



Valg: en velsignelse eller forbannelse?

- Effekten av fondsguide på salg av investeringsfond

Mats Andreas Kildal Hverven og Michael Hansson

Veileder: Tor W. Andreassen

Selvstendig arbeid innen masterstudiet i økonomi og administrasjon,
hovedprofil innen finansiell økonomi

NORGES HANDELSHØYSKOLE

Dette selvstendige arbeidet er gjennomført som ledd i masterstudiet i økonomi- og administrasjon ved Norges Handelshøyskole og godkjent som sådan. Godkjenningen innebærer ikke at Høyskolen eller sensorer inntår for de metoder som er anvendt, resultater som er fremkommet eller konklusjoner som er trukket i arbeidet.

Sammendrag

I takt med et stadig økende spekter av mulige produkt- og tjenestevarianter vokser også vår frihet til å velge blant de ulike alternativer. Denne eksplosjonen av nye produkter er ment å gi oss muligheten til å velge akkurat det alternativet som passer våre preferanser best. Men klarer vi faktisk å velge når alternativene blir mange? Målet med denne oppgaven er todelt. Først å undersøke hvilke innvirkninger bruk av et valgforenklingsverktøy, som reduserer alternativer basert på kundepreferanser, har på salg og kundetilfredshet. Sekundært å undersøke om bruk av et valgforenklingsverktøy påvirker eventuelle effekter kognitiv utmattelse har i en valgprosess. Som svar på vårt første mål fant vi at bruk av et valgforenklingsverktøy fører til at kunden i større grad opplever å ha gjort et rett valg. Denne effekten ser vi i kombinasjon med økt salg. Som svar på vårt andre mål har vi gjort et spennende funn. Vi fant at kognitiv utmattelse reduserer kundens tilfredshet ved valg, men at bruk av et valgforenklingsverktøy utligner den negative effekten. Til slutt fant vi at personlighetstrekket selvkontroll modererer effekten kognitiv utmattelse har på kundetilfredshet ved valg. Vi er overbeviste om at våre funn, i kombinasjon med videre forskning, vil være nyttig for virksomheter som selger varer og/eller tjenester i tiden fremover.

Forord

Denne masteroppgaven er en del av en serie artikler og rapporter publisert av «Center for Service Innovation» (CSI). CSI er en koordinert innsats ved NHH som fokuserer på innovasjonsutfordringer innen servicesektoren, og involverer 20 business- og akademiske partnere. Formålet er å øke kvalitet, effektivitet og kommersiell suksess for tjenesteinnovasjoner, samt å forbedre innovasjonsevnen hos sine partnere. CSI er finansiert gjennom en åtte års bevilgning fra Norsk Forskningsråd, og har i senere tid opparbeidet seg status som Sentre for Forskningsdrevet Innovasjon (SFI).

Vi vil benytte anledningen til å rette en stor takk til professor Tor Wallin Andreassen og doktorgradsstipendiat Mads Nordmo for god veiledning underveis i masterutredningen.

Vi vil også takke Jorunn Kildal, Marius Heiberg og Knut Hverven for all hjelp med korrekturlesning og nyttige tilbakemeldinger.

Norges Handelshøyskole

Bergen, 17.12.2015

Mats Andreas Kildal Hverven

Michael Hansson

Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	2
Forord.....	3
1. Introduksjon	6
1.1 Agenda	8
2. Teori	10
2.1 Rasjonell beslutningstaking	10
2.2 Valgparadokset – mange versus få alternativer.....	10
2.2.1 Syltetøyeksperimentet.....	11
2.2.2 Kostnaden ved å velge	11
2.2.2.1 Ignorering av alternativer.....	12
2.2.2.2 Alternativkostnad.....	12
2.2.3 Anger.....	13
2.2.4 Behov for å maksimere	14
2.3 Teorier om kognitiv utmattelse	15
2.3.1 To systemer	15
2.3.2 Tapping av kognitive ressurser	16
2.3.2.1 Sjokoladeeksperimentet	16
2.3.2.2 Kjemiske årsaker.....	17
2.3.3 Styrket selvkontroll	17
2.3.4 Tapper beslutningstaking oss for kognitive ressurser?	18
2.3.5 Hyppighet av kognitiv utmattelse	19
3. Bakgrunn for eksperimentet	20
4. Metode.....	22
4.1 Deltakere	22
4.2 Gjennomføring av eksperimentet.....	22
4.2.1 Manipulering av kognitiv utmattelse	23
4.2.2 Fondsinvestering	23
4.2.3 Personlighetsmål	24
4.3 Metode for analyse	25
4.3.1 Ekskluderte data.....	25
4.3.2 Hypotesetesting.....	26
4.3.3 Moderatoranalyse.....	27
4.3.4 Cronbachs Alpha.....	28
5. Resultater.....	30
5.1 Problemstilling 1	31

5.2 Problemstilling 2	31
5.3 Problemstilling 3	32
5.4 Problemstilling 4	33
5.5 Problemstilling 5	34
5.6 Problemstilling 6	35
6 Diskusjon.....	36
6.1 Problemstilling 1	36
6.1.1 Teoretisk sammenheng	37
6.1.2 Praktiske implikasjoner.....	38
6.2 Problemstilling 2	39
6.2.1 Teoretisk sammenheng	39
6.2.2 Praktiske implikasjoner.....	40
6.3 Problemstilling 3	40
6.3.1 Teoretisk sammenheng	40
6.3.2 Praktiske implikasjoner.....	41
6.4 Problemstilling 4	42
6.4.1 Teoretisk sammenheng	42
6.4.2 Praktiske implikasjoner.....	43
6.5 Problemstilling 5	44
6.5.1 Teoretiske sammenhenger.....	44
6.5.2 Praktiske implikasjoner.....	45
6.6 Problemstilling 6	46
6.6.1 Teoretiske sammenhenger.....	46
6.6.2 Praktiske implikasjoner.....	47
7. Andre betraktninger.....	48
7.1 Begrensninger	48
7.2 Videre forskning.....	49
7.2.1 Endre fondsguiden	49
7.2.2 Endring av fondsalternativer	49
7.2.3 Endret produkt.....	50
7.2.4 Naturlig kognitiv utmattelse.....	50
8. Oppsummering og konklusjon	51
8.1 Oppsummering.....	51
8.2 Konklusjon	52
9. Litteraturliste	53
10. Appendiks	56

1. Introduksjon

Pasienten sitter med ansiktet begravd i to skjelvende hender. Nyheten traff ham som et lyn fra klar himmel, og han syntes allerede å kjenne cellene dele seg på innsiden av huden. Kreft? For bare et øyeblikk siden hadde han stått i en plateforretning og vurdert hvilken av de 5341 CD-platene som best egnet seg som julepresang til naboen. Da falt valget på et gavekort. Det var best å overlate valget til naboen selv, som tross alt kjenner sine egne preferanser best. Nå fikk han fornemmelsen av at legen utsatte ham for det samme. Men han ville ikke ha noe gavekort. Han ville ikke velge. «Vi kan gjennomføre behandlingsprosedyre A, som har disse utsiktene og denne risikoen involvert, eller vi kan utføre prosedyre B med denne risikoen involvert. Alternativt kan du velge å avstå fra behandling». Legen stod over ham med to rapporter stappfulle av fagterminologi som pasienten inntil nå aldri hadde hatt interesse av å sette seg inn i. Men nå stod det om livet, og svaret lå kanskje i en av de to ukjente rapportene. «Hva ville du valgt?» spurte han legen. «Det kommer an på hva du foretrekker av risiko og forventet resultat, som sagt har prosedyre A denne risikoen ...». «Ja, men hva ville du valgt dersom du var meg?» Legen lente seg over og så alvorlig på pasienten, pustet tungt og sa, «Jeg forstår, men jeg er ikke deg».

Filosof og eksistensialist Albert Camus stilte spørsmålet: «Skal jeg ta mitt eget liv, eller skal jeg ta en kopp med kaffe?». Poenget med uttalelsen var at livet består av en rekke beslutninger. Hvert sekund hver eneste dag gjør vi valg, enten det er bevisst eller ubevisst, og det finnes alltid et eller flere alternativer (Schwartz, 2004a, s. 42). Mange mennesker lever i dag med begrenset frihet, uten mulighet for utdanning, uten yringsfrihet eller uten fullstendig råderett over eget kjærlighetsliv. Fravær av frihet og valg fremstår nærmest som en uutholdelig tilværelse, men kan det også tenkes at uendelig valgfrihet har en pris? I den vestlige verden har det skjedd en eksplosjon av valgmuligheter som ikke tidligere var tilgjengelige. Dette være seg blant annet valg av behandlingsmetoder ved sykdom, valg av et stadig større utvalg av produktvarianter, valg av underholdning og valg av sparingsmetoder. Parallelt har den teknologiske utviklingen sørget for en stadig større plattform for deling av opplevelser, meninger, reklamering og sammenlikning. Denne utviklingen har ført til en tilværelse hvor vi hver eneste dag står ovenfor et uendelig antall valgmuligheter, og valgene vi tar har en ekspressiv verdi som sier noe om våre standpunkter og preferanser. Barry Schwartz argumenterer i sin bok, *The Paradox of Choice* (2004a), at det følger en kostnad med denne uendelig valgfriheten, og at vi derfor i mange tilfeller ville vært tjent med færre alternativer å velge mellom.

Store underholdningsdistributører som Netflix og Spotify ser ut til å ta denne utviklingen på alvor og har de siste årene hatt suksess med sine tjenesteinnovasjoner som foreslår underholdningsalternativer basert på brukerens tidligere valghistorikk. Den samme utviklingen ser vi i reklamebransjen som, ved hjelp av *big data*¹, i stadig større grad skreddersyr sin reklamering på bakgrunn av brukerens klikkhistorikk. Dette ekskluderer de alternativer som virker å ikke passe brukerens preferanser og den enkelte bruker får derfor et mindre utvalg, men av mer interessante produkter å forholde seg til.

Banker ser også ut til å følge denne utviklingen. Storebrand tilbyr sine kunder å velge blant 34 ulike investeringsfond på sin hjemmeside (Storebrand ASA, 2015a). Man kan imidlertid benytte seg av deres fondsguide, som gjennom et sett med spørsmål kartlegger kundens preferanser. Basert på kundens besvarelser vil fondsguiden foreslå et utvalg relevante alternativer, og med det redusere antall alternativer som kunden må forholde seg til.

Vi vil i denne oppgaven undersøke hvilken innvirkning en slik tjenesteinnovasjon har på kundeopplevelse og salg av investeringsfond. Gjennom et eksperiment ønsker vi å kaste lys over følgende problemstillinger:

1. Har bruk av en fondsguide innvirkning på salget av investeringsfond?
2. Fører bruk av en fondsguide til endret post-beslutningsfornemmelse av å ha valgt rett?
3. Modererer personlighetstrekket maksimeringsbehov effekten bruk av en fondsguide har på fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg?
4. Har kognitiv utmattelse innvirkning på kundens grad av tilfredshet etter valg av investeringsfond?
5. Kan bruk av en fondsguide utlikne en eventuell negativ effekt kognitiv utmattelse har på tilfredshet etter valg av investeringsfond?
6. Modererer personlighetstrekket selvkontroll effekten kognitiv utmattelse har på opplevd tilfredshet?

¹ Big data er informasjon som kjennetegnes ved høyt volum, høy hastighet og/eller høy grad av variasjon, og som krever nye metoder for prosessering og tilrettelegging for å kunne fungere som grunnlag for forbedrede beslutninger, økt innsikt og optimalisering av prosesser (PwC Consulting, 2015).

1.1 Agenda

Vi vil begynne med å presentere aktuell teori og tidligere forskning på området. Deretter vil vi presentere bakgrunnen for våre problemstillinger, for så å gjennomgå vårt eksperiment i sin helhet. Videre presenterer vi metoden vi har brukt for analysen og resultatene vi har funnet. Avslutningsvis diskuterer vi resultatenes sammenheng med teori og praksis, samt utfordringer ved eksperimentet og forslag til videre forskning.

Kapittel 2: Teori

I dette kapitlet vil vi gjennomgå teori og tidligere forskning som er relevante for å kunne danne oss et oversiktlig teoretisk bilde. Vi vil i hovedsak presentere teori som omhandler forskjeller mellom få og mange valgalternativer, og teori som forklarer effekten av kognitiv utmattelse på et individ. For å illustrere de store sammenhengene vil vi også presentere en rekke eksperimenter som er bakgrunnen for teorien vi tar for oss.

Kapittel 3: Bakgrunn for eksperimentet

Vi vil her forklare bakgrunnen for problemstillingene vi søker å besvare, og hvorfor det er interessant å undersøke hvilken effekt bruk av en fondsguide har i en valgprosess.

Kapittel 4: Metode

I dette kapitlet skal vi gjennomgå vårt eksperiment i detalj. Dette gjør vi fordi eksperimentets utførelse er av stor betydning for det innsamlede datamaterialet og forsøkets validitet. Videre vil vi presentere hvilke metoder som er benyttet for å analysere tallmaterialet vi samlet inn.

Kapittel 5: Resultater

Her presenteres resultatene av gjennomført metode for hver av de 6 problemstillingene vi har valgt å undersøke. Dette gir den nødvendige oversikten over hvilke funn vi har gjort og danner grunnlag for videre diskusjon. For hver av problemstillingene presenteres først metoden som er benyttet, og deretter konkluderer vi på bakgrunn av den aktuelle metoden.

Kapittel 6: Diskusjon

I dette kapitlet vil vi diskutere de 6 problemstillingene i lys av resultatene vi har funnet. Vi vil først angi hvilke forventninger vi hadde, før vi tar for oss resultatenes teoretiske sammenhenger og hvilke praktiske betydninger disse har.

Kapittel 7: Andre betraktninger

Her ønsker vi å belyse utfordringer med eksperimentet og hvilke endringer som kan gjøres for å bedre kvaliteten på datagrunnlaget som fremskaffes gjennom eksperimentet. Videre vil vi gi våre anbefalinger for hvilke andre momenter det kan være interessant å undersøke ved fondsguiden, samt hvilke tilsvarende verktøy som kan undersøkes for eventuelt å kunne generalisere resultatet av vårt eksperiment.

Kapittel 8: Oppsummering og konklusjon

Avslutningsvis vil vi oppsummere oppgaven og presenterer her vår endelige konklusjon.

2. Teori

2.1 Rasjonell beslutningstaking

Individuell beslutningstaking er basis for nærmest alt av mikroøkonomisk analyse, og økonomisk teori legger her rasjonelle valg til grunn. Rasjonelle valg defineres som en prosess der man vurderer tilgjengelige alternativer og velger basert på personlige preferanser. Individens preferanser kan uttrykkes gjennom en nyttefunksjon, hvor målet er å maksimere individets subjektive nytte (Levin & Milgrom, 2004, s. 1).

Prediksjoner basert på ovennevnt teori har imidlertid vist seg å ikke samsvare med faktiske observasjoner av beslutningstaking. Bryan D. Jones (1999) forklarer dette med at mennesker har begrenset rasjonalitet. Dette innebærer at individer stort sett har intensjoner om å handle rasjonelt, men at vi på grunn av emosjoner og psykologiske begrensninger ikke alltid lykkes med dette i viktige beslutninger. Daniel Kahneman og Amos Tversky har utført en rekke eksperimenter som bekrefter Jones sine påstander (Kahneman, 2011). Eksempelvis tyder ett av deres forsøk på at mennesker lider av tapsaversjon. Dette innebærer at vår negative opplevelse av et tap er sterkere enn vår positive opplevelse av en tilsvarende gevinst. Dersom vi skal undersøke beslutninger må vi altså studere individets beslutningstaking ut i fra en kombinasjon av økonomisk og psykologisk teori, slik Adam Smith antydte i sitt arbeid på 1700-tallet. Denne alternative økonomiske retningen kalles atferdsøkonomi (Behavioral Economics) (Mullainathan & Thaler, 2000).

2.2 Valgparadokset – mange versus få alternativer

Vi lever i en tid der frihet og autonomi anses for å være grunnleggende verdier, der et bredt spekter av valgmuligheter er blitt en stor del av den vestlige verdens kultur og der stor grad av selvbestemmelse fungerer som et uttrykk for psykologisk velvære. Valg er fundamentalt for personlig frihet og vi, i likhet med teori om rasjonell beslutningstaking, tar nærmest for gitt at større frihet legger til rette for at vi gjør bedre valg. Denne antakelsen, og et stadig mer konkurransedyktig marked, har i løpet av de siste tiårene sørget for en eksplosjon av valgmuligheter (Schwartz & Ward, 2004b).

For å illustrere denne eksplosjonen kan vi vise til kaffebarkjeden Starbucks som blant annet tilbyr 53 ulike espressobaserte kaffevarianter på sin meny (Starbucks Corporation, 2015). Et

annet eksempel er butikkjeden Rema 1000 som tilbyr 49 forskjellige ølsorter i en av sine mellomstore butikker (Ibenholt, 2013). Valg av behandlingsmetode ved sykdom, valg av utdanning og valg av sparemetode er bare noen av arenaene som demonstrerer denne utviklingen ytterligere.

