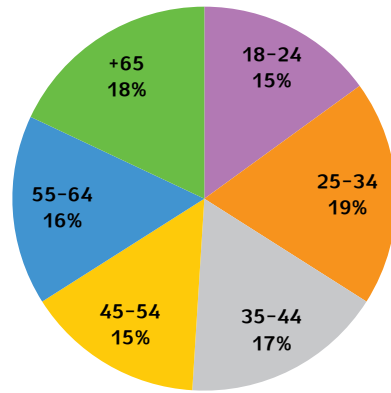
**רקע ומטרות המחקר**. עמדות הציבור כלפי התערבויות ממשלתיות יכולות להיות בעלות חשיבות רבה לתכנון ולהטמעה אפקטיביים של מדיניות ציבורית בתחומים כגון בריאות, כלכלה, צרכנות, בטיחות ואיכות הסביבה. בשנים האחרונות הולך וגובר בעולם השימוש בהינדים (nudges) – אמצעים של התערבות "רכה" שאינה מגבילה את חופש הבחירה. סקרים בכמה מדינות בעולם הראו תמיכה כללית לשימוש בהינדים רבים, אך טרם בוצעה בדיקה מקיפה של עמדות הציבור בישראל בנושא. ההטרקטוריות הרבה בישראל (מבחינת לאום ודתיות, פערים כלכליים, עמדות פוליטיות, וכיו"ב) מגבירה עוד יותר את הצורך בבחינת עמדות של האוכלוסיות השונות בציבור הישראלי כלפי הינדים שונים, וזוהי מטרת המחקר הנוכחי.

**המדגם.** באמצעות סקר טלפוני בדגימה מתוך פאנל משתתפים ארצי ומייצג, שנערך על ידי מכון המחקר "גיאוקרטוגרפיה" בחודש מרץ 2017, נאספו תשובותיהם של 609 משתתפים. המדגם כלל 507 משיבים מהמגזר היהודי (82%) ו-102 משיבים מהמגזר הערבי (17%). המדגם כלל עיבוי של המגזר החרדי לקבלת 100 משיבים חרדים.

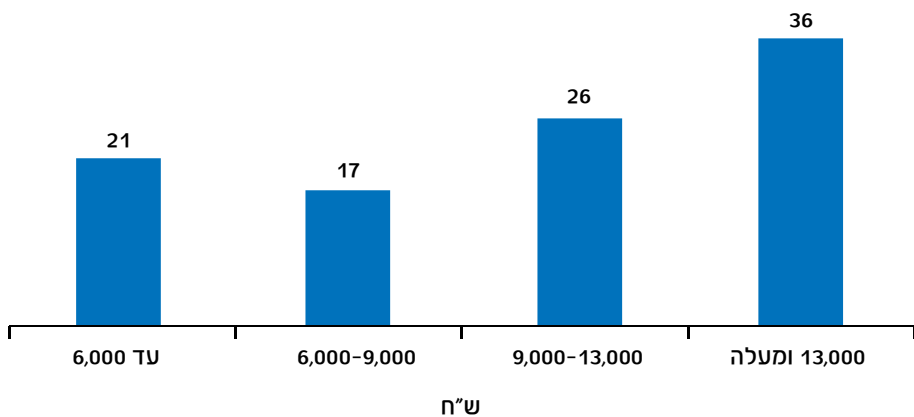
מצב משפחתי



גיל המשיבים

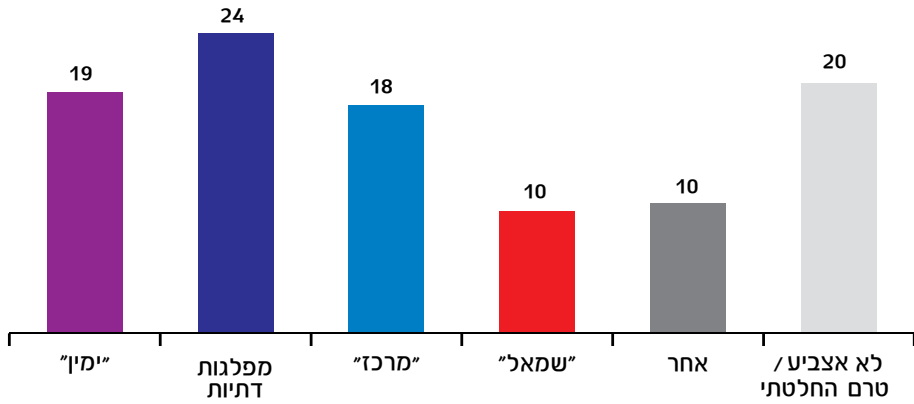


הכנסה חודשית נטו למשק הבית (%)

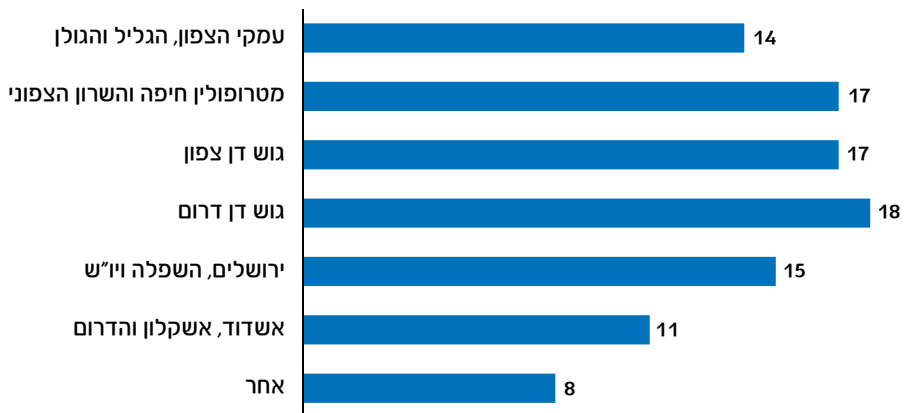


\* כל התרשימים המופיעים בדוח זה הם פרי עיבוד של המחברים.

נטייה פוליטית (%)



אזור מגורים (%)



**כלי המחקר ושיטת המחקר.** הסקר התחיל בהקדמה קצרה על מטרת המחקר ואחריה הוקראו למשיבים 15 הינדים שעבורם הם התבקשו להביע את עמדתם מ-1 (מאוד נגד) ל-5 (מאוד בעד). סדר ההקראה של ההינדים היה אקראי. לאחר מכן התבקשו המשיבים להביע עמדה עבור שני פריטים שאינם הינדים כדי לייצר נקודות השוואה. כמו כן, המשיבים הביעו את אמונם כלפי יכולתה של הממשלה לפעול לטובתם כאזרחי המדינה וכלפי רצון הממשלה לעשות זאת (שני פריטים נפרדים).