2.2.1 Syltetøyeksperimentet

Selv om flere valgalternativer øker valgfrihet, fører det ikke nødvendigvis til økt velvære ifølge Schwartz (2004a). Det mest kjente eksperimentet som demonstrerer dette kontraintuitive fenomenet kalles syltetøyeksperimentet (*The Jam Experiment*) og ble publisert av Sheena Lyngar og Mark Leppar (2000). Selv omtaler de forskningen som et felteksperiment som måler den motivasjonsbaserte konsekvens av et begrenset utvalg versus et omfattende utvalg. Eksperimentet gikk ut på å tilby smaksprøver av 24 varianter syltetøy til kundene i en matvarebutikk. Etterhvert som folk kom for å smake fikk de utdelt et gavekort på 1 dollar som bidrag til kjøp av en eller flere varianter syltetøy som hver kostet 4 - 6 dollar. Under tilsvarende forhold ble det samme forsøket gjentatt, men denne gangen med et utvalg bestående av kun 6 varianter syltetøy. Resultatet av forsøket viste at det store utvalget tiltrakk seg 60 prosent av de forbigående kundene, mens det lille utvalget kun tiltrakk seg 40 prosent. Av kunder som deltok valgte kun 3 prosent å kjøpe fra det store utvalget mens hele 30 prosent kjøpte fra det lille. Adaptsjonsraten i eksperimentet var altså langt høyere når et begrenset utvalg av valgalternativer ble presentert. Noen potensielle årsaker til denne observasjonen presenteres i de følgende avsnitt.

2.2.2 Kostnaden ved å velge

Som vi har sett tidligere, argumenterer teorien om rasjonell beslutningstaking for at vi mennesker vurderer samtlige tilgjengelige alternativer og maksimerer vår nytte basert på våre personlig preferanser. Schwartz (2004a) peker imidlertid på at denne evalueringsprosessen er en kognitivt krevende oppgave. Etterhvert som valgalternativene øker, øker også den kognitive belastningen forbundet med å evaluere de ulike alternativene opp mot hverandre. Denne belastningen er definert av oss som kostnaden forbundet med å velge, og trekkes ifra gleden som oppnås av å velge et riktig produkt. Dersom belastningen forventes å overstige den potensielle gleden av å velge riktig, avstår enkelte beslutningstakere fra å velge. Syltetøyeksperimentet tyder på at kundene i dagligvarebutikken opplevde det å velge mellom

24 syltetøyvarianter som mer krevende enn å velge mellom kun 6 varianter, og at de ulike adaptjonsratene delvis var en effekt av dette.

2.2.2.1 Ignorering av alternativer

Teorien hevder altså at vi foretrekker mindre krevende valg, og derfor aktiviseres vi lettere dersom utvalget er lite. Hvorfor ignorerer vi da ikke en del av produktene og behandler et utvalg av 24 varianter som om det var et utvalg på 6? Årsaken er ifølge Schwartz (2004a) at vi mennesker har vanskelig for å ignorere alternativer vi presenteres for. Hver dag blir vi eksponert for massiv markedsføring via reklame og/eller via mennesker som har andre produkter enn vi selv har. Enten vi vil det eller ikke har disse observasjonene en tendens til å fungere som referansepunkter for sammenligning. Det samme gjelder for de 24 syltetøyvariantene vi presenteres for. Har vi først sett dem, er det vanskelig å ignorere enkelte av disse fra utvalget.

2.2.2.2 Alternativkostnad

I følge økonomiprofessor David R. Henderson (2008) bør verdien av et valg sees i forhold til de andre alternativene som foreligger. Vi finner merverdien av et valgt produkt ved å trekke fra verdien av det nest beste alternativet. Det nest beste alternativet beskrives som alternativkostnaden. Å legge alternativkostnaden til grunn for våre valg er ifølge Schwartz (2004a) en god innfallsvinkel. Utfordringen ligger imidlertid i selve gjennomføringen, da valgalternativene vi står overfor ofte har ulike egenskaper. Hvilket alternativ som rangeres best eller nest best avhenger derfor av hvilket kriterium vi vurderer ut ifra. For å illustrere dette poenget kan vi tenke oss et utvalg av høyttalere i en elektro-forretning. Her vil typisk én høyttaler være best på pris, en annen best på lyd kvalitet og en tredje best på design. Vi tenker oss at vi samlet sett opplever det første alternativet som det beste, og kjøper dette. Feilen vi da ofte gjør, er at vi fremfor å evaluere hvilket alternativ som samlet sett fremstår nest best, summerer alternativkostnaden av høyttaler nummer to kun basert på lyd og høyttaler nummer tre kun basert på design. Denne alternativkostnaden samsvarer med et ideelt produkt som ikke eksisterer, og gir derfor et uriktig bilde. Siden det foreligger flere ulike produkt egenskaper i et stort utvalg enn i et lite vil opplevelsen av den sammenlagte alternativkostnaden bli høyere dess flere valgalternativer som foreligger. Når vi opplever alternativkostnaden som høy er det vanskelig å være tilfreds med valget vi foretar.

2.2.3 Anger

Vi mennesker har sjeldent perfekt innsikt i våre egne preferanser eller i de produkttegenskapene vi presenteres for. Etterhvert som alternativene øker, øker derfor også sannsynligheten for at vi ikke velger det alternativet som faktisk er mest optimalt for oss. Skulle vi velge et alternativ som viste seg å være alt annet enn «perfekt» er det i etterkant lett å tenke at andre alternativer hadde vært bedre. Denne type anger omtales av Schwartz (2004a) som **postbeslutningsanger** (post-decision regret, også kjent som buyers remorse). Færre valgalternativer reduserer sannsynligheten for denne type anger. Årsaken er at vi ved færre alternativer har lavere forventninger til at det faktisk foreligger et «perfekt» alternativ. Det er derfor lettere å akseptere at man har valgt et produkt som viste seg å ikke være perfekt hvis utvalget var begrenset. Dersom utvalget derimot er stort, øker sannsynligheten for at et tilnærmet «perfekt» alternativ faktisk eksisterer. Vi vil derfor kunne komme til å bruke ressurser på å spekulere i om vi har valgt feil dersom vårt produkt skulle vise seg å ikke være fullstendig optimalt eller «perfekt».

Schwartz (2004a) peker også på informasjonsinnhenting som avgjørende for at vi føler at vi har foretatt et riktig valg. Flere alternativer øker omfanget av relevant informasjon og gjør denne informasjonsinnhenting mer krevende. I tilfeller med færre alternativer er informasjonsinnhenting enklere og med det er sannsynligheten mindre for å utelate viktig informasjon fra vurderingen.

Teori om anger (regret theory) hevder at vi mennesker i noen tilfeller også opplever anger før vi har gjennomført et valg. Dette innebærer at individer har en forventning om at de vil angre dersom de velger feil, og tar denne forventningen med i vurderingen når man skal foreta et valg (Loomes & Sugden, 1982). Vi har omtalt denne form for anger som **forventet anger** i resten av oppgaven. Spesielt for denne type anger er at den, i tillegg til å skape usikkerhet, ofte forhindrer oss fra å foreta et valg. I disse tilfellene tar beslutningstakeren nærmest for gitt at han ikke klarer å velge det beste alternativet, og unngår det potensielle ubehaget av anger ved å avstå fra å velge (Schwartz, 2004a).

Både postbeslutningsanger og forventet anger øker den emosjonelle innsatsen med å velge. Forventet anger gjør det vanskeligere å foreta et valg mens postbeslutningsanger reduserer fornemmelsen av å ha valgt rett (Landman, 1993; Gilovich & Medvec, 1995).

2.2.4 Behov for å maksimere

Som vi har sett tidligere opererer rasjonell beslutningsteori etter prinsippet om at alle mennesker handler rasjonelt i økonomiske spørsmål. Dette innebærer at man til enhver tid evaluerer tilgjengelige alternativer og maksimerer egen nytteverdi. Videre har vi sett at mennesker på grunn av psykologiske begrensninger ikke alltid evner å handle rasjonelt. I tillegg velger vi å ikke alltid handle etter et økonomisk nyttemaksimerende mønster, da kostnaden forbundet med å evaluere alle alternativer er kognitivt krevende. Dette fører til store variasjoner i hvordan ulike individer håndterer beslutninger. Schwartz (2004a) argumenterer for at denne variasjonen blant annet skyldes ulik grad av maksimeringsbehov.

En person med stort maksimeringsbehov omtales av Schwartz (2004a) som en **maksimerer** (maximizer). En maksimerer vil til enhver tid søke å optimalisere valgene sine ved å samle inn informasjon om alle tilgjengelige alternativer, for deretter å vurdere alle muligheter opp mot hverandre. En person med et stort maksimeringsbehov vil for eksempel ikke gå til innkjøp av en ny genser før han har undersøkt samtlige relevante butikker etter en bedre variant. På samme måte vil han gå gjennom samtlige tv-kanaler eller radiostasjoner før han slår seg til ro med én bestemt sending. Som vi tidligere har sett kan denne informasjonsinnhenting være en krevende og utmattende prosess. Sannsynligheten for å finne et optimalt produkt øker etterhvert som de tilgjengelige alternativene øker. Da søken etter det optimale produktet krever informasjonsinnhenting, øker nødvendigvis også omfanget av denne prosessen i takt med antall alternativer. Følgelig kan stor valgfrihet for en maksimerer oppleves som frustrerende og tidskrevende. Det er viktig å presisere at ingen mennesker anses å ha et fullstendig maksimeringsbehov. I så tilfelle ville valget av genseren i eksempelet over ta en evighet. Tanken er at individer med høyt maksimeringsbehov har mer vilje til å samle inn den nødvendige informasjonen for å kunne finne det «beste alternativet» enn individer med et lavt maksimeringsbehov. Schwartz et al. (2002) fant det derfor verdifullt å utarbeide et sett personlighetsmål for å kartlegge enkeltindividers maksimeringsbehov. Vi har valgt å benytte dette settet av personlighetsmål i undersøkelsen. En fullstendig gjengivelse av disse vil være å finne i appendiks 1.

2.3 Teorier om kognitiv utmattelse

Alle som har vært student kjenner seg igjen i følelsen av å komme sultne og slitne ut av et eksamenslokale. Enkelte foretrekker da å sette seg ned med en enkel film, andre foretrekker å marsjere rett i seng. Svært få foretrekker imidlertid å sette seg ned for å lese til neste eksamen. Dette virker intuitivt for de aller fleste, men hva er det som egentlig gjør at vi er mindre motiverte for å lese faglitteratur etter vi har avlagt en eksamen? Finnes det andre aktiviteter vi er tilsvarende mindre motiverte for etter en krevende økt?

2.3.1 To systemer

I Daniel Kahnemans bestselger *Thinking Fast and Slow* (2011), refereres det til en rekke eksperimenter utført i samarbeid med Amos Tversky. Enkelte av disse eksperimentene indikerer at menneskets måte å tenke på kan deles inn i 2 kategorier, **system 1-tenkning** og **system 2-tenkning**.

System 1 opererer automatisk og raskt, med liten eller ingen anstrengelse og uten noen form for frivillig kontroll (Kahneman, 2011). Denne form for tenkning krever ingen selvkontroll eller viljestyrke og er derfor svært lite tappende på våre kognitive ressurser. Et eksempel som illustrerer system 1-tenkning er vår oppfattelse av et sint ansikt. Uten å gjøre noen anstrengende vurderinger av ansiktsmuskulaturens sammentrekninger får vi likevel en intuitiv opplevelse av et sint ansikt. Det samme gjelder for regnestykket $2 + 2$. Uten å gjennomføre noen faktisk kalkulasjon kjenner vi igjen stykket og tallet 4 faller oss inn helt intuitivt.

System 2-tenkning er beskrevet som den delen av våre tanker som fokuserer oppmerksomhet mot anstrengende mentale aktiviteter (Kahneman, 2011). Dette omfatter blant annet komplekse beregninger, viljestyrke, valg og konsentrasjon. Eksempelvis vil regnestykket 17×24 , i motsetning til regnestykket over, kreve konsentrasjon og anstrengende beregninger. Det samme vil gjelde når vi skal velge mellom en rekke produkter med ulike egenskaper. System 2-tenkning aktiveres her gjennom informasjonsinnhenting som er nødvendig for å kunne vurdere de ulike produkttegenskapene opp mot hverandre.

2.3.2 Tapping av kognitive ressurser

En annen forsker som har interessert seg for menneskets kognitivt anstrengende tankeprosesser er psykologen Roy F. Baumeister. Han fokuserer på «selvets» evne til kontrollert fokusering og skiller i likhet med Daniel Kahneman mellom denne form for anstrengende tenkning og de automatiserte responser som omfattes av system 1. Det er nødvendig å presisere at begrepene system 1-tenkning og system 2-tenkning først ble presentert av professorene Keith E. Stanovich og Richard F. West i artikkelen *Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate* (2000), og at Kahneman har benyttet seg av denne terminologien. Selv om Baumeister ikke benytter seg av disse begrepene, ser vi likevel sterke likhetstrekk mellom hans og Kahnemans vurdering av de to måtene å tenke på. Vi refererer derfor til system 2 når vi senere i oppgaven snakker om kognitivt anstrengende tankeprosesser. Baumeister, Bratlavsky, Muraven og Tice (1998) hevder at selvets evne til å praktisere viljestyrke er en begrenset ressurs og har innført begrepet «ego depletion» som et uttrykk for tapping av disse begrensede ressursene. Vi har videre i oppgaven oversatt dette til **tapping av kognitive ressurser**. Tapping av disse ressursene vil etter vår terminologi resultere i **kognitiv utmattelse**. Siden kognitive ressurser er begrensede, vil aktiviteter som krever system 2-tenkning tappe oss for ressurser og redusere vår evne til å utføre påfølgende kognitivt krevende aktiviteter. Vi går tilbake til eksamenseksempelen innledningsvis og ser hva som skjer. I løpet av eksamenen har vi aktivt benyttet vår viljestyrke til krevende resonnementer over flere timer. Dette har tappet oss for kognitive ressurser og vi vil være kognitivt utmattet når vi forlater eksamenslokalet. I denne tilstanden vil vi være mindre motiverte og mindre rustet for å utføre en ny kognitivt krevende oppgave, som å lese til en ny eksamen, med mindre vi utviser sterk viljestyrke.

Er vi også mindre rustet for andre kognitivt krevende aktiviteter enn en aktivitet tilsvarende den vi nettopp har gjennomført? Altså at kognitiv utmattelse fra en type aktivitet har negativ innvirkning på andre typer kognitivt krevende aktiviteter. Et studie utført av Baumeister og hans kolleger, som vi har valgt å kalle sjokoladeeksperimentet, bekrefter denne antakelsen.

2.3.2.1 Sjokoladeeksperimentet

Baumeister et al. (1998) beskriver sjokoladeeksperimentet som «et bevis på kognitiv utmattelse gjennom å undersøke repetitive selvkontrolløvelser». I dette studiet ble et utvalg studenter delt inn i to grupper, A og B. Deltakerne fikk beskjed om at de skulle delta i et eksperiment om smaksperspeksjon og ble plassert i et laboratorium som duftet av herlig sjokoladebakst. På bordet

stod det plassert én skål med sjokolade og én skål med reddiker. Deltakere i gruppe A fikk instruksjoner om å spise fra sjokoladeskålen, mens gruppe B fikk instruksjoner om å spise fra skålen med reddiker. Ingen av gruppene fikk røre den andre skålen. Hypotesen bak denne delen av eksperimentet var at deltakere som måtte avstå fra å spise sjokolade måtte utvise stor grad av selvkontroll og dermed bli kognitivt utmattet. Det samme ville ikke gjelde gruppen som måtte avstå fra skålen med reddiker, da dette ikke forventes å kreve stor grad av selvkontroll. Deretter ble begge gruppene presentert for en antatt kognitivt krevende oppgave hvor både antall forsøk og tiden de brukte ble registrert. Resultatet av studiet viste at den kognitivt utmattede gruppen, de som bare fikk spise reddiker, gjennomførte vesentlig færre forsøk og gav opp vesentlig tidligere enn gruppen som fikk spise sjokolade. Studiet viser altså at selvkontroll er utmattende, og at aktiviteter som krever selvkontroll gjør deg i dårligere stand til umiddelbart å utføre ytterligere kognitivt krevende oppgaver.

2.3.2.2 Kjemiske årsaker

Et av de mest interessante funnene Baumeister og hans kolleger har gjort viser at ideen om kognitiv energi også gjør seg gjeldende utover det metaforiske aspektet (Kahneman, 2011). Nervesystemet vårt konsumerer mer glukose enn de fleste andre deler av kroppen, og kognitiv belastende aktiviteter viser seg å være spesielt tærende på glukose. Når vi er aktivt involvert i krevende kognitiv tenkning eller utfører oppgaver som krever selvkontroll, faller blodets glukosenivå. Effekten er sammenliknbar med en idrettsutøver som tapper sine glukoselagre i en konkurransesituasjon. Implikasjonen av dette er at effekten av kognitiv utmattelse kan motvirkes ved å innta glukoserik mat og drikke. Gjennom et studie har Gailliot et al. (2007) bekreftet denne hypotesen ved å gi sukkerholdig limonade til den ene av forsøksgruppene. Kontrollgruppen, som fikk sukkerfri limonade, viste seg å være mer sårbar for kognitiv utmattelse enn de som fikk tilførsel av glukose undervis.

2.3.3 Styrket selvkontroll

Vi har sett at utøvelse av selvkontroll tapper oss for kognitive ressurser og gjør oss utmattet. Baumeister et al. (2007) hevder imidlertid at selvkontroll kan trenes opp og sammenligner våre kognitive ressurser med en fysisk muskel. På samme måte som en muskel blir sliten etter vi har løftet et sett med tunge vekter blir våre kognitive ressurser slitne etter å ha utøvet selvkontroll. Dersom muskelen imidlertid får hvile vil vi kunne løfte et nytt sett med tunge vekter. Det samme gjelder våre kognitive ressurser. Det påpekes videre at selvkontroll også har flere

fellestrekk med en fysisk muskel. På samme måte som en muskel kan trenes opp til å bli sterkere, tyder forskning på at regelmessig utøvelse av selvkontroll styrker vår viljestyrke og vi blir mer motstandsdyktige mot kognitiv utmattelse. Utøvelse av selvkontroll vil fremdeles tappe oss for kognitive ressurser, men effekten vil være mindre og gå tregere. Baumeister et al. (2007) presiserer videre at utøvelse av selvkontroll på ett område, som ved fysisk trening eller pengebruk, også forbedrer prestasjonen på ikke relaterte områder, som skole eller husarbeid. Dette eliminerer muligheten for at de forbedrede prestasjoner utelukkende skyldes forbedrede ferdigheter innen for et gitt område.

Tangney, Baumeister og Boone (2004) har i samarbeid utarbeidet et sett med personlighetsmål for å måle individers grad av selvkontroll. Dette settet av personlighetsmål har vi benyttet i undersøkelsen. En fullstendig gjengivelse av disse er vist i appendiks 2.

2.3.4 Tapper beslutningstaking oss for kognitive ressurser?

En alminnelig dag består for de fleste av oss av en rekke beslutninger. Beslutningene varierer i omfang og betydning, som hva vi skal ha på brødskenen til hvilken studieretning vi ønsker å gjennomføre. Noen beslutninger, som å pusse tennene hver kveld, gjøres automatisk og krever liten grad av anstrengende tankeprosess. Andre beslutninger har vi sett krever omfattende informasjonsinnhenting og vurdering. I hvilken grad beslutningstakingen tapper oss for kognitive ressurser avhenger derfor av hvilken beslutning det er snakk om. Vi skal nå se på noen ulike tilfeller.

Vohs et al. (2008) publiserte et studie i *The Journal of Personality and Social Psychology* hvor de undersøkte kognitiv utmattelse i en rekke beslutningseksperimenter. I et av disse eksperimentene deltok et utvalg universitetsstudenter i et forsøk som angivelig skulle undersøke hvorvidt valg av studiets hovedprofil kunne relateres til non-verbal intelligens. Studentene ble delt inn i gruppe A og B, og alle fikk utdelt en oversikt over universitetets kurs. Gruppe A fikk instruksjoner om å bruke 8 minutter på å velge kurs til sin hovedprofil, mens gruppe B fikk instruksjoner om å gjøre seg opp en mening om foretrukne kurs. Etter å ha gjennomført oppgaven fikk begge grupper beskjed om at de skulle gjennomføre en non-verbal intelligens-test. Samtlige ble videre opplyst om at den enkeltes prestasjoner på en slik test ofte forbedres gjennom å trene inntil 15 minutter på å løse matteoppgaver. Alternativt kunne de benytte sine 15 minutter til å lese magasiner eller spille videospill. Forsøkspersonene ble under

øvelsen observert gjennom et toveisspeil. Resultatet av eksperimentet viste at deltakerne i gruppe A, som hadde gjennomført en presumpitivt mer utmattende oppgave ved å måtte foreta et faktisk valg, gjennomsnittlig brukte vesentlig mindre tid til å trene på matteoppgaver enn gruppe B. Vohs et al. (2008) argumenterer for at dette eksperimentet forsterker antakelsen om at krevende valg er kognitivt utmattende. Studentene i gruppe A tappet av sine kognitive ressurser da de valgte kurs til sin hovedprofil. Den kognitivt utmattede tilstanden gjorde at de var mindre rustet for å utvise tilstrekkelig grad av selvkontroll som er nødvendig for å kunne trene til den non-verbale intelligens testen. Flere eksperimenter fra samme studie forsterker antakelsen ytterligere.

Alle valg er imidlertid ikke kognitivt utmattende. Dette demonstreres av Moller, Deci og Ryan i *Choice and Ego Depletion: The Moderating Role of Autonomy* (2006). Undersøkelser her viser at deltakere som fritt velger sitt favorittalternativ ikke viser tegn til kognitiv utmattelse. Deres konklusjon av dette er at autonome valg ikke tapper oss for kognitive ressurser. Årsaken kan forklares med at autonome valg styres av system 1-tenkning. Som vi husker fra tidligere i oppgaven opererer system 1 automatisk uten noen form for frivillig kontroll og medfører derfor ikke kognitiv utmattelse (Kahneman, 2011).

3.3.5 Hyppighet av kognitiv utmattelse

Vi har så langt sett at situasjoner som krever stor grad av selvkontroll tapper oss for begrensede ressurser og gjør oss kognitivt utmattet. Sjokoladeeksperimentet viste at det krever selvkontroll å motstå fristelser. Mengden fristelser en person opplever og motstår i løpet av en dag kan derfor være en god indikator på hvor kognitivt utmattet vedkommende er i det daglige. I et studie, publisert i *Psychological Science*, fikk et utvalg på 205 voksne mennesker utdelt en Blackberry Pocket Personal Data Assistent (PDAs) som de skulle bære med seg i syv dager (Hofmann, Vohs, & Baumeister, 2012). Hver dag ble det i løpet av et 14 timers intervall sendt syv signaler til denne datamaskinen. Hver gang maskinen mottok et signal skulle deltakerne angi om de opplevde en fristelse eller hvorvidt de hadde opplevd en fristelse i løpet av de siste 30 minuttene. Styrken på fristelsen skulle rapporteres ved bruk av en syvpunkts skala. Resultatet av undersøkelsen viste blant annet at vi mennesker i snitt opplever fristelser 8 timer hver dag og at vi motstår fristelser 3 - 4 timer hver dag (Baumeister & Cronin, 2012). Dette resultatet indikerer at folk flest utøver selvkontroll flere timer hver dag, og derfor stort sett kan forventes å være noe kognitivt utmattet utover dagen.

3. Bakgrunn for eksperimentet

Flere av bankene som tilbyr sparing i fond har svært mange fondsalternativer. Eksempelvis tilbyr Nordea 75 forskjellige fond (Nordea Bank Norge ASA, 2015), Storebrand 34 fond (Storebrand ASA, 2015a) og DNB hele 77 fond (DNB ASA, 2015). Når kunder skal ta et viktig investeringsvalg blant så mange alternativer, er det for de fleste en tidkrevende og vanskelig prosess. Flere banker har derfor valgt å implementere en **fondsguide** (fondselger) for å gjøre valgprosessen enklere (Storebrand ASA, 2015b; Nordnet, 2015; Skandiabanken ASA, 2015). Konseptet baserer seg på at fondsguiden presenterer en rekke spørsmål for en potensiell investor og på bakgrunn av svarene kalkulerer kundens risikopreferanse. Formålet er å anbefale kunden et utvalg av investeringsfond som er i tråd med den kalkulerede risikopreferansen. Ved å ekskludere investeringsfond som ikke er like egnet for kunden, forenkles valgprosessen. Dette er i tråd med Schwartz sine tanker om at få valg kan være bedre enn mange, som blant annet er vist gjennom syltetøyeksperimentet.

Vi finner denne koblingen mellom teori og praksis svært interessant, og søker derfor å besvare følgende problemstillinger:

1. Har bruk av en fondsguide innvirkning på salget av investeringsfond?
2. Fører bruk av en fondsguide til endret post-beslutningsfornemmelse av å ha valgt rett?
3. Modererer personlighetstrekket maksimeringsbehov effekten bruk av en fondsguide har på fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg?

I likhet med andre valg som omhandler hverdagslige avgjørelser kan valg av investeringsfond antas å være en kognitivt krevende oppgave. Ved tidligere eksperimenter, som blant annet sjokoladeeksperimentet, har Baumeister og hans kolleger vist at man er mindre motivert for å løse kognitivt krevende oppgaver dersom man før oppgaven var tappet for kognitive resurser. Vi ønsket derfor å designe et eksperiment hvor vi også kunne undersøke effekten av kognitiv utmattelse ved valg av investeringsfond og om bruk av en fondsguide har en innvirkning på de potensielle effektene.

Basert på dette ønsket vi også å besvare følgende problemstillinger:

4. Har kognitiv utmattelse innvirkning på kundens grad av tilfredshet etter valg av investeringsfond?

5. Kan bruk av en fondsguide utlikne en eventuell negativ effekt kognitiv utmattelse har på tilfredshet etter valg av investeringsfond?
6. Modererer personlighetstrekket selvkontroll effekten kognitiv utmattelse har på opplevd tilfredshet?

I et forsøk på å besvare disse spørsmålene har vi designet et eksperiment med et 2 x 2 format hvor vi har tatt utgangspunkt i en tenkt fondsguide for valg blant Nordea-fond. Eksperimentet ble gjennomført fredag den 20. november 2015 på Norges Handelshøyskole.

4. Metode

4.1 Deltakere

127 studenter ved Norges Handelshøyskole deltok i eksperimentet. Data fra 15 av deltakerne ble ikke benyttet i analysen da disse enten, ikke fullførte hele undersøkelsen grunnet nettverksproblemer, eller ikke gjennomførte første del av undersøkelsen i henhold til instruksjonene. Gjennomsnittsalderen blant de resterende 112 deltakerne var 22,5 år (alder varierte fra 19 til 29). 42,9 prosent av deltakerne har selv rapportert å være kvinne, mens 57,1 prosent har rapportert å være mann. Deltakerne har også selv rapportert hvor mange år høyere utdanning de har fra universitet eller høyskole: 36,6 prosent 0 - 2 år, 40,2 prosent 2 - 4 år og 23,2 prosent 4 år eller mer.

4.2 Gjennomføring av eksperimentet

Vi rekrutterte deltakerne til eksperimentet ved å henge opp plakater på oppslagstavler på Norges Handelshøyskole og ved å invitere studenter gjennom et åpent arrangement på facebook. De ble informert om at det ville foreligge en økonomisk kompensasjon for gjennomføring av eksperimentet, og at man var nødt til å medbringe egen pc. Ved å benytte reelle penger øker eksperimentets nærhet til virkeligheten, og det kan antas økt sannsynlighet for at deltakernes valg er i tråd med virkelige handlinger. Forsøket ble gjennomført under én sesjon hvor alle deltakerne ble samlet i et auditorium. For å sikre anonymitet og selvstendige besvarelser ble deltakerne, ved ankomst, instruert om å plassere seg med god avstand fra andre deltakere. Før forsøket startet ønsket forsøksleder de fremmøtte velkommen og oppfordret deltakerne til å lese instruksjonene i undersøkelsen nøye. Deltakerne fikk også instruksjoner om å være stille og ikke kommunisere med andre. En URL kode ble så vist på skjermer i lokalet, og deltakerne ble bedt om å benytte denne for å få tilgang til undersøkelsen.

I starten av undersøkelsen ble det gitt generell informasjon. Det ble gjort klart at forsøket var anonymt, at det ikke var fare for fysisk eller psykisk helse og at alle utbetalinger ville finne sted 27. januar 2016. Et skjermbilde av informasjonsskrivet er å finne i appendiks 3. Deltakerne ble også oppfordret til å tilkalle en forsøksassistent dersom noe var uklart.

4.2.1 Manipulering av kognitiv utmattelse

Eksperimentet ble innledet med en produksjonsfase hvor deltakerne ble bedt om å skrive en tekst som skulle beskrive deres daværende bopel. Det ble informert om at deltakerne vil få betalt for sin innsats og at teksten måtte bestå av minst 1 500 tegn. Et dataprogram fordelte deltagerne tilfeldig i to grupper, hvor den ene gruppen (gruppe 1) ble ilagt en restriksjon som forbød dem å bruke ord som inneholder bokstaven «i». I et forsøk på å unngå bruk av ord med den forbudte bokstaven måtte deltakeren finne andre ord for å uttrykke sine tanker (Schmeichel, 2007). For kontrollgruppen (gruppe 2) ble det ikke lagt føringer på hvilke bokstaver de kunne bruke. Å skrive en tekst uten en mye brukt bokstav som «i» setter høyere krav til selvkontroll enn å skrive en tekst uten restriksjoner. Denne manipulasjonen har ved tidligere forsøk vist seg å være en vellykket metode for å tappe deltakerne for kognitive resurser (Schmeichel, 2007; Mead, Baumeister, Gino, Schweitzer, & Ariely, 2009).

Etter at oppgaven var utført fikk deltakerne beskjed om at de hadde tjent 100 NOK.

4.2.2 Fondsinvestering

I eksperimentets andre fase ble deltakerne stilt overfor et valg hvor de måtte avgjøre hva de ønsket å gjøre med de opptjente pengene. Halvparten av deltakerne i hver av de to gruppene fra produksjonsfasen ble presentert for en liste med 24 ulike investeringsfond. For hvert av fondene ble det også gjort tilgjengelig en pdf-fil med nøkkelinformasjon. Nederst på siden ble deltakerne bedt om å velge ett av 25 alternativer. Alternativ én var å avstå fra å investere, og med det få utbetalt 100 NOK. De resterende 24 alternativene representerte de ulike fondene. Ved å velge å investere i et investeringsfond ville utbetalingen gjenspeile det valgte fondets faktiske avkastning frem til utbetalingsdagen. Uansett valg av alternativ ble det opplyst at utbetalingen ville finne sted 27. januar 2016. Et skjermbilde som viser denne gruppens valgalternativer finnes i appendiks 3.

De resterende deltakerne ble introdusert for en fondsguide hvor de ble bedt om å svare på noen generelle spørsmål angående deres investeringspreferanser. Det ble stilt i alt 6 spørsmål, hvorav hvert av spørsmålene hadde 6 tilhørende svaralternativer. Spørsmålene som ble benyttet er inspirert av fondsguiden til Nordnet (2015) og er gjengitt i appendiks 4. Basert på besvarelsen av de seks spørsmålene ble det for hver av deltagerne kalkulert en risikopreferanse. På bakgrunn av denne risikopreferansen fikk deltagerne presentert 4 ulike investeringsfond å velge mellom.

Også her ble en pdf-fil med nøkkelinformasjon gjort tilgjengelig for hvert av fondene. Nederst på siden ble deltakerne bedt om å velge ett av 5 alternativer. Alternativ én var å avstå fra å investere, og med det få utbetalt 100 NOK. De resterende 4 alternativene representerte de foreslåtte fondene, og ved å investere ville utbetalingen også her gjenspeile det valgte fondets faktiske avkastning frem til utbetalingsdagen. Uansett valg av alternativ ble det opplyst om at utbetalingen ville finne sted 27. januar 2016. Et skjermbilde som viser denne gruppens valgalternativer finnes i appendiks 3.

4.2.3 Personlighetsmål

Etter investeringsbeslutningen ble deltagerne bedt om å besvare en rekke påstander. Det første settet med påstander var designet for å kunne skape et bilde av deltakernes umiddelbare følelser like etter eksperimentets andre fase. De ble blant annet bedt om å angi hvor godt følgende påstander stemte for hva de valgte å gjøre med de 100 kronene.

- Jeg er sikker på at det alternativet jeg valgte er det beste alternativet for meg.
- Jeg er fornøyd med valget mitt.
- Jeg føler at valget jeg gjorde var veloverveid.

Påstandene skulle vurderes ut ifra en fempunkts skala, fra 1 (svært uenig) til 5 (svært enig).

Videre ble deltakerne presentert for en rekke påstander som kan benyttes til å kartlegge deres grad av selvkontroll. Disse personlighetsmålene er presentert i kapittel 2.3.3, og er benyttet i eksperimentet i et forsøk på å besvare problemstilling nummer 6.

Det siste settet med påstander deltakerne ble presentert for kan benyttes til å kartlegge deltakernes maksimeringsbehov. Disse personlighetsmålene er presentert i kapittel 2.2.4 og er benyttet i eksperimentet i et forsøk på å besvare problemstilling nummer 3.

Målene på selvkontroll og maksimeringsbehov er begge presentert på engelsk slik de originale settene med påstander ble formulert. Dette er gjort for å bevare validiteten til personlighetsmålene. Deltagerne ble i begge situasjoner bedt om å indikere hvor godt påstanden stemmer på en fem punkts skala, fra «extremely uncharacteristic» til «extremely characteristic». En fullstendig liste over påstandene er å finne i henholdsvis appendiks 2 og 1.

Undersøkelsen ble avsluttet med at deltakerne fikk muligheten til å skrive inn ett kontonummer for utbetaling den 27. januar 2016. De ble også bedt om å være stille og å vente med å forlate lokalet til forsøksleder ga beskjed.