## ההינדים כפי שהוקראו למשתתפים בסקר

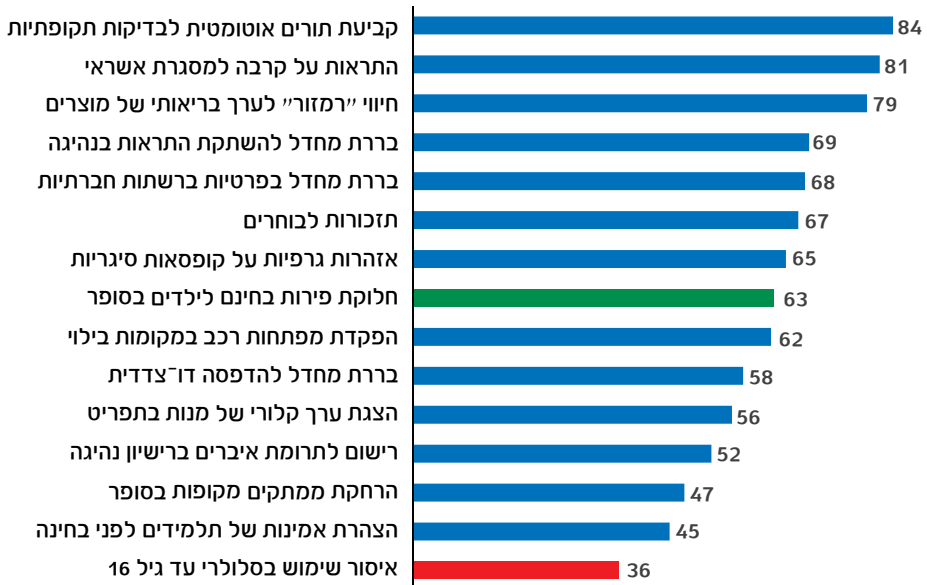
1. מסעדות יציגו לגבי כל מנה בתפריט כמה קלוריות היא מכילה	הצגת ערך קלורי של מנות בתפריט
2. יצרני ומשווקי מזון יסיפו תווית עם סימון ערך בריאותי על מוצריהם, על פי קריטריונים של משרד הבריאות למשל: מוצרים בריאים יסומנו עם תווית ירוקה ומוצרי מזון לא בריאים עם תווית אדומה	חיווי "רמזור" לערך בריאותי של מוצרים
3. בעת הוצאת או חידוש רישיון נהיגה, נהגים יתבקשו לציין האם הם מוכנים להצטרף למאגר תרומת איברים	רישום לתרומת איברים ברישיון נהיגה
4. ברשתות מזון לא יוצבו ממתקים למכירה ליד הקופות	הרחקת ממתקים מהקופות בסופר
5. כאשר מעלים תוכן (פוסט או תמונות) לרשת חברתית, התוכן יהיה חשוף לחברים בלבד, אלא אם המשתמש יבחר אפשרות אחרת	בררת מחדל בפרסיות ברשתות חברתיות
6. חברות הסיגריות ידפיסו תיאור ויזואלי של נזקי העישון כגון תמונה של ראות שחורות על קופסאות סיגריות	אזהרות גרפיות על קופסאות סיגריות
7. חברות האשראי יתריעו ללקוחותיהן (באימייל או ב-SMS) ברגע שהם מתקרבים לתקרת האשראי שלהם	התראה על קרבה למסגרת אשראי
8. יום לפני בחירות תישלחנה תזכורות לבוחרים (באימייל או ב-SMS) עם הנחיות כיצד להגיע לקלפי	תזכורות לבוחרים
9. במדפסות חדשות יצרני המדפסות יגדירו שההדפסה תהיה משני צדי הדף, אלא אם המשתמש יגדיר אחרת	בררת מחדל להדפסה דו-צדדית
10. בעת שימוש באפליקציות ניווט בסלולרי (כגון ווייז) בזמן נהיגה, שירותי הודעות (SMS או וואטסאפ) יהיו מושתקים, אלא אם הנהג יגדיר אחרת	בררת מחדל להשתקת התראות בנהיגה
11. קופות החולים יזמנו מטופלים לבדיקות מומלצות בהתאם לגילם (כגון: ממוגרפיה לגילוי מוקדם של סרטן שד או קולונוסקופיה לגילוי מחלות בדרכי העיכול)	קביעת תורים אוטומטית לבדיקות תקופתיות
12. מקומות בילוי יאפשרו לנהגים להפקיד את מפתחות הרכב בכניסה. הנהג יקבל את מפתח הרכב רק לאחר שיעבור בדיקת ינשוף שמראה שרמת האלכוהול בגופו תקינה	הפקדת מפתחות רכב במקומות בילוי
13. בתחילת כל בחינה בבית ספר תלמידים יחתמו על טופס כי הם מתחייבים שלא (הפריטים הבאים שאינם הינדים נכללו כפריטי השוואה בלבד ונשאלו תמיד בסוף):	הצהרת אמינות של תלמידים לפני בחינה
14. ייאסר שימוש בטלפונים סלולריים על מי שגילו מתחת ל-16	לא-הינד שליכי
15. בכניסה לסופרמרקטים יוצב סל עם פירות טריים שכל ילד שנכנס לסופר יוכל לקחת ממנו פרי בחינם	לא-הינד חיובי

\* שני הינדים שנכללו בסקר המקורי ("בכל המלונות בארץ, מגבות שהושארו על המטלה, במהלך השהייה, לא יכובסו כדי לחסוך באנרגיה ובמים ובכך לשמור על הסביבה") ו"בכל נוסח של צוואה יתווסף סעיף המאפשר להקצות חלק מהירושה לתרומה" התגלו כלא מובנים למשתתפים רבים ובעייתיים מבחינה פסיכומטרית ולכן לא נכללו בניתוח תוצאות המחקר.