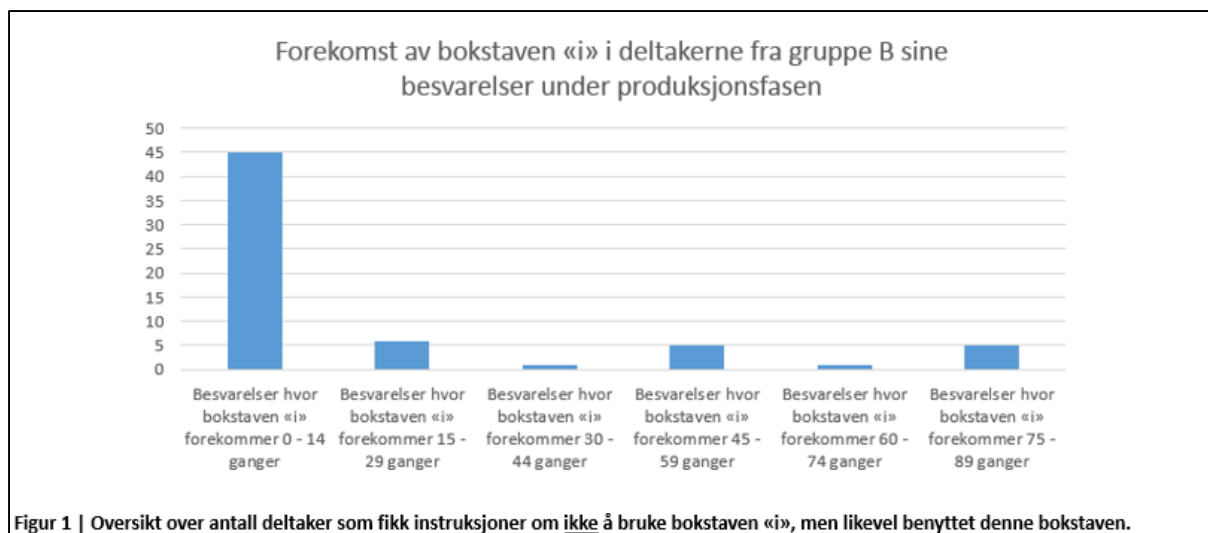
4.3 Metode for analyse

I vår analyse har vi benyttet statistikkprogrammet SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) med regneprogrammet Excel for å besvare våre problemstillinger. For problemstilling 2, 4 og 5 har vi konstruert hypoteser hvor vi benyttet en tosidig t-test for å avgjøre om de ulike gruppene har besvart enkelte spørsmål signifikant forskjellig. For å undersøke problemstilling 3 og 6 har vi brukt moderatoranalyse. I denne analysen har vi konstruert variabler på bakgrunn av personlighetsmålene som deltakerne rapporterte i eksperimentet. Vi har benyttet oss av Cronbachs alpha for å få en indikasjon på om personlighetsmålene innenfor en kategori måler det samme. For problemstilling 1 har vi nøyet oss med å presentere deskriptiv statistikk da kombinasjonen av antall dropouts² og utvalgenes størrelse ikke legger til rette for en tilstrekkelig presis chi-kvadrat test.

4.3.1 Ekskluderte data

Til eksperimentets produksjonsfase konstruerte vi en oppgave som skulle sørge for kognitiv utmattelse hos deler av utvalget. Denne oppgaven skulle sikre utøvelse av selvkontroll ved å forby bruken av bokstaven «i». At deltakerne følger instruksjonene som er satt for oppgaven har vi ansett som nødvendig for at den ønskede effekten skulle finne sted. Vi studerte besvarelsene ved å se på frekvensen av bokstaven «i». Figur 1 gjengir resultatet av denne undersøkelsen.

² Vi har i denne oppgaven definert dropouts som antall deltakere som aktivt valgte å ikke investere i fond.



At det forekommer noe bruk av bokstaven «i», til tross for forbudet, anser vi ikke som en indikator på at deltakeren har sett bort fra instruksjonen. Så lenge deltakeren har forsøkt å løse oppgaven kan de forventes å ha utvist selvkontroll. Dersom hyppigheten av «i» imidlertid blir for høy mistenker vi at:

1. Deltakeren ikke har fått med seg instruksjonen og derfor ikke kan forventes å være kognitivt utmattet.
2. Deltakeren har bevisst ikke fulgt instruksjonen og kan derfor ikke forventes å ha svart seriøst gjennom resten av undersøkelsen.

Etter å ha gjennomført undersøkelsen selv og studert de ulike besvarelsene fant vi det som hensiktsmessig å ekskludere alle deltakere som hadde benyttet «i» 45 ganger eller mere fra analysen. Dette innebar at vi fjernet 12 besvarelser fra analysen, i tillegg til 3 besvarelser som viste seg å være ufullstendige.

4.3.2 Hypotesetesting

Hypotesetesting er en metode for å teste hypoteser om ukjente størrelser på bakgrunn av innsamlet datamateriale (Bjørnstad, 2009). Man setter opp en nullhypotese og en alternativ hypotese, hvor hensikten er å undersøke om nullhypotesen kan forkastes. Hvis dette er tilfellet gir det grunnlag for å hevde at alternativhypotesen er sann, og vi sier at resultatet er statistisk signifikant.

I oppgaven har vi ved flere tilfeller benyttet hypotesetesting for å undersøke om to forskjellige gjennomsnitt er like. En vesentlig forutsetning for bruk av denne metoden er at de to utvalgene, som gjennomsnittene er hentet fra, er uavhengige (Skog, 2004, s. 180). Vi har benyttet en nullhypotese om at gjennomsnittet hos de to gruppene vi ønsker å teste er like. Alternativhypotesen er da at gjennomsnittsverdien for hver av de to gruppene er forskjellige, og vi kan skrive hypotesene slik:

$$H_0: m_1 = m_2$$

$$H_A: m_1 \neq m_2$$

Dersom sannsynlighetsfordelingen er tilnærmet t-fordelt kan vi benytte t-verdien som testobservator, med $df = (N_1 + N_2 - 2)$ antall frihetsgrader (Skog, 2004, ss. 180-181). Denne finner vi ved å først å beregne standardfeilen til differansen mellom de to gjennomsnittene. Vi finner så t-verdien ved å dividere differansen mellom de to snittene på differansens standardfeil.

$$t = \frac{\widehat{m}_1 - \widehat{m}_2}{SE(\widehat{m}_1 - \widehat{m}_2)}$$

Basert på vårt signifikansnivå og antall frihetsgrader finner vi så en kritisk grense fra t-fordelingstabellen. Dersom testobservatoren er av en absolutt verdi større enn den kritiske grensen forkastes nullhypotesen.

Vi har gjennomgående benyttet et signifikansnivå på 5 prosent. Dette vil si at vi forkaster nullhypotesen i de tilfeller hvor differansen mellom snittene er så stor at det kun vil forekomme i 5 prosent av forsøkene dersom nullhypotesen faktisk er sann.

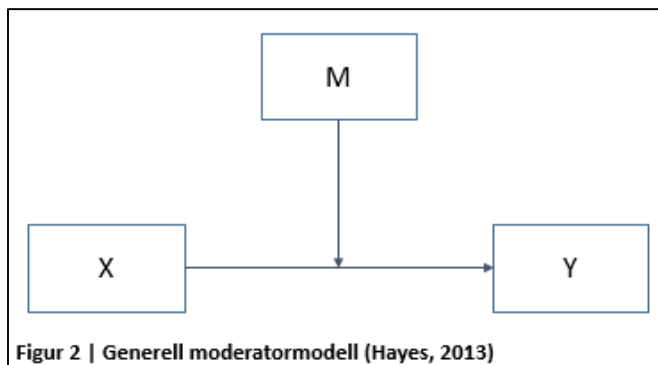
4.3.3 Moderatoranalyse

For å undersøke om personlighetsmålene påvirker ulike variablers effekt på blant annet følelsen av å ha valgt rett har vi gjennomført en **moderatoranalyse**. Moderatoranalyse brukes i sammenheng med regresjon og kan forklares på følgende måte.

Effekten av X på en variabel Y er moderert av M hvis effektens størrelse, retning eller styrke

avhenger eller kan predikeres av M (Hayes, 2013). I det tilfellet kan M sies å være en moderator for X sin effekt på Y. Å identifisere en moderator på en effekt kan bidra til å se viktige sammenhenger i tallmaterialet.

Figur 2 viser en enkel konseptuell fremstilling av en moderatormodell (Hayes, 2013). Modellen representerer en prosess hvor en effekt av en variabel X på Y er påvirket eller avhengig av variabelen M. Dette er illustrert ved pilen som strekker seg fra M og ned til pilen mellom X og Y. Det er viktig å merke seg at til tross for at det ikke strekker seg en pil fra M til Y, ikke betyr at ikke M kan være en prediktor for variabel for Y.



Vi har benyttet programtillegget PROCESS for SPSS til å estimere moderatormodellene (Hayes, 2015). PROCESS beregner produktet av variabelen X og M, og presenterer resultatet som «Int» i utdata. Dersom koeffisienten til dette interaksjonsleddet er signifikant forskjellig fra null kan nullhypotesen om ingen effekt forkastes, og vi kan si at variabelen M modererer variabelen X sin effekt på Y.

Vi har benyttet programtillegget PROCESS for SPSS til å estimere moderatormodellene (Hayes, 2015). PROCESS beregner produktet av variabelen X og M, og presenterer resultatet som «Int» i utdata. Dersom koeffisienten til dette interaksjonsleddet er signifikant forskjellig fra null kan nullhypotesen om ingen effekt forkastes, og vi kan si at variabelen M modererer variabelen X sin effekt på Y.

4.3.4 Cronbachs Alpha

Cronbachs alpha er et mål på intern konsistens, som vil si hvor nært relatert et sett med elementer er som en gruppe (Institute For Digital Research And Education, UCLA, 2015).

Verdien anses å være et mål på reliabiliteten til en skala, hvor en høy alpha-verdi tyder på høy grad av intern konsistens.

Alpha verdien beregnes på følgende måte,

$$\alpha = \frac{N * \bar{c}}{\bar{v} + (N - 1) * \bar{c}}$$

hvor N er antall elementer, \bar{c} er gjennomsnittlig kovarians hos hvert element blant elementene og \bar{v} er gjennomsnittlig varians (Institute For Digital Research And Education, UCLA, 2015).

I analysen har vi benyttet Cronbachs alpha som et mål på intern konsistens hos personlighetsmålene på maksimeringsbehov og selvkontroll. En alpha-verdi på over 0,70 anses generelt som tilstrekkelig, og antyder at elementene har høy grad av internkonsistens (Institute For Digital Research And Education, UCLA, 2015).

5. Resultater

Vi har, som tidligere nevnt, gjennomført et eksperiment med et 2 x 2 design, der vi i produksjonsfasen sørget for én kognitivt utmattet gruppe og én kognitivt ikke-utmattet gruppe. Disse gruppene vil i resultat- og analysedelen være referert til som henholdsvis gruppe 1 og gruppe 2. Videre delte vi hver av de to gruppene inn i to nye grupper, der halvparten ble presentert for en fondsguide. Utvalget som ble presentert for fondsguiden vil videre i oppgaven være referert til som gruppe A. De som ikke ble presentert for en fondsguide vil bli referert til som gruppe B. Videre har det vært nødvendig å skille mellom de to gruppene (A og B) innad i hver gruppe (1 og 2). Disse gruppene har vi videre referert til som gruppe 1A (Kognitivt utmattet med fondsguide), 1B (Kognitivt utmattet uten fondsguide), 2A (Ikke kognitivt utmattet med fondsguide) og 2B (Ikke kognitivt utmattet uten fondsguide). Gruppeinndelingen er illustrert i figur 3.

	Fondsvelger	Ikke Fondsvelger	Gruppe
Kognitivt Utmattet	1A	1B	1
Ikke Kognitivt Utmattet	2A	2B	2
Gruppe	A	B	

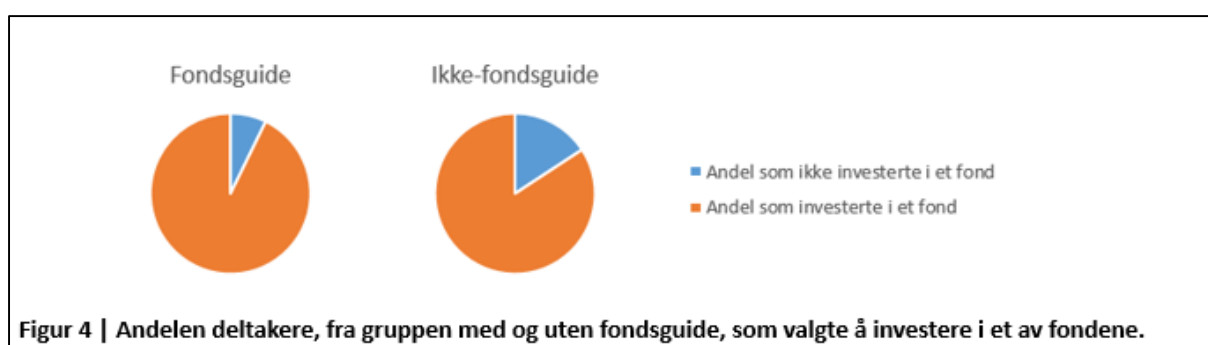
Figur 3 | Gruppeinndeling.

Før vi kunne benytte personlighetsmålene som variabler målte vi reliabiliteten for å undersøke om spørsmålene som ble brukt for å skape disse var konsistente. Cronbachs alpha-verdien var 0,759 og 0,800 for henholdsvis maksimeringsbehov og selvkontroll. Dette anses som tilstrekkelig og antyder at spørsmålene for hvert av de to målene henger sammen. For personlighetsmålet selvkontroll ble to observasjoner utelatt som et resultat av manglende data. Et skjermbilde av resultatene fra SPSS finnes i appendiks 5. Det kunne også vært aktuelt å gjennomføre en faktoranalyse, men ettersom personlighetsmålene vi benytter er standardiserte og nøye utprøvd fant vi ikke dette nødvendig.

5.1 Problemstilling 1

Har bruk av en fondsguide innvirkning på salget av investeringsfond?

Av i alt 55 deltakere som ble introdusert for en fondsguide valgte 51 deltakere å investere i ett av fondene. Dette utgjør en andel på 92,73 prosent av totalen, som tilsvarer en dropout-rate³ på 7,27 prosent. Av de totalt 57 deltakerne som ikke ble introdusert for en fondsguide valgte 48 deltakere å investere i ett av fondene. Dette utgjør en andel på 84,21 prosent av totalen, som tilsvarer en dropout-rate på 15,79 prosent. Resultatene for gruppen med og uten en fondsguide, henholdsvis gruppe A og B, er illustrert i figur 4.



5.2 Problemstilling 2

Fører bruk av en fondsguide til endret post-beslutningsfornemmelse av å ha valgt rett?

For å besvare denne problemstillingen sammenlignet vi svarene fra gruppe A og B på spørsmålet: «Jeg er sikker på at det alternativet jeg valgte var det beste alternativet for meg». Denne påstanden ble besvart på en 5 punktskala fra 1 (svært uenige) til 5 (svært enig). Resultatet viste at gruppe A hadde oppgitt en gjennomsnittlig fornemmelse av å ha valgt rett på 3,35 mens gruppe B hadde et gjennomsnitt på 2,98. For å avgjøre om det forelå en signifikant forskjell mellom de to gruppene gjennomførte vi en t-test med følgende null- og alternativ hypotese:

$$H_0: m_A = m_B$$

$$H_A: m_A \neq m_B$$

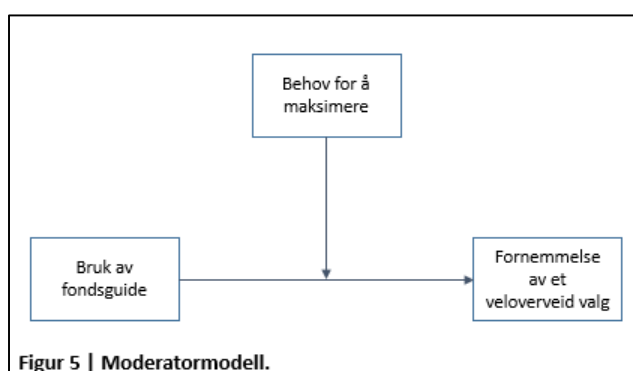
³ Vi har i denne oppgaven definert dropout-rate som andelen deltakere som aktivt valgte å ikke investere i fond

T-testen oppgav en 5 prosent sannsynlighet for at differansen mellom de to gruppene er på 0,37 eller mer, dersom det faktisk ikke er forskjell mellom de to gruppene [$t(112) = 1,981$, $p = 0,050$, $d = 0,3742$]. Vi finner grunnlag for å forkaste nullhypotesen, og konkluderer derfor at det er signifikant forskjell mellom gruppe A og B sin post-beslutningsfornemmelse av å ha valgt rett.

5.3 Problemstilling 3

Modererer personlighetstrekket maksimeringsbehov effekten bruk av en fondsguide har på fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg?