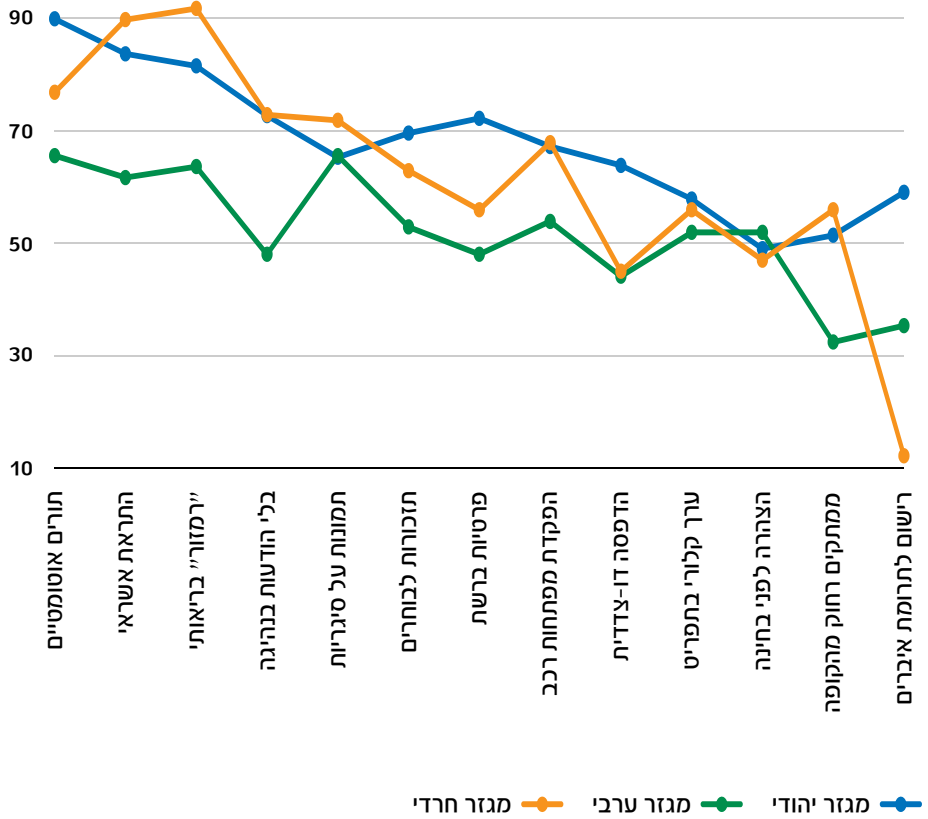
## תוצאות המחקר

התקבלה תמיכה גבוהה (מעל 60%) עבור מרבית ההינדים ותמיכה גבוהה מאוד (כ-80% ומעלה) עבור שלושה הינדים בולטים במיוחד: תורים אוטומטיים, התראות על אשראי, "רמזור" בריאותי. שלושת ההינדים הללו קיבלו גם את התמיכה הגבוהה ביותר במגזר היהודי שאינו חרדי ובמגזר החרדי. במגזר הערבי נרשמה תמיכה נמוכה יותר משמעותית במרבית ההינדים, וההינד של אזהרות גרפיות על סיגריות קיבל תמיכה גבוהה יחסית לעומת המגזרים האחרים. התנגדות להינדים בקרב המגזר החרדי והערבי נרשמה בעיקר בעניין רישום לתרומת איברים בעת הוצאת/חידוש רישיון נהיגה. במגזר הערבי התנגדו התנגדות עזה להרחקת ממתקים מהקופות. נרשמה גם תמיכה נמוכה בכל המגזרים לבקשה להצהרת תלמידים לאמינות לפני בחינה וגם להוספת ערך קלורי לתפריט במסעדות. במגזר החרדי והערבי, אך לא במגזר היהודי שאינו חרדי, נרשמה הסתייגות מהגדרת הדפסה דו־צדדית במדפסות כבררת מחدل. בסך הכול, מספר ההינדים שקיבלו רוב של תומכים (מעל 50%) היה 12 הינדים במגזר היהודי שאינו חרדי, 10 הינדים במגזר החרדי ו־8 הינדים במגזר הערבי.

שיעורי תמיכה (בעד או מאוד בעד) גבוהים במרבית ההינדים בכלל המדגם (%)



הבדלים בין מגזרים בשיעור התמיכה (בעד ומאוד בעד) בהינדים (%)

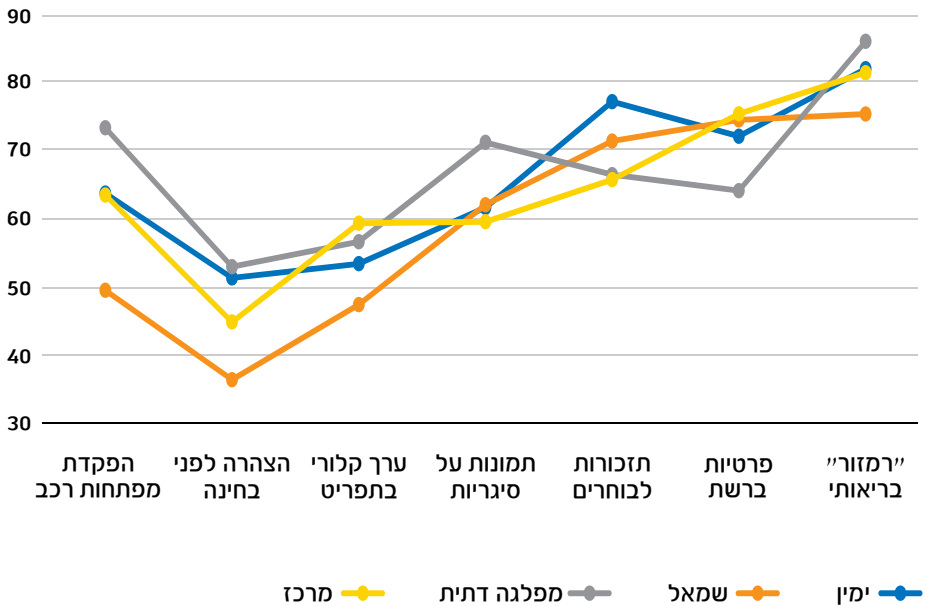




### שמאלנים אוהבים חלק מההינדים פחות

התמיכה הממוצעת בהינדים הייתה דומה מאוד (ממוצע של כ-66%) אצל אנשים שדיווחו על נטיות פוליטיות שונות זה מזה, אך היו כמה הינדים ספציפיים שנמצאו בהם הבדלים. מצביעי שמאל תמכו פחות בהינדים של הפקדת מפתחות רכב במקומות בילוי, הצהרת אמינות לפני בחינה, חיווי ערך קלורי בתפריטי מסעדות וסימון של "רמזור" בריאותי על מוצרים, לעומת משיבים שמשייכים את עצמם לשאר הקשת הפוליטית. מצביעי המפלגות הדתיות, מעבר להתנגדותם להינד רישום לתרומת איברים, תמכו פחות גם בהגדרת בררות מחדל בפרטיות ברשת (ממצא שאולי נובע יותר מהתנגדות כללית לשימוש ברשתות חברתיות מאשר להינד עצמו), אך הביעו תמיכה גבוהה יותר מהשאר בהוספת אזהרות גרפיות על גבי קופסאות סיגריות. מצביעי הימין תמכו יותר מהשאר במשלוח תזכורות לבוחרים. התמיכה של מצביעי המרכז הייתה הדומה ביותר בקרב הקבוצות לתמיכה בכלל המדגם.

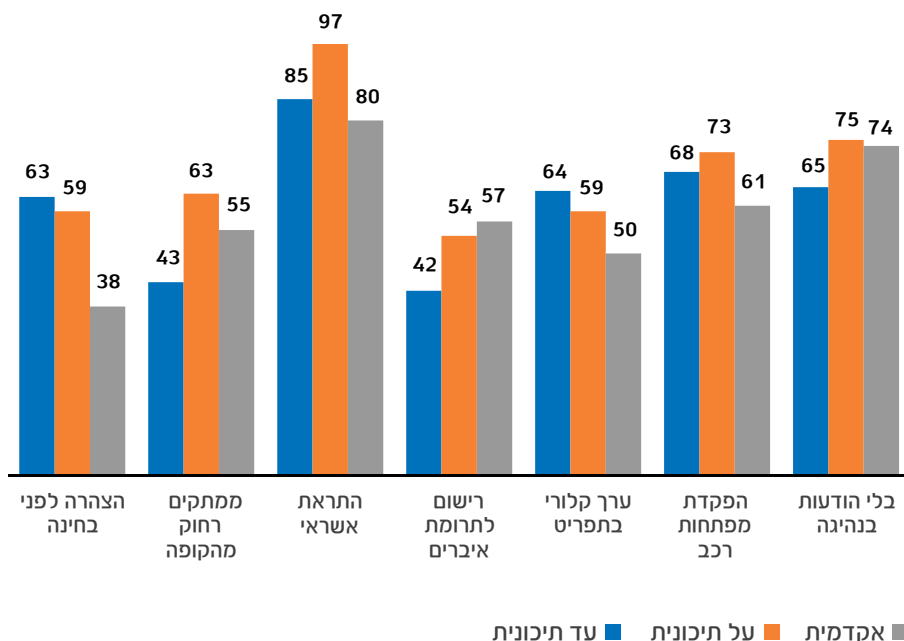
הינדים שנמצאו בהם הבדלים בתמיכה לפי נטייה פוליטית (%)