For å besvare denne problemstillingen gjennomførte vi en moderatoranalyse. Vi benyttet bruk av en fondsguide som uavhengig variabel X, grad av maksimeringsbehov som variabel M og fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg som avhengig variabel



Y. Figur 5 illustrerer dette i en modell. Ut ifra analysen fant vi at koeffisienten til interaksjonsleddet mellom X og M ikke var signifikant forskjellig fra null. Vi kan dermed ikke forkaste nullhypotesen. Følgelig har vi ikke grunnlag for å hevde at maksimeringsbehov modererer effekten fondsguide har på individets fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg.

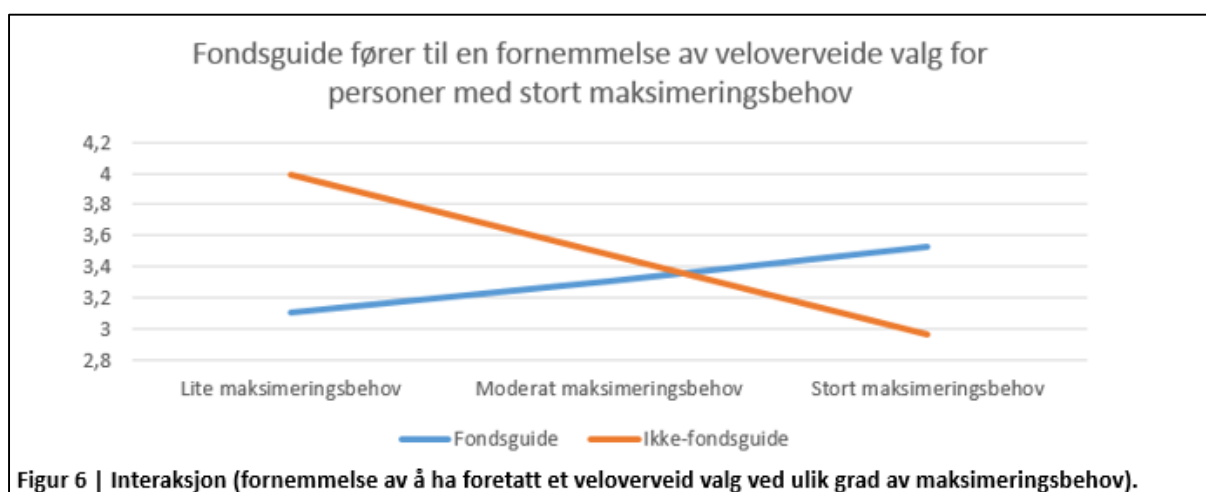
Videre gjennomførte vi den samme moderatoranalysen, men denne gangen kun med kognitivt utmattede deltakere (1A og 1B) som uavhengig variabel X. Igjen viste analysen at koeffisienten til interaksjonsleddet mellom X og M ikke var signifikant forskjellig fra null. Følgelig har vi ikke grunnlag for å hevde at maksimeringsbehov modererer effekten som en fondsguide har på kognitivt utmattede individers fornemmelse av å ha gjennomført et veloverveid valg.

Til slutt gjennomførte vi en siste moderatoranalyse, denne gangen kun med deltakere som ikke var kognitivt utmattet (2A og 2B) som uavhengig variabel X. Fra analysen ser vi at interaksjonsleddet mellom X og M er signifikant forskjellig

fra null (tabell 1), og vi kan derfor forkaste nullhypotesen. Følgelig har vi grunnlag for å hevde at maksimeringsbehov moderer effekten en fondsguide har på individers fornemmelse av å ha gjennomført et veloverveid valg dersom disse ikke er kognitivt utmattet. Moderatoreffekten er illustrert i figur 6.

Tabell 1 | Interaksjon verdier.

	Coefficient	SE	t	p	LLCI	ULCI
Constant	5,86	1,11	5,29	0,0000	3,64	8,08
Maksimeringsbehov	-0,78	0,36	-2,20	0,0317	-1,50	-0,07
Fondsguide	-3,55	1,30	-2,74	0,0082	-6,15	-0,96
Int	1,11	0,42	2,67	0,0098	0,28	1,95



5.4 Problemstilling 4

Har kognitiv utmattelse innvirkning på kundens grad av tilfredshet etter valg av investeringsfond?

For å besvare denne problemstillingen sammenliknet vi besvarelsene fra gruppe 1 og 2 på påstanden: «jeg er fornøyd med valget mitt». Denne påstanden ble besvart på en 5 punkts skala fra 1 (svært uenig) til 5 (svært enig). Resultatet viste at gruppe 1 hadde oppgitt en gjennomsnittlig tilfredshet på 3,82 mens gruppe 2 hadde en gjennomsnittlig tilfredshet på 4,07. For å avgjøre om det forelå en signifikant forskjell mellom de to gruppene gjennomførte vi en t-test med følgende null- og alternativ hypotese:

$$H_0: m_1 = m_2$$

$$H_A: m_1 \neq m_2$$

T-testen oppgir en 4,4 prosent sannsynlighet for at differansen mellom de to gruppene er på 0,25 eller mer, dersom det ikke er forskjell mellom de to gruppene [$t(112) = -2,037$, $p = 0,044$, $d = -0,3819$]. Vi finner derfor grunnlag for å forkaste nullhypotesen og konkluderer derfor at det er signifikant forskjell mellom kognitivt utmattede og kognitivt ikke-utmattede (gruppe 1 og 2) sin tilfredshet ved valg av investeringsfond.

5.5 Problemstilling 5

Kan bruk av en fondsguide utlikne en eventuell negativ effekt kognitiv utmattelse har på tilfredshet etter valg av investeringsfond?

Med utgangspunkt i funnene fra problemstilling 4 valgte vi å gjennomføre to t-tester for å besvare problemstilling 5. I den første testen sammenliknet vi besvarelsene fra gruppe 1B og 2B på påstanden: «jeg er fornøyd med valget mitt». T-testen var altså lik som den som ble brukt under problemstilling 4, med unntak av at vi nå kun studerte resultatene fra deltakere som ikke hadde benyttet seg av en fondsguide. Gruppe 1B rapporterte en gjennomsnittlig tilfredshet på 3,77 mens 2B rapporterte en gjennomsnittlig tilfredshet på 4,10. For å avgjøre om det forelå en signifikant forskjell mellom de to gruppene gjennomførte vi testen med følgende null- og alternativ hypotese:

$$H_0: m_{1B} = m_{2B}$$

$$H_A: m_{1B} \neq m_{2B}$$

T-testen oppgir en 4,2 prosent sannsynlighet for at differansen mellom de to gruppene er 0,33 eller mer, dersom det ikke er forskjell mellom de to gruppene [$t(55) = -2,078$, $p = 0,0420$, $d = -0,5584$]. Vi finner grunnlag for å forkaste nullhypotesen, og konkluderer derfor at det er signifikant forskjell mellom de to gruppenes grad av tilfredshet ved valg av investeringsfond.

Videre gjennomførte vi en tilsvarende sammenlikning mellom gruppe 1A og 2A. Testen var altså lik som under problemstilling 4 med unntak av at vi nå kun studerte resultatet fra deltakere som hadde benyttet fondsguiden. Gruppe 1A rapporterte en gjennomsnittlig tilfredshet på 3,88

mens 2A rapporterte en gjennomsnittlig tilfredshet på 4,03. For å avgjøre om det forelå en signifikant forskjell mellom de to gruppene gjennomførte vi t-testen med følgende null- og alternativ hypotese:

$$H_0: m_{1A} = m_{2A}$$

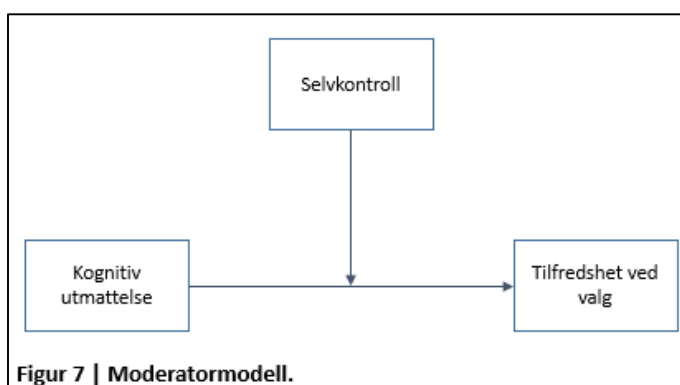
$$H_A: m_{1A} \neq m_{2A}$$

Testen oppgir en 43 prosent sannsynlighet for at differansen mellom de to gruppene er på 0,15 eller mer, dersom det ikke er forskjell mellom de to gruppene [$t(53) = -0,848$, $p = 0,430$, $d = -0,2227$]. Vi fant derfor ikke grunnlag for å forkaste nullhypotesen om at det ikke er forskjell mellom de to gruppene.

5.6 Problemstilling 6

Modererer personlighetstrekket selvkontroll effekten kognitiv utmattelse har på opplevd tilfredshet?

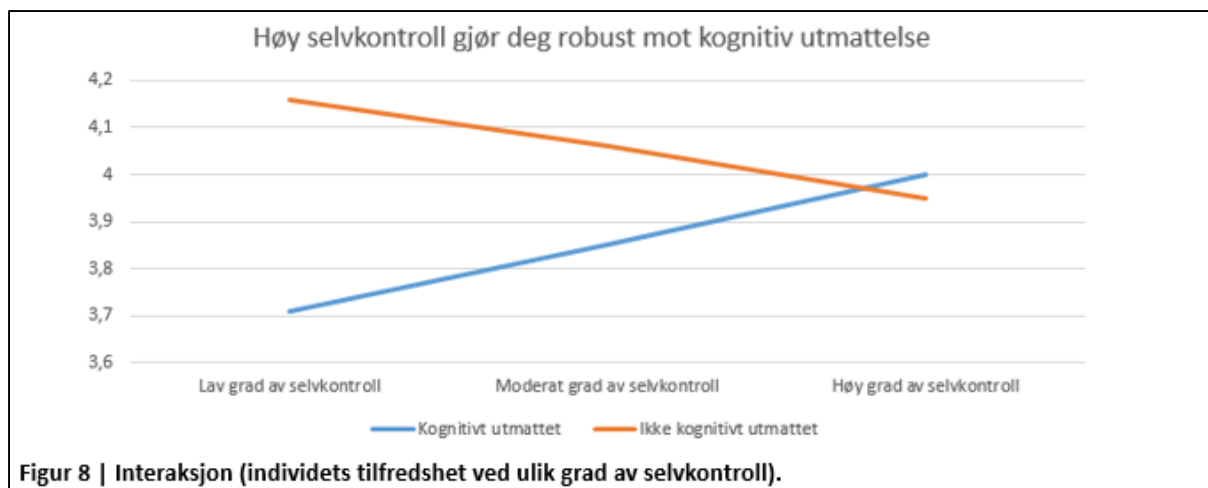
For å besvare denne problemstillingen gjennomførte vi en moderatoranalyse. Vi brukte kognitiv utmattelse som uavhengig variabel X, grad av selvkontroll som variabel M og deltakernes rapporterte tilfredshet som avhengig variabel Y. Figur 7 illustrerer dette i en modell. Fra analysen fant vi at koeffisienten til interaksjonsleddet mellom X og M var signifikant forskjellig fra null (tabell 2) og vi kan derfor forkaste nullhypotesen om



Tabell 2 | Interaksjon verdier.

	Coefficient	SE	t	p	LLCI	ULCI
Constant	4,63	0,43	10,67	0,0000	3,77	5,49
Selvkontroll	-0,19	0,13	-1,38	0,1697	-0,45	0,08
Kognitiv utmattet	-1,58	0,67	-2,34	0,0209	-2,91	-0,24
Int	0,44	0,22	2,05	0,0428	0,01	0,87

ingen moderatoreffekt. Følgelig har vi grunnlag for å hevde at selvkontroll modererer effekten kognitiv utmattelse har på individets tilfredshet med foretatt valg. Moderatoreffekten er illustrert i figur 8.



6 Diskusjon

6.1 Problemstilling 1

Har bruk av en fondsguide innvirkning på salget av investeringsfond?

Ulike typer fondsguider er i stadig større grad tatt i bruk av ulike banker. Hensikten med denne innovasjonen kan være flere, men et overordnet mål kan antas å være et ønske om høyere inntekter og/eller lavere kostnader. Ettersom bruk av en fondsguide vanskelig kan antas å øke prisen på et investeringsfond, falt det oss naturlig å undersøke om det kunne føre til økt salg. Mer presist, vi ønsket å undersøke om dropout-raten reduseres dersom en fondsguide benyttes.

For å undersøke om salget hos gruppene med og uten en fondsguide er ulike kunne vi i utgangspunktet benyttet en Chi-kvadrat test. Imidlertid er differansen mellom de to utvalgene relativt liten og utvalgene er relativt små. Denne kombinasjonen fører til at testen ikke er presis nok til å kunne avdekke om forskjellen mellom gruppene er et resultat av faktiske forskjeller eller tilfeldigheter. Vi har derfor ikke funnet det hensiktsmessig å benytte denne testen i oppgaven. Det er også viktig å merke seg at en Chi-kvadrat test, som hovedregel, krever at alle utfall er representert med minst 5 observasjoner (Stangroom, 2015). Ettersom det kun var 4 deltakere fra gruppe A som valgte å ikke investerte i et fond, er denne regelen brutt. Alternativet ville derfor være å benytte en Fisher eksakt test. Problematikken med små utvalg i kombinasjon med relativt små forskjeller vil imidlertid ikke elimineres ved bruk av denne testen. Vi har derfor valgt å presentere deskriptiv statistikk for denne problemstillingen.

Det kunne i utgangspunktet vært naturlig å trekke frem tapsaversjon som en potensiell forklaring på at enkelte deltakere valgte å ikke investere i et fond. Under denne problemstillingen var vi derimot interessert i å undersøke hvilken effekt bruk av en fondsguide har på investeringslyst, og vi ser ingen grunn til at tapsaversjonen skulle være noe annerledes for gruppen med en fondsguide enn for gruppen uten.

6.1.1 Teoretisk sammenheng

Den deskriptive statistikken i kapittel 5.1 viser at gruppen som benyttet en fondsguide (gruppe A) hadde mer enn halvparten så lav dropout-rate som gruppen uten en fondsguide (gruppe B). Dette funnet peker i retning av at bruk av en fondsguide fører til økt salg. Resultatet kan underbygges av teori hvor sammenhengen kan illustreres gjennom syltetøyeksperimentet i kapittel 2.2.1. I begge forsøkene ble deltakerne enten presentert for et stort eller et lite produktutvalg, hvor det store utvalget i begge tilfeller besto av 24 alternativer. Deltakerne fikk også i begge tilfeller muligheten til å evaluere produktene, før de skulle avgjøre om de ville foreta et kjøp.

Den største forskjellen mellom vårt eksperiment og syltetøyeksperimentet, ligger i hvordan det lille utvalget produkter ble gjort tilgjengelig. I vårt eksperiment ble de 24 fondsalternativene redusert til 4 basert på deltakerens oppgitte preferanser. I syltetøyeksperimentet hadde derimot ikke deltakeren innflytelse på hvilke produkter som ble presentert i det lille utvalget.

En av årsakene til at bruk av en fondsguide synes å medføre økt salg kan være at deltakerne stolte på at fondsguiden foreslo investeringsfond som passet dem godt. Det er ikke alltid lett å stille seg selv de riktige spørsmålene som er nødvendige for å kunne gjøre et godt valg. Fondsguiden tvinger imidlertid deltakeren til å besvare spørsmål som angivelig skal være relevante for valget. Dette kan ha sørget for at deltakere som benyttet fondsguiden følte seg tryggere på at ett av de 4 alternativene passet dem godt, og derfor var mer motiverte for i det hele tatt å investere. Den samme analysen gjelder ikke for syltetøyeksperimentet da det lille utvalget ikke var basert på kundens preferanser.

En annen forklaring kan knyttes til teorien om forventet anger i kapittel 2.2.3. Når valgalternativene er mange tar mange individer nærmest for gitt at de ikke vil klare å finne det mest optimale produktet. De velger derfor å avstå fra å kjøpe et produkt, i frykt for å oppleve

anger. Ved bruk av fondsguiden vil imidlertid deltakeren kunne ha tiltro til at ett av de gjenværende produktene er optimalt for dem. Siden utvalget i tillegg er mindre vil deltakeren potensielt oppleve det som mindre sannsynlig å velge feil.

Videre kan forskjellen tenkes å skyldes at det er mer kognitivt krevende å evaluere 24 fondsalternativer enn det er å evaluere 4. Evalueringsprosessen har vi definert i kapittel 2.2.2 som kostnaden ved å foreta et valg, og denne kostnaden trekkes fra nytten som oppnås av å velge riktig. Forskjellen i dropout-rate mellom de to gruppene kan derfor forklares ved at det var flere deltakere i gruppe B enn i A som opplevde kostnaden ved å velge som høyere enn nytten av å potensielt velge riktig.