## השכלה על תיכונית – תמיכה עליונה

התמיכה הגבוהה ביותר בהינדים (71% בממוצע) נרשמה אצל בעלי השכלה על-תיכונית,<sup>1</sup> לעומת תמיכה נמוכה במעט בקרב הקבוצות האחרות (66%). בתמיכה הגבוהה של קבוצה זו במשלוח התראות אשראי, בהרחקת ממתקים מהקופות ובהפקדת מפתחות הרכב בכניסה למקומות בילוי. בעלי השכלה האקדמית, לעומתם, התנגדו לבקשת הצהרת אמינות לפני בחינה ותמכו פחות מהשאר בהינדים של הוספת ערך קלורי לתפריט. בעלי השכלה תיכונית ומטה הביעו התנגדות להרחקת ממתקים מהקופות ולהוספת שאלה לרישום לתרומת איברים.

הבדלים בתמיכה בהינדים, לפי השכלה (%)



1 בעלי תעודת בגרות ולימודי תעודה.

## לגיל יש תפקיד רק בהינדים מסוימים

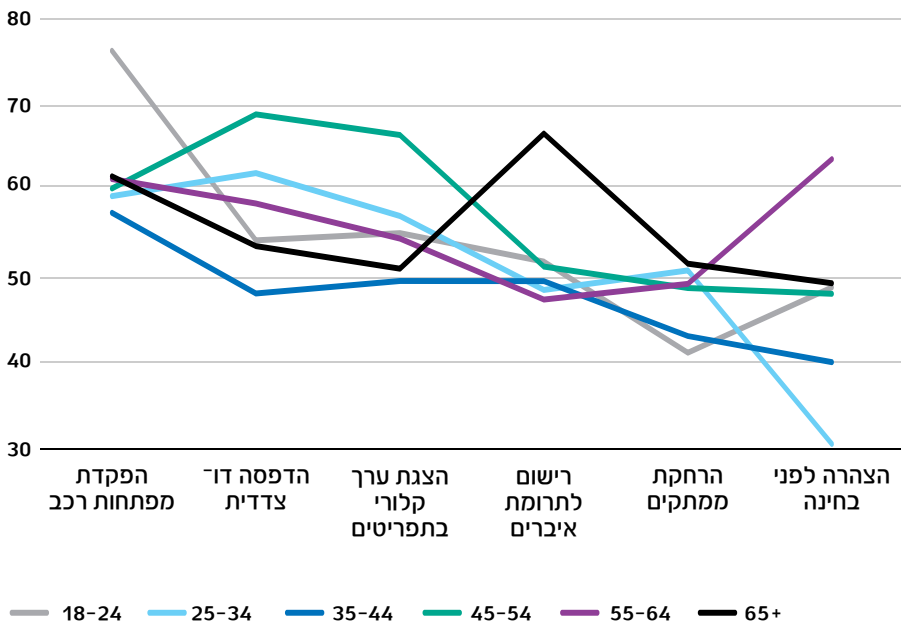
באופן כללי לא נמצאו הבדלים רבים ברמות התמיכה בהינדים על פי חלוקה גילית, למעט שלושה מקרים:

א. כצפוי, בני 65 ומעלה תמכו בהרשמה לתרומת איברים בשיעור גבוה (67%) לעומת תמיכת בני הגילים הצעירים יותר (50%).

ב. משיבים בגילים 18-24 הביעו תמיכה גבוהה יותר (76%) מאשר שאר המשתתפים (60%) בהפקדת מפתחות הרכב לפני בילוי. ייתכן שבני הגיל הצעיר מודעים לסכנה שבנהיגה בשכרות ולקושי שלהם להימנע ממצב כזה ומבקשים להיעזר בהינד זה כמנגנון של התחייבות מראש.