Vi vet altså at evalueringsprosessen blir mindre krevende dersom antall alternativer reduseres. Ved bruk av fondsvelgeren besvarte deltakerne 6 spørsmål om egne preferanser. Dette kan også anses som valg da hvert av spørsmålene krever at deltakeren velger blant 6 svaralternativer. Det kan derfor diskuteres om det å besvare 6 spørsmål om egne preferanser kan veie opp for fordelene av et redusert antall fondsalternativer, og følgelig gjør denne prosessen like kognitivt krevende som å velge blant et stort antall investeringsfond. Å besvare spørsmål om en selv er ofte en mer intuitiv oppgave hvor individet som oftest kjenner sine egne preferanser og kan svare automatisk. Det kan derfor argumenteres for at fondsguidens 6 spørsmål i større grad krever det som Kahneman omtaler som system 1-tenkning. Det må også påpekes at til tross for at fondsguiden i praksis legger til 36 alternativer (6 spørsmål med 6 svaralternativer hver), vil det for deltakeren aldri være snakk om å sammenligne mer enn 6 alternativer om gangen. Dette vil i sin tur tale for at sammenligningsprosessen ikke er fullt så krevende.

6.1.2 Praktiske implikasjoner

Resultatet vi har funnet er interessant fordi det antyder at syltetøyeksperimentet også kan generaliseres til nettbaserte serviceverktøy som reduserer antall valgalternativer for konsumenten.

Dersom bruk av en fondsguide kan vise å faktisk gi et signifikant høyere salg, uten negative effekter, vil et slikt salgshjelpemiddel kunne være av stor betydning. Dette gjelder for banker, men også for andre bransjer som benytter seg av nettbaserte guiding-verktøy. Dersom fondsguiden også erstatter noe av behovet for salgskonsulenter, vil i praksis verktøyet kunne

redusere antall selgere. Et redusert antall selgere i kombinasjon med økt salg, medfører økt lønnsomhet for bedrifter.

6.2 Problemstilling 2

Fører bruk av en fondsguide til endret post-beslutningsfornemmelse av å ha valgt rett?

Fra analysen av problemstilling 1 fant vi at bruk av en fondsguide kan bidra til økt lønnsomhet for banken gjennom økt salg av investeringsfond. En annen faktor som er avgjørende for en banks lønnsomhet er gjenkjøpsraten⁴. Vi har antatt at anger på valg av et produkt har negativ innvirkning på gjenkjøpsraten, og fant det derfor interessant å undersøke om en fondsguide har positiv innvirkning på kundens fornemmelse av å ha valgt rett.

Det er rimelig å anta at en kunde opplever en følelse av å ha valgt rett dersom kunden får hjelp med å velge av en ekspert. Ved valg av investeringsfond kan en fondsguide på mange måter overta rollen som ekspert. Informasjonen fondsguiden trekker ut av kundens besvarelser på spørsmålene om preferanser er informasjon en selger også ville måtte fremskaffe for å kunne hjelpe med å velge rett investeringsfond. Det kan derfor være rimelig å anta at en kunde som har brukt en fondsguide i noen grad føler å ha fått hjelp av en ekspert, og som følge av dette opplever en følelse av å ha valgt rett.

6.2.1 Teoretisk sammenheng

Fra resultatet i kapittel 5.2 fant vi at deltakere som hadde benyttet en fondsguide hadde en signifikant høyere fornemmelse av å ha valgt rett i forhold til gruppen uten fondsguide. Gruppen uten fondsguide ser altså ut til å være mer usikre og angre mer på sine valg, enn gruppen med fondsguide. Fra kapittel 2.2.3 vet vi at anger kan være forventet eller oppstå i etterkant av ett foretatt et valg. Vi vet også at sannsynligheten for postbeslutningsanger reduseres i takt med reduserte alternativer. Det store utvalget av fondsalternativer kan altså gi deltakeren en følelse av at et tilnærmet perfekt alternativ foreligger, og deltakeren kan derfor allerede etter kort tid tenkes å tvile på eget valg. Dersom deltakeren imidlertid introduseres for en fondsguide antas det at følelsen av anger i mindre grad vil oppstå. Årsaken er at sannsynligheten for å velge rett investeringsfond blant 4 alternativer nødvendigvis er høyere enn sannsynligheten for å velge

⁴ Gjenkjøpsraten er den andel av kundene som gjentar kjøp.

rett blant 24. Forutsetningen for dette er at kunden opplever fondsguiden som en ekspert og derfor forventer at det tilnærmet perfekte alternativet faktisk foreligger blant de 4 mulige.

6.2.2 Praktiske implikasjoner

At andelen som opplever å ha gjort et rett valg er høyere ved bruk av en fondsguide er i seg selv et positivt resultat for banker og deres potensielle kunder. Dersom følelsen vedvarer til kunden skal foreta neste investering, og kundene faktisk opplever å ha gjort et riktig valg, vil det kunne være viktig for kundens relasjon til banken. Dette vil i sin tur kunne bidra til å beholde kundene og på den måten bidra til økt gjenkjøp.

6.3 Problemstilling 3

Modererer personlighetstrekket maksimeringsbehov effekten bruk av en fondsguide har på fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg?

Fra kapittel 2.2.4 vet vi at det er stor variasjon i hvordan individer forholder seg til et valg. Schwartz argumenterer for at denne variasjonen blant annet skyldes ulik grad av maksimeringsbehov. Behovet for å maksimere forteller noe om hvordan et individ forholder seg til en valgprosess og hvor viktig det er for individet å evaluere samtlige alternativer. Eksempelvis vet vi at en person med et svært høyt maksimeringsbehov har et stort ønske om å evaluere samtlige alternativer grundig før det tas en beslutning. Det kan da antas at følelsen av å ha gjort et veloverveid valg er sterkere hos disse dersom antall alternativer er få. Dette virker rimelig fordi et lite utvalg gir individet mulighet til å vurdere samtlige alternativer uten å miste oversikten. Basert på dette resonnementet ønsket vi å undersøke om grad av maksimeringsbehov modererer effekten bruk av en fondsguide har på følelsen av å ha gjennomført et veloverveid valg.

6.3.1 Teoretisk sammenheng

Som vist i kapittel 5.3 fant vi at grad av maksimeringsbehov påvirker effekten en fondsguide har på følelsen av å ha gjennomført et veloverveid valg dersom gruppen ikke er kognitivt utmattet. At denne sammenhengen kun forekommer dersom deltakeren ikke var kognitivt utmattet kan ha flere forklaringer. En mulig forklaring er at en person med et stort behov for

maksimering ikke handler i henhold til dette behovet dersom personen er kognitivt utmattet. På grunn av den kognitive utmattelsen orker ikke personen å gjennomføre den kognitivt krevende prosessen det er å evaluere fondene grundig og som følge av dette, oppfører seg som en person uten maksimeringsbehov. Dette er i tråd med teorien som diskuteres i kapittel 2.3.2, hvor det argumenteres for at kognitiv utmattelse svekker motivasjonen til å utføre kognitivt krevende oppgaver.

Figur 6, side 33, illustrerer resultatet vi fant i kapittel 5.3. Ved høyt maksimeringsbehov ser vi at følelsen av å ha foretatt et veloverveid valg er sterkere dersom en fondsguide er til stede. Dersom en person med høyt maksimeringsbehov skulle foreta et veloverveid valg blant 24 fondsalternativer ville det kreve en langt mer omfattende sammenligningsprosess enn hva som ville vært tilfellet dersom utvalget kun var på 4 alternativer. Resultatet viser seg å være som ventet, basert på teori, ettersom individer med et høyt maksimeringsbehov opplever en sterkere fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg dersom fondsalternativene er få.

Videre ser vi av den oransje linjen, i figur 6 på side 33, at økt grad av maksimeringsbehov fører til redusert følelse av å ha foretatt et veloverveid valg dersom fondsguide er fraværende. Resultatet kan intuitivt virke litt rart ettersom det normalt ville kunne forventes at et stort behov for å maksimere vil resultere i at deltakeren gjør en grundig evaluering. En mulig forklaring av dette resultatet kan imidlertid være at eksperimentets rammer til en viss grad forhindrer personer med høyt maksimeringsbehov å gjennomføre en tilstrekkelig evaluering av de 24 alternativene. Dette være seg en følelse av tidsbegrensning eller manglende hjelpemidler for å kunne foreta en grundig vurdering. I så tilfelle vil økt maksimeringsbehov føre til en styrket følelse av å ha gjennomført en utilstrekkelig evalueringssprosess.

6.3.2 Praktiske implikasjoner

Ut fra analysen ser vi altså at bruk av en fondsguide gir en positiv effekt for personer med stort maksimeringsbehov dersom individet ikke er kognitivt utmattet. For disse individene innebærer det at bruk av en fondsguide øker deres fornemmelse av å ha foretatt et veloverveid valg. Ettersom dette kan antas å være en ønsket effekt vil det kunne være gunstig for bankene å tilpasse sin markedsføring slik at kunder med høyt maksimeringsbehov blir presentert for en

fondsguide. Dette er imidlertid betinget av om det er mulig å kartlegge det enkelte individs maksimeringsbehov.

6.4 Problemstilling 4

Har kognitiv utmattelse innvirkning på kundens grad av tilfredshet etter valg av investeringsfond?

Bakgrunnen for denne problemstillingen beskriver vi i kapittel 2.3.2. Baumeister argumenterer for at individets kognitive ressurser er begrensede og at disse tappes når vi praktiserer selvkontroll. Dette vil i sin tur medføre lavere motivasjon til umiddelbart å utføre en ny kognitivt krevende oppgave dersom man allerede har praktisert selvkontroll. Vi forutsetter, i henhold til kapittel 2.3.3, at valg av investeringsfond er en kognitivt krevende oppgave. På bakgrunn av disse teoriene er det rimelig å anta at de kognitivt utmattede deltakerne er mindre motiverte til å foreta en omstendelig evalueringsprosess. Som en følge av dette ønsket vi å undersøke om kognitivt utmattede personer ville bli mindre tilfredse med valget de hadde foretatt.

6.4.1 Teoretisk sammenheng

Som beskrevet i kapittel 5.4 fant vi at gruppe 1 (den kognitivt utmattede gruppen) rapporterte en tilfredshet som var 0,25 poeng lavere enn hos gruppe 2 (den ikke kognitivt utmattede gruppen). En forklaring på denne signifikante forskjellen kan knyttes til overnevnte teori. Deltakere som fikk forbud mot å bruke bokstaven «i» under produksjonsfasen måtte, ved hjelp av selvkontroll, anstrenge seg mentalt for å komme med alternative formuleringer. Siden det aldri ble servert mat eller drikke undervis i eksperimentet, resulterte dette i redusert glukosenivå som aldri ble erstattet. Gruppen som ikke fikk forbud mot å bruke «i» kunne i større grad benytte seg av sine intuitive formuleringer og var derfor forventet å ikke bli like kognitivt utmattet. Like etter ble begge grupper presentert for ulike fondsalternativer med tilhørende nøkkelinformasjon. Denne nøkkelinformasjonen skulle legge grunnlag for å evaluere de ulike fondsalternativene ved at deltakeren kunne sammenlikne egenskaper ved de forskjellige investeringsfondene. Evalueringsprosessen anses, som tidligere nevnt, å være en kognitivt utmattende aktivitet som gruppe 1 ifølge teorien skulle være mindre motiverte for å utføre. Vi begrunner derfor resultatet over med at gruppe 2 i større grad enn gruppe 1 benyttet seg av den

tilgjengelige informasjonen, og med det fikk større grunnlag for å kunne velge et investeringsfond de ville være tilfredse med.

6.4.2 Praktiske implikasjoner

Vi har sett at kognitivt utmattede individer ser ut til å være mindre tilfredse med valgene de foretar, i hvert fall når det gjelder valg av investeringsfond. Vi forutsetter videre at alle individer foretrekker å være tilfredse med sine valg. Hvor viktig det er å være tilfreds med sine valg vil imidlertid avhenge av valgets art. Eksempelvis kan det antas at det er viktigere for et individ å være tilfreds med sitt valg av investeringsfond dersom han har investert alle sine sparepenger, enn hvis det kun er snakk om et investeringsbeløp på 100 kroner. I så tilfelle vil de praktiske implikasjonene av dette eksperimentet være at vi mennesker bør unngå å være kognitivt utmattet i forkant av et investeringsvalg, spesielt dersom det er snakk om store beløp. Dette kan oppnås gjennom tilstrekkelig hvile, inntak av glukose og fravær av andre kognitivt krevende oppgaver i forkant av valget.

Vi vil vurdere om dette funnet kan generaliseres. Grunnlaget for problemstilling 4 var at kognitivt utmattende aktiviteter reduserer vår evne og motivasjon til å utføre en påfølgende kognitivt krevende oppgave. Denne oppgaven trenger imidlertid ikke være valg av investeringsfond. Det kan ut i fra teorien like gjerne gjelde valg av for eksempel utdanning eller bolig. Vi anser det derfor som sannsynlig at kognitiv utmattelse reduserer fornemmelse av tilfredshet også ved andre kognitivt krevende valg. Implikasjonene av dette er at individer bør unngå å være kognitivt utmattet i forkant av alle valg som krever kognitiv tenkning (system 2). Imidlertid vet vi at ikke alle valg anses for å være like viktige selv om de krever kognitiv anstrengelse. Eksempelvis vil det for mange oppleves som unødvendig å innta et måltid eller hvile før man tar stilling til hvilken av de 100 ulike sjampovariantene man ønsker å kjøpe. Det er derfor hensiktsmessig å ta stilling til viktigheten av å være tilfreds med det enkelte valg man skal gjøre og unngå kognitiv utmattelse før gjennomføring av de viktige valgene.

6.5 Problemstilling 5

Kan bruk av en fondsguide utlikne en eventuell negativ effekt kognitiv utmattelse har på tilfredshet etter valg av investeringsfond?

Under problemstilling 4 argumenterer vi for at kognitivt utmattede individer er mindre tilfredse med valget de foretar enn ikke kognitivt utmattede. Årsaken kan som nevnt skyldes at kognitivt utmattede individer ikke er motiverte for å gjennomføre evalueringsprosessen som er nødvendig for å foreta et godt valg. Dette skyldes at evalueringsprosessen er kognitivt utmattende i seg selv. Fra kapittel 2.2 ser vi imidlertid at den kognitive belastningen, som er forbundet med å evaluere ulike alternativer, reduseres etterhvert som valgalternativene blir færre. Siden den kognitive belastningen reduseres med antall alternativer fant vi det interessant å undersøke om en fondsguide kunne utlikne forskjellene mellom de to gruppene.

6.5.1 Teoretiske sammenhenger

I kapittel 5.5 fant vi ingen signifikant forskjell mellom gruppe 1A og gruppe 2A sin fornemmelse av tilfredshet. Dette innebærer at vi ikke kan hevde at kognitiv utmattelse har innvirkning på grad av tilfredshet så lenge det benyttes fondsguide. En mulig forklaring på at vi ikke finner en ventet forskjell er at fondsguiden gjør evalueringsprosessen lettere. Hver av de to gruppene får med fondsguiden kun 4 fondsalternativer og dermed kun 4 pdf-filer med nøkkelinformasjon å evaluere. Å forholde seg til 4 slike ark med informasjon må kunne sies å være mindre kognitivt krevende enn å forholde seg til 24 informasjonsark. Som en følge av dette vil også de kognitivt utmattede individene ønske å gjennomføre evalueringsprosessen og får derfor et tilsvarende grunnlag for å foreta et godt valg. Til sammenligning viste resultatet fra den andre t-testen vi gjennomførte signifikant forskjell mellom gruppe 1B og gruppe 2B. I dette tilfellet ble begge grupper presentert for 24 ulike fondsalternativer med tilhørende nøkkelinformasjon. Evalueringsprosessen forbundet med så mange alternativer antas å være en kognitivt krevende oppgave og ut fra teori vet vi at den kognitivt utmattede gruppen skulle være mindre motiverte for å gjennomføre oppgaven. Dette vil i så fall resultere i at gruppe 1B velger investeringsfond på et snevrere grunnlag enn 2B, og derfor blir mindre tilfredse med valget.

Siden den eneste forskjellen mellom de to testene var bruk av fondsguide, fant vi grunnlag for å hevde at resultatene peker i retning av at fondsguiden utlikner de negative effektene som kognitiv utmattelse har på tilfredshet.

6.5.2 Praktiske implikasjoner

I kapittel 3.3.5 fant vi at mennesker bruker 3-4 timer hver dag på å motstå fristelser, hvilket resulterer i kognitiv utmattelse. I tillegg har de fleste mennesker skole, jobb eller andre forpliktelser som krever kognitiv tenkning. Enhver bank som selger investeringsfond bør derfor regne med at en stor andel av deres potensielle kunder er kognitivt utmattet når de evaluerer deres fondsalternativer, særlig på ettermiddagen. Kognitiv utmattelse har i henhold til våre funn negativ innvirkning på kundenes tilfredshet. Dersom kundene ikke er tilfredse med sine valg, kan dette være negativt for gjenkjøpsraten, og dermed bankens bunnlinje. Dersom det imidlertid anvendes en fondsguide er det ingenting som tyder på at kognitivt utmattede kunder skulle være mindre tilfredse med sine valg enn de som ikke er kognitivt utmattede. Banken kan derfor minimere de negative effektene som oppstår hos kognitiv utmattede kunder dersom de implementerer en fondsguide.

Vår analyse kan også tenkes å ha verdi for andre virksomheter enn banker. Vi argumenterer for at fondsguiden øker tilfredshet fordi den gjør evalueringsprosessen enklere. Dette gir oss grunnlag for å tro at enhver tjenesteinnovasjon som forenkler valgprosessen potensielt fører til mer tilfredse kunder. Eksempelvis har Rema 1000 nylig inngått et samarbeid med kolonial.no, som nå gjør det mulig å kjøpe matvarer ved bruk av internett (Kolonial.no AS, 2015). På kolonial.no ser vi at det er mulig å skrive hva man ønsker av matvarer inn i et søkefelt. Dette gjør at man slipper å forholde seg til de matvarer som man ikke har interesse av å kjøpe og vi kan anta at kundene opplever handelen som lettere. Dersom kolonial.no også implementerer et søkefelt med for eksempel prispreferanser, slik finn.no har gjort på sin hjemmeside, vil desto flere matvarer utenfor kundens preferanser ekskluderes fra valgprosessen. I følge vår analyse under problemstilling 5 vil dette kunne føre til at kognitivt utmattende kunder blir mer tilfredse med produktene de velger.

6.6 Problemstilling 6

Modererer personlighetstrekket selvkontroll effekten kognitiv utmattelse har på opplevd tilfredshet?

Bakgrunnen for denne problemstillingen finner vi i kapittel 2.3.3. Her referer vi til Baumeister sine argumentasjoner for at effekten kognitiv utmattelse har på det enkelte individ avhenger av vedkommendes grad av selvkontroll. Vi har allerede sett at kognitiv utmattelse har en negativ effekt på individers fornemmelse av tilfredshet. Videre fant vi det interessant å undersøke om denne effekten påvirkes av individets rapporterte grad av selvkontroll.

6.6.1 Teoretiske sammenhenger

Hvert enkelt individ fikk beregnet en gjennomsnittlig grad av selvkontroll basert på personlighetsmålene vi referer til i kapittel 2.3.3. Fra figur 8, side 36, ser vi at den blå linjen stiger i takt med økt grad av selvkontroll. Dette tyder på at kognitivt utmattede individers fornemmelse av tilfredshet er høyere dersom individet har rapportert en høy grad av selvkontroll. Årsaken til dette kan være at individer med høy grad av selvkontroll, til tross for kognitiv utmattelse, gjennomfører den evalueringsprosessen som er nødvendig for å gjøre et godt valg. Det er spesielt interessant å analysere skjæringspunktet mellom den blå og den oransje linjen. I dette punktet rapporterer de kognitivt utmattede og de kognitivt ikke-utmattede individene samme grad av tilfredshet. Vi ser av modellen at dette skyldes at begge grupper har høy grad av selvkontroll. Når vi kun studerer individer med høy grad av selvkontroll vil ikke kognitiv utmattelse utgjøre en nevneverdig forskjell på individenes oppgitte tilfredshet. Resultatene kan altså tyde på at det til et visst nivå ikke spiller noen rolle om man er kognitivt utmattet eller ikke dersom man har stor grad av selvkontroll. Dette kan skyldes at individer med høy grad av selvkontroll motstår fristelsen til å gjennomføre en forenklet evalueringsprosess og derfor opparbeider seg et like godt grunnlag for å velge riktig som de ikke-kognitivt utmattede individene. Dersom graden av selvkontroll imidlertid er lav, vil individet gi etter for de negative effektene av kognitiv utmattelse. Dette gjør at kognitiv utmattelse har stor innvirkning på individets fornemmelse av tilfredshet, og forskjellen blir derfor stor mellom kognitivt utmattede og kognitivt ikke-utmattede individer.

Det bør nevnes at vi hadde forventet en flat kurve for ikke-kognitivt utmattede individer. Årsaken er at selvkontroll ut i fra vår analyse ikke skulle hatt innvirkning på tilfredshet dersom

de negative effektene av kognitiv utmattelse ikke er tilstede. Vi ser imidlertid at den den oransje linjen har et lavere helningsgrad enn den blå. Dette finner vi naturlig da grad av selvkontroll forventes å være mer avgjørende for et individ som er kognitivt utmattet.

6.6.2 Praktiske implikasjoner

Våre resultater indikerer at de negative effektene kognitiv utmattelse har på tilfredshet elimineres dersom individet har høy grad av selvkontroll. Vi anser derfor høy grad av selvkontroll som en god egenskap, og ifølge teorien presentert i kapittel 2.3.3, kan denne egenskapen trenes opp. De praktiske implikasjonene av dette er at investorer, ved ofte å praktisere selvkontroll, vil kunne forbedre sine forutsetninger for å kunne foreta et godt investeringsvalg når de er kognitivt utmattet.

7. Andre betraktninger

7.1 Begrensninger

Som ved de fleste eksperimenter vil også vårt være eksponert for enkelte utfordringer. Vi ønsker derfor å belyse noen av disse for å understreke viktigheten av å benytte resultatene med forsiktighet.

Det store flertallet av studentene som gjennomførte eksperimentet er nære bekjente av oss. Til tross for at deltakerne ikke kjente hensikten med eksperimentet var brorparten klar over at forsøket ville bli benyttet som grunnlag for vår masteroppgave. Følgelig kan det tenkes at deres gjennomføring av undersøkelsen er farget av et ønske om å påvirke resultatene i den ene eller andre retningen. Det vil si at vi potensielt kunne fått andre resultater dersom forsøket ble gjennomført av et utvalg deltakere som vi ikke kjenner.

Ettersom vi selv sto for gjennomføring og design av eksperimentet kan det også tenkes at våre forventninger utilsiktet har bidratt til å påvirke resultatet. Dette kan tenkes da vi naturlig nok hadde enkelte forventninger til eksperimentets resultater. Denne problematikken ville også latt seg løse dersom både gjennomføring og design ble gjort av personer som ikke kjente hensikten med forsøket.

En annen begrensning vi ønsker å påpeke er at eksperimentet ble gjennomført med studenter som i all hovedsak hadde drevet med skolearbeid i flere timer forut for forsøket. Det kan derfor diskuteres om et stort antall deltakere var kognitivt utmattet før forsøket startet. Det skal likevel poengteres at dette ikke undergraver det faktum at det ble gitt ulike oppgaver til gruppe 1 og gruppe 2. Følgelig vil det uansett forventes en viss forskjell mellom gruppene.

I oppgaven har vi gjennomført en rekke statistiske tester. For at en statistisk test skal kunne avdekke om små forskjeller er signifikante krever dette store utvalg. Dersom antall deltakere som deltok i eksperimentet var flere ville vi potensielt kunnet avdekke flere små forskjeller mellom gruppene. Denne begrensningen undergraver ikke de funnene vi har gjort, men antyder at det kan foreligge flere interessante effekter ved bruk av en fondsguide.

Et eksperiment kan aldri gjenspeile virkeligheten fullstendig. Som en følge av begrensede midler har vi i vårt forsøk brukt et mindre investeringsbeløp enn hva en normalt ville investert i et investeringsfond. Deltakerne hadde heller ingen mulighet til å investere i andre fond enn de vi inkluderte i forsøket. Disse og andre faktorer kan derfor bidra til at resultatet er av en annen karakter enn hva som ville vært tilfellet dersom valget ble foretatt i virkeligheten.

7.2 Videre forskning

Vi argumenterer flere ganger i diskusjonsdelen for at funnene våre i dette eksperimentet kan generaliseres. Det er imidlertid viktig å påpeke at dette er antakelser fra vår side. Siden denne oppgaven baserer seg på et eksperiment er også våre funn et resultat av eksperimentets oppbygning. For at det skal være belegg for å hevde at våre funn vil gjelde i flere situasjoner, må det gjennomføres videre forskning. Vi mener det er spesielt interessant å se videre på følgende momenter:

7.2.1 Endre fondsguiden

I vårt eksperiment består fondsguiden av 6 ulike spørsmål som deltakeren skal ta stilling til. Fondsguiden på Nordnet sin hjemmeside består imidlertid av 22 spørsmål. Fordelen med mange spørsmål er at fondsguiden får et bredere grunnlag for å beregne kundens preferanser og har dermed bedre forutsetninger for å foreslå et utvalg investeringsfond tilpasset kunden. På den andre siden har vi grunn til å tro at den kognitive belastningen som er forbundet med å gjennomføre en fondsguide øker med antall spørsmål man må ta stilling til. Avveiningen mellom mange og få spørsmål er derfor et interessant grunnlag for videre forskning. Dette kan gjennomføres ved å gjenta vårt eksperiment, med en eller flere fondsguider som benytter flere eller færre spørsmål enn vi har brukt. Hvilken innvirkning denne endringen har på dropout-raten skulle kunne si noe om hvilket antall preferansespørsmål som er optimalt.

7.2.2 Endring av fondsalternativer

I vårt eksperiment blir gruppen med fondsguide presentert for 4 fondsalternativer, mens gruppen uten fondsguide blir presentert for 24 fondsalternativer. Vi har tidligere argumentert for at den kognitive belastningen forbundet med å velge øker med antall alternativer som skal evalueres. Det kunne derfor vært interessant å undersøke hvordan resultatene endrer seg dersom antall presenterte alternative endrer seg for de to gruppene. Nordnet sin fondsguide bruker kundens preferanser til å foreslå ett fondsalternativ. Dersom et nytt eksperiment, med en

fondsguide som forslår kun ett alternativ, skulle vise seg å øke forskjellen i dropout-ratene ytterligere kan dette tyde på at den gjennomsnittlige kunden utelukkende har tillit til fondsguiden og derfor ikke ønsker å ta stilling til noe valg. Alternativt kan man gjennomføre et eksperiment med en fondsguide som tilbyr flere enn 4 fondsalternativer. Dersom dette øker forskjellen i dropout-ratene, kan man argumentere for at en reduksjon av valgalternativer har verdi, men kun til et visst punkt. Det kan også være interessant å endre antall valgalternativer for gruppen som ikke presenteres for fondsguiden. Dette for å undersøke hvor mange valgalternativer et stort utvalg må bestå av for at det skal være verdifullt å bruke en fondsguide til å redusere antall alternativer.

7.2.3 Endret produkt

Vi argumenterer i analysen for at alle verktøy som gjør evalueringsprosessen lettere potensielt vil kunne øke salg. For å hevde dette med større sikkerhet bør det gjennomføres et nytt eksperiment hvor investeringsfond byttes ut med et annet produkt og fondsguiden byttes ut med et tilsvarende verktøy som måler andre relevante preferanser. Dersom dette eksperimentet skulle gi de samme funnene som i denne oppgaven, vil det være lettere å generalisere, og den generelle verdien av eksperimentet vil bli større.

7.2.4 Naturlig kognitiv utmattelse

I vårt eksperiment manipulerte vi halvparten av deltakerne ved å innføre et aspekt av kognitiv utmattelse. Dette først og fremst for å undersøke om fondsguiden hadde større verdi for slitne deltakere. Våre funn indikerer at dette er tilfellet. Videre kunne det nå være interessant å fjerne produksjonsfasen fra eksperimentet, og heller gjennomføre ett eksperiment på morgenen og ett på kvelden. Fra kapittel 3.3.5 fant vi at vi mennesker bruker 3 - 4 timer hver dag på å motstå fristelser og det er derfor grunn til å anta at man er mer kognitivt utmattet på slutten av dagen enn på starten av dagen. Å dele gruppene mellom én morgengruppe og én kveldsgruppe kunne derfor tenkes å tjene samme hensikt som vår manipulasjon. Skulle resultatene vise seg å være de samme som vi har funnet, kan dette tyde på at fondsguiden er spesielt verdifull dersom store deler av handelen forekommer på kveldstid.

8. Oppsummering og konklusjon

8.1 Oppsummering

Den 20. november 2015 gjennomførte Mats Andreas Hverven og Michael Hansson et økonomisk eksperiment på NHH. Det økonomiske eksperimentet var utformet for å måle effekten en fondsguide har på salg av investeringsfond og kundeopplevelse. Vi søkte også å undersøke hvorvidt deltakernes personlighetstrekk og mentale tilstand hadde innvirkning på resultatene.

Resultatene viser at dropout-raten reduseres dersom en fondsguide benyttes. Forskjellen i dropout-rate og utvalgenes størrelse er imidlertid relativt liten, slik at større utvalg vil være nødvendig for å kunne avdekke om det foreligger en signifikant forskjell mellom gruppene. Den deskriptive statistikken fra denne undersøkelsen peker imidlertid i retning av at bruk av en fondsguide kan øke salg av investeringsfond.

Eksperimentets resultater tyder videre på at kunders fornemmelse av å ha valgt rett investeringsfond øker dersom en fondsguide benyttes. Årsaken til dette antas å være todelt. Fondsguiden anbefaler investeringsfond på bakgrunn av den enkelte kundes risikopreferanser og legger derfor til rette for at kunden skal gjøre et valg i henhold til egne preferanser. Den andre årsaken er at antall tilgjengelige alternativer reduseres. Etterhvert som antall alternativer reduseres øker også sannsynligheten for å velge riktig investeringsfond. Forutsetningen for dette er at fondsguiden ikke fjerner det optimale fondet fra utvalget, hvilket den er konstruert for å ikke gjøre.

Mennesker med høyt maksimeringsbehov ser ut til å oppleve et investeringsvalg som mer veloverveid dersom det benyttes en fondsguide, og individet ikke er kognitivt utmattet. Forklaringen antas å være at mennesker med høy grad av maksimeringsbehov søker å foreta et valg på bakgrunn av all tilgjengelig informasjon. Dersom utvalget er mindre er det også lettere å få oversikt over den tilgjengelige informasjonen, og valget føles derfor mer veloverveid.

Kognitiv utmattelse ser ut til å ha en negativ effekt på kundens fornemmelse av tilfredshet. Årsaken kan tenkes å være at kognitiv utmattelse gjør kunden mindre motivert for den kognitivt krevende evalueringsprosessen som antas nødvendig for å gjøre et godt valg. En fondsguide ser

imidlertid ut til å kunne utlikne disse negative effektene. Når fondsalternativene er færre blir også sammenligningsgrunnlaget mindre. Dette mener vi vil bidra til at også kognitivt utmattede kunder velger å sammenlikne de ulike alternativene og dermed foretar et godt valg.

Høy grad av selvkontroll ser dessuten ut til å utlikne de negative effektene av kognitiv utmattelse på tilfredshet. Dette kan forklares med at kunder med høy grad av selvkontroll motstår fristelsen av å gjennomføre et forenklet valg selv om de skulle være mentalt slitne.

8.2 Konklusjon

Basert på våre funn i eksperimentet konkluderer vi med at en fondsguide er et nyttig verktøy for bedrifter og deres potensielle kunder i form av økt salg og tilfredse kunder. Den vestlige verden preges av et stadig mer konkurranseutsatt marked og stadig flere bedrifter ønsker å tilby produktvarianter som er tilpasset forskjellige kundepreferanser. Dette har medført en eksplosjon av valgalternativer som det for mange oppleves krevende å evaluere. Fondsguider og andre serviceverktøy kan derfor være nyttige hjelpemidler for å gjøre valgprosessen enklere. Dette ved å redusere antall eksponerte alternativer og gjennom å synliggjøre hvilke produkter som best møter kundens preferanser. Siden kognitiv utmattelse ser ut til å ha en negativ innvirkning på kunders vilje til å evaluere mange fondsalternativer, kan en fondsguide være et godt virkemiddel for å redusere antall presenterte fondsalternativer. På denne måten vil fondsguiden kunne erstatte nødvendigheten av selvkontroll i en krevende valgprosess.