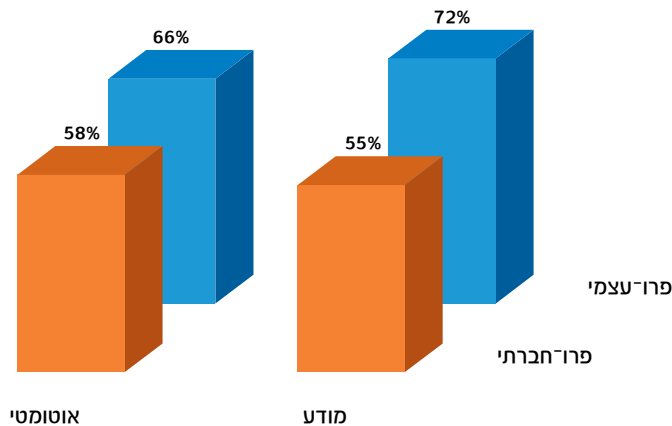
ג. פער דומה נרשם גם בתמיכה בהצהרת אמינות לפני מבחן: גילאי 45 ומעלה תומכים הרבה יותר (54%) בהינד זה מאשר בני השכבות הצעירות יותר (39%), בממוצע.

הבדלים בין גילים בשיעורי תמיכה בהינדים מסוימים (%)



## אנשים תומכים יותר בהינדים המעודדים חשיבה מודעת ובהינדים המועילים לעצמי

חלק מההינדים מעודדים את האדם לחשוב באופן מודע (למשל, הוספת ערך קלורי למנות בתפריט מעודדת השוואה מושכלת יותר). לעומת זאת חלק מההינדים פונים להתנהגות אוטומטית ולהרגלים (למשל, הגדרת בררת מחדל להדפסה דו-צדדית מנצלת את ההרגל של אנשים שלא לבדוק בכל פעם מחדש הגדרות). נמצא כי התמיכה בהינדים המעודדים חשיבה מודעת גבוהה באופן משמעותי מהתמיכה בהינדים המסתמכים על התנהגות אוטומטית. כך למשל, שני ההינדים שקיבלו את התמיכה הגבוהה ביותר (זימון אוטומטי לבדיקות רפואיות והתראה על תקרת אשראי) הם כאלה הפונים לחשיבה מודעת, ואילו שני ההינדים שקיבלו את התמיכה הנמוכה ביותר (הרחקת ממתקים ורישום למאגר תרומת איברים) הם כאלה המשתמשים בהתנהגות אוטומטית יותר. עוד עולה מהסקר כי התמיכה בהינדים המכוונים בעיקר להיטיב עם האדם הפרטי (למשל, קביעת תורים אוטומטית) גבוהה מהתמיכה בהינדים שמטרתם העיקרית היא להיטיב עם החברה/זולת, בדרך כלל על חשבון האדם הפרטי (למשל, הצהרת אמינות לפני בחינה). בבחינה של שילוב שני הגורמים הללו ביחד נמצא כי הינדים המעודדים חשיבה מודעת וגם מכוונים לעצמי זכו בתמיכה הגבוהה ביותר.



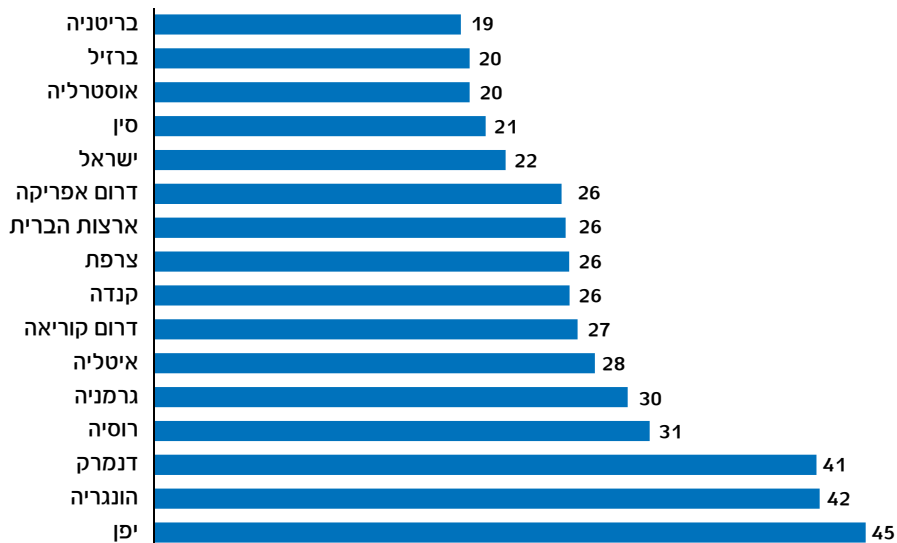
## אין קשר בין האמון בממשל לבין התמיכה בהינדים

התמיכה בהינדים שמופעלים על ידי הממשל (למשל, תזכורות ביום בחירות או רישום לתרומת איברים) לא הייתה שונה משמעותית מהתמיכה בהינדים שמופעלים על ידי גורמים פרטיים (כגון התראות לקרבה למסגרת אשראי או הדפסה דרצדדית). וכך, ההינדים שמופעלים על ידי הממשל קיבלו ממוצע תמיכה של כ-65%, ההינדים שמופעלים על ידי גורמים פרטיים נתמכו בשיעור דומה מאוד של כ-63%. ממצא זה עקבי עם הממצא של קשר חלש מאוד בין התמיכה בהינדים לבין האמון שהביעו המשיבים בסקר ביכולת וברצון הממשלה לפעול לטובתם כאזרחי המדינה (שני פריטים שהופיעו בסוף הסקר). למרות שהיו הבדלים של ממש ברמת האמון בממשלה בשלושת המגזרים (יהודי שאינו חרדי, חרדי וערבי), בכל המגזרים התמיכה בהינדים הייתה דומה אצל אנשים שהביעו אמון נמוך, בינוני או גבוה ביכולת וברצון של הממשלה לפעול לטובתם. הסבר אפשרי אחד לתופעה זו יכול להיות קשור לכך שההינדים בסקר נוסחו בלי להזכיר את התערבות הממשלה שעומדת מאחוריהם, שלא כמו סקרים קודמים שנעשו בעולם אשר ציינו זאת במפורש. לכן ניתן לייחס את התמיכה הגבוהה יחסית שנמצאה בהינדים לאורך כל הסקר כמשקפת אולי עמדה נקייה יותר של המשיבים, בלי שיתערבו בה עמדות פוליטיות מוקדמות.

## שיעורי ההתנגדות להינדים (מסוימים) בישראל נמוכים גם בהשוואה לשאר העולם

הסקר כלל ארבעה הינדים שנבדקו גם בסקרים אחרים במדינות אחרות בעולם בשנתיים האחרונות: הוספת ערך קלורי בתפריט, חיווי "רמזור" בריאותי, רישום לתרומת איברים והרחקת ממתקים מהקופות. בעקבות הבדלים בשיטות המדידה בין הסקרים, ההשוואה נעשת כאן על סמך שיעור ההתנגדות (בסקר הישראלי – משיבים שהשיבו שהם "מאוד נגד" או "נגד"; בסקרים האחרים בעולם – משיבים שהשיבו שהם "נגד"). ניתן לראות כי ההתנגדות לארבעת ההינדים הללו בישראל נמוכה ביחס למדינות אחרות בעולם. רק 22% מהמשיבים בישראל (בממוצע) הביעו התנגדות להינדים הללו, לעומת מספר דומה של 19% בממוצע בבריטניה, שבה נמצא השיעור הנמוך ביותר של מתנגדים להינדים הספציפיים שנבדקו בסקרים אלה. ואולם כיוון שמדובר בהשוואה של הינדים ספציפיים בלבד, עדיין נדרש מחקר השוואתי מקיף יותר על עמדות הציבור בישראל לעומת מדינות אחרות בעולם באשר לשימוש בהינדים נוספים בפרט ובאשר לשימוש בכלים התנהגותיים בכלל.

שיעורי ההתנגדות להינדים ספציפיים במדינות שבוצע בהן סקר דומה (%)



לפרטים נוספים ושאלות:

ד"ר איל פאר | [eyal.peer@biu.ac.il](mailto:eyal.peer@biu.ac.il)

פרופ' יובל פלדמן | [yuval.feldman@idi.org.il](mailto:yuval.feldman@idi.org.il)