9. Litteraturliste

- Baumeister, R. F., & Cronin, D. H. (2012). Willpower: self-control, decision fatigue, and energy depletion. *LCE public lecture*. Hentet fra <http://www.lse.ac.uk/publicEvents/pdf/20120124%20Roy%20Baumesiter%20ppt.pdf>
- Baumeister, R. F., Bratlavsky, E., Muraven, M., & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource. *Journal of personality and social psychology*, 74, ss. 1252-1265.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., & Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current directions in psychological science*, 16, ss. 351-355.
- Bjørnstad, J. (2009). *Store norske leksikon*. Hentet fra Hypotesetesting - statistikk: <https://snl.no/hypotesetesting%2Fstatistikk>
- DNB ASA. (2015, November 30). *Fondskurser og fakta om våre fond*. Hentet fra DNB.no: <https://www.dnb.no/privat/sparing-og-investering/fond/kurs-avkastning.html>
- Gailliot, M. T., Baumeister, R. F., DeWall, C. N., Maner, J. K., Plant, E. A., Tice, D. M., . . . Schmeichel, B. J. (2007). Self-control relies on glucose as a limited energy source: Willpower is more than a metaphor. *Journal of personality and social psychology*, 92(2), ss. 325-336.
- Gilovich, T., & Medvec, V. H. (1995). The experience of regret: What, when, and why. *Psychological Review*, 102, ss. 379-395.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis*. New York: The Guilford Press.
- Hayes, A. F. (2015). *The PROCESS macro for SPSS and SAS*. Hentet fra Processmacro.org: <http://www.processmacro.org/>
- Henderson, D. R. (2008). *The concise encyclopedia of economics: Opportunity cost*. Hentet fra Library of economics and liberty: <http://www.econlib.org/library/Enc/OpportunityCost.html>
- Hofmann, W., Vohs, K. D., & Baumeister, R. F. (2012). What people desire, feel conflicted about, and try to resist in everyday life. *Psychological science*, 23, ss. 582-588.
- Ibenholt, A. P. (2013). *Hva finner du av øl på -Rema 1000?* Hentet desember 2015 fra Ølportalen.no: <http://olportalen.no/2013/01/28/hva-finner-du-av-ol-pa-rem-1000/>
- Institute For Digital Research And Education, UCLA. (2015). *SPSS FAQ*. Hentet fra idre: institute for digital research and education, UCLA: <http://www.ats.ucla.edu/stat/spss/faq/alpha.html>

-
- Jones, B. D. (1999). Bounded rationality. *Annual review of political science*, 2, ss. 297-321.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking fast and slow*. New York: Farrar, Straus, Giroux.
- Kolonial.no AS. (2015). *Kolonial.no*. Hentet fra Kolonial.no: <https://kolonial.no/>
- Landman, J. (1993). *Regret: The persistence of the possible*. New York: Oxford University Press.
- Levin, J., & Milgrom, P. (2004, September). *Introduction to choice theory*. Hentet fra <http://web.stanford.edu/~jdlevin/Econ%20202/Choice%20Theory.pdf>
- Loomes, G., & Sugden, R. (1982, Desember). Regret theory: An alternative theory of rational choice under uncertainty. *The economic journal*, 92, ss. 805-824.
- Lyngar, S., & Lepper, M. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of personality and social psychology*, ss. 995-1006.
- Mead, N. L., Baumeister, R. F., Gino, F., Schweitzer, M. E., & Ariely, D. (2009). Too tired to tell the truth: Self-control resource depletion and dishonesty. *Journal of experimental social psychology*, 45, ss. 594-597.
- Moller, A. C., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2006). Choice and ego-depletion: The moderating role of autonomy. *Personality and social psychology bulletin*, 32, ss. 1024-1036.
- Mullainathan, S., & Thaler, R. H. (2000, Oktober). *Behavioral economics*. Hentet fra <http://www.nber.org/papers/w7948.pdf>
- Nordea Bank Norge ASA. (2015, November 30). *Våre fond*. Hentet fra Nordea.no: <http://www.nordea.no/privat/sparing/fond/vare-fond.html>
- Nordnet. (2015, Desember 6). *Investeringsguiden*. Hentet fra Nordnet: <https://www.nordnet.no/mux/web/fonder/investeringsguiden.html>
- PwC Consulting. (2015). *Big data: Hva er big data, og hva betyr big data for deg?* PwC AS.
- Schmeichel, B. J. (2007). Attention control, memory updating, and emotion regulation temporarily reduce the capacity for executive control. *Journal of experimental psychology: general*, 136, ss. 241-255.
- Schwartz, B. (2004a). *The Paradox of Choice: Why More Is Less*. HarperCollins e-books.
- Schwartz, B., & Ward, A. (2004b). Doing better but feeling worse: The paradox of choice. I P. A. Linley, & S. Joseph, *Positive psychology in practice* (ss. 86-104). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. Hentet fra <http://www.swarthmore.edu/SocSci/bschwar1/Choice%20Chapter.Revised.pdf>
- Schwartz, B., Ward, A., Monterosso, J., Lyubomirsky, S., White, K., & Lehman, D. R. (2002). Maximizing versus satisficing: Happiness is a matter of choice. *Journal of personality and social psychology*, 83, ss. 1178-1197.

-
- Skandiabanken ASA. (2015, Desember 6). *Fondsvelgeren*. Hentet fra Skandiabanken:
<https://skandiabanken.no/spare/kalkulatorer/fondsvelger/>
- Skog, O.-J. (2004). *Å forklare sosiale fenomener: En regresjonsbasert tilnærming*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Stangroom, J. (2015). *Chi-square calculator*. Hentet fra Social science statistics:
<http://www.socscistatistics.com/tests/chisquare/>
- Stanovich, K. E., & West, R. F. (2000). Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate? *Behavioral and brain sciences*, 23, ss. 645-726.
- Starbucks Corporation. (2015). *Explore our menu*. Hentet desember 2015 fra Starbucks.com:
http://www.starbucks.com/menu/catalog/product?drink=espresso#view_control=product
- Storebrand ASA. (2015a, November 30). *Alle våre fond*. Hentet fra Storebrand.no:
<https://www.storebrand.no/privat/sparing/fondsliste-alle-vare-fond>
- Storebrand ASA. (2015b, Desember 6). *Fond*. Hentet fra Storebrand:
<https://www2.storebrand.no/spareveileder/general.html>
- Tangney, J., Baumeister, R. F., & Boone, A. L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of personality*, 72, ss. 271-324.
- Vohs, K. D., Baumeister, R. F., Schmeichel, B. J., Twenge, J. M., Nelson, N. M., & Tice, D. M. (2008). Making choices impairs subsequent self-control: A limited-resource account of decision making, self-regulation, and active initiative. *Journal of personality and social psychology*, 94(5), ss. 883-898.

10. Appendiks

Appendiks 1: Mål på maksimeringsbehov

Vi har benyttet følgende personlighetsmål, for å danne oss et bilde av den enkelte deltakers maksimeringsbehov. Personlighetsmålene er utarbeidet av Schwartz, et al. (2002). Samtlige påstander kunne besvares på en 5 punkt skala, fra «extremely uncharacteristic» til «extremely characteristic».

- Whenever I make a choice, I'm curious about what would have happened if I had chosen differently
- Whenever I make a choice, I try to get information about how the other alternatives turned out
- If I make a choice and it turns out well, I still feel like something of a failure if I find out that another choice would have turned out better.
- When I think about how I'm doing in life, I often assess opportunities I have passed up.
- Once I make a decision, I don't look back.

Appendiks 2: Mål på selvkontroll

Vi har benyttet følgende personlighetsmål, for å danne oss et bilde av den enkelte deltakers selvkontroll. Personlighetsmålene er utarbeidet av Tangney, Baumeister og Boone (2004). Samtlige påstander kunne besvares på en 5 punkt skala, fra «extremely uncharacteristic» til «extremely characteristic».


- I am good at resisting temptation.
- I have a hard time breaking bad habits.
- I am lazy.
- I say inappropriate things.
- I do certain things that are bad for me, if they are fun.
- I refuse things that are bad for me.
- I wish I had more self-discipline.
- People would say that I have iron self-discipline.
- Pleasure and fun sometimes keep me from getting work done.
- I have trouble concentrating.
- Sometimes I can't stop myself from doing something, even if I know it is wrong.
- I am able to work effectively towards long-term goals.
- I often act without thinking through all the alternatives.

Appendiks 3: Gjengivelse av eksperimentet

Under finnes en rekke skjermbilder som dokumenterer eksperimentets oppbygging og design. Skjermbildene er presentert i kronologisk rekkefølge. I de tilfeller hvor de ulike gruppene ble presentert for ulike skjermbilder, er alle versjonene presentert under samme fane. Forklarende tekst er gitt for å gi en forståelse av hvilke deler av eksperimentet som ikke var likt for alle.

1. Innledende informasjon (1 av 2):

NHH



Velkommen til økonomisk eksperiment.

Denne undersøkelsen vil totalt ta ca. 30 minutter å gjennomføre.

For å delta er det VIKTIG at du besvarer alle spørsmål individuelt (ikke diskuterer spørsmålene med andre under utfylling). Vær vennlig å bli sittende i ro helt til forsøksleder annonserer at studien er over.


Har du spørsmål underveis kan du rekke opp hånden, og påkalle forsøksleder.

Når du har lest denne informasjonen og har gjort deg klar til å starte undersøkelsen, kan du klikke på pilen nede til høyre.

>>

2. Innledende informasjon (2 av 2):

NHH



Bakgrunnsinformasjon om studien

- Denne undersøkelsen er utarbeidet for å undersøke økonomisk beslutningstaking.
- Deltagelse innebærer ingen fare for fysisk eller psykisk helse.
- Resultatene vil bli brukt til videre forskning. All innsamlet informasjon vil automatisk bli anonymisert av programvaren.
- Vi registrerer ikke navn, og vil ikke kunne identifisere deltagere.
- Du har lov til å trekke deg fra undersøkelsen når som helst underveis, og trenger ikke å oppgi grunnen til det.
- Betalingen for deltakelsen vil finne sted 27 januar 2016. Pengene vil overføres til det kontonummeret du oppgir i slutten av undersøkelsen. Dersom du ikke har en norsk bankkonto kan du dessverre ikke få betalt for din deltakelse.
- Deler av studien er utformet på engelsk. Dersom du ikke forstår engelsk ber vi deg om å trekke deg fra studien.
- Ansvarlig for studien og datainnsamlingen er Michael Hansson og Mats Andreas Hverven, masterstudenter ved Norges Handelshøyskole i Bergen (NHH). Velleder er Tor Wallin Andreassen (NHH).
- Les instruksjonen for hvert spørsmål før du svarer, og besvar ett spørsmål om gangen.
- Svar så åpent og ærlig som du kan.

Jeg bekrefter å ha lest og forstått teksten over, og sier meg herved villig til å delta i denne undersøkelsen

Ja

Nei

>>

3. Informasjon om deltakeren:

NHH

Vennligst fyll inn informasjon som er riktig for deg

Kjønn

Mann Kvinne

Alder

Antall år høyere utdanning (høyskole eller universitet)

0 - 1 år 1 - 2 år 2 - 3 år 3 - 4 år 4 - 5 år 5 år eller mer

>>

4. Produksjonsfase (ulikt bilde for gruppen med og uten kognitivt utmattende oppgave).

Kognitivt utmattende oppgave, gruppe 1:

NHH

Vi vil nå be deg beskrive hjemmet du bor i, rom for rom (minst 1500 tegn som tilsvarer ca. 225 ord). Du står fritt til hvordan du vil bygge opp teksten og hva du ønsker å fokusere på, men du har ikke lov til å bruke bokstaven "T" gjennom hele teksten. Du vil få betaling for din innsats. Du tjener ikke noe ekstra på å skrive mer enn 1500 tegn. Pilen nede til høyre vil ikke kunne sende deg videre i undersøkelsen før 1500 tegn er skrevet.

>>

Ikke kognitivt utmattende oppgave, gruppe 2:

NHH

Vi vil nå be deg beskrive hjemmet du bor i, rom for rom (minst 1500 tegn som tilsvarer ca. 225 ord). Du står fritt til hvordan du vil bygge opp teksten og hva du ønsker å fokusere på. Du vil få betaling for din innsats. Du tjener ikke noe ekstra på å skrive mer enn 1500 tegn. Pilen nede til høyre vil ikke kunne sende deg videre i undersøkelsen før 1500 tegn er skrevet.

>>

5. Informasjon (ulikt skjermbilde avhengig av om deltakeren ble presentert for fondsguide eller ikke).

Informasjon til deltakere som ble presentert for fondsguide, gruppe A:

NHH

Gratulerer, du har nå tjent 100 kroner!

Vi vil nå be deg svar på noen generelle spørsmål om investeringer, før du får noen alternativer for hva du kan gjøre med pengene du har tjent.

>>

Informasjon til deltakere som ikke ble presentert for fondsguide, gruppe B:

NHH

Gratulerer, du har nå tjent 100 kroner!

Du vil nå få noen alternativer for hva du kan gjøre med pengene du har tjent.

>>

6. Fondsguide (Kun presentert for et utvalg deltakere, gruppe A).

Fondsguide spørsmål 1:

NHH

Hvor mye betyr sparepengene dine for deg i hverdagen?

- Ingen betydning
- Svært liten betydning
- Liten betydning
- En viss betydning
- Ganske stor betydning
- Svært stor betydning

>>

Fondsguide spørsmål 2:

NHH




Hvilken påstand passer best for deg?

- Målet er høyest mulig avkastning. Derfor aksepterer jeg svært store verdissingninger.
- Målet er høy avkastning. Derfor aksepterer jeg store verdissingninger.
- Målet er relativt høy avkastning. Derfor aksepterer jeg visse verdissingninger.
- Målet er lav risiko med små verdissingninger. Derfor aksepterer jeg relativt lav avkastning.
- Målet er svært lav risiko med små verdissingninger. Derfor aksepterer jeg en lav avkastning.
- Målet er ingen risiko i det hele tatt. Derfor aksepterer jeg en lav avkastning selv om avkastningen skulle være lavere enn inflasjonen.

>>

Fondsguide spørsmål 3:

NHH



Har du høy eller lav risikotoleranse? Høy risikotoleranse betyr at du er villig til å ta høy risiko for å få høyere avkastning. Det motsatte gjelder for lav risiko toleranse.

- Svært høy risikotoleranse
- Høy risikotoleranse
- Ganske høy risikotoleranse
- Ganske lav risikotoleranse
- Lav risikotoleranse
- Svært lav risikotoleranse

>>

Fondsguide spørsmål 4:

NHH




Kunne du på noe tidspunkt i livet tenke deg å låne penger for å kjøpe aksjer?

- Ja, absolutt
- Ja
- Kanskje
- Sannsynligvis ikke
- Nei
- Absolutt ikke

>>

Fondsguide spørsmål 5:

NHH




Investeringer kan både øke og minske i verdi. Hvor mye kan sparepengene dine minske i verdi på tre år før du føler deg ukomfortabel?

- 50 % eller mer
- 40 %
- 30 %
- 20 %
- 10 %
- All verdireduksjon gjør meg ukomfortabel

>>

Fondsguide spørsmål 6:

NHH



Anta at du har 1 000 000 kroner i sparepenger. Hvor mye tåler du at sparepengene dine minsker i verdi i løpet av ett år, uten at du selger?

- 400 000 kroner
- 300 000 kroner
- 200 000 kroner
- 100 000 kroner
- 50 000 kroner
- 0 kroner


>>

7. Fondvalg (Forskjellige bilder for gruppen med og uten fondsguide).

Fondvalg for gruppen med fondsguide, gruppe A (Forskjellige bilder avhengig av besvarelsen av spørsmålene i fondsguiden).

Fondvalg for gruppen med fondsguide (gruppe A) og risikopreferanse 1:

NHH



Basert på svarene du har gitt ønsker vi å foreslå fire ulike fond. Du kan velge å investere pengene du har tjent i et av dem, eller du kan avstå fra å investere. Informasjon om de ulike fondene finner du ved å åpne faktsarkene under.

Uavhengig av hvilket alternativ du velger vil utbetalingen finne sted 27. januar 2016. Dersom du velger å investere i fond vil utbetalingen gjenspeile fondets virkelige avkastning fra i dag, og frem til 24. januar 2016. All informasjon om fondene er hentet fra nordea.no 16. november 2015. Se bort fra eventuelle grenser for minsteinnskudd.

VIKTIG INFORMASJON: De forslag vi gir i forbindelse med plassering i fond omfatter kun det engangsbeløp som er angitt. Pengene du investerer i fondsdeler kan både øke og minke i verdi og det er ikke sikkert at du får tilbake all investert kapital. Historisk avkastning er ingen garanti for fremtidig avkastning. Forventet avkastning og risiko er forbundet med usikkerhet og skal tolkes med forsiktighet og kun som en prognose. Før du investerer i fond er det viktig at du setter deg inn i Fondets faktsark.

Fond	Rating	Risiko	Id%	HIÅ%
Nordea Pengemarked	-	1	0,00%	0,59%
Nordea Likviditet Plus	★★★★	1	0,00%	0,87%
Nordea Likviditet Gjær	★★	1	0,00%	-0,55%
Nordea Kredit	★★★★	1	0,00%	0,43%

1 2 3 4 5 6 7

Lavere risiko Høyere risiko
Lavere mulig avkastning Høyere mulig avkastning

[Nordea Pengemarked - Faktsark](#)

[Nordea Likviditet Plus - Faktsark](#)

[Nordea Likviditet OMF - Faktsark](#)

[Nordea Kredit - Faktsark](#)


Velg ett av alternativene under

- Jeg ønsker ikke å investere i et fond
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Pengemarked"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Likviditet Plus"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Likviditet OMF"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Kredit"

>>

Fondvalg for gruppen med fondsguide (gruppe A) og risikopreferanse 2:

NHH



Basert på svarene du har gitt ønsker vi å foreslå fire ulike fond. Du kan velge å investere pengene du har tjent i et av dem, eller du kan avstå fra å investere. Informasjon om de ulike fondene finner du ved å åpne faktsarkene under.

Uavhengig av hvilket alternativ du velger vil utbetalingen finne sted 27. januar 2016. Dersom du velger å investere i fond vil utbetalingen gjenspeile fondets virkelige avkastning fra i dag, og frem til 24. januar 2016. All informasjon om fondene er hentet fra nordea.no 16. november 2015. Se bort fra eventuelle grenser for minsteinnskudd.

VIKTIG INFORMASJON: De forslag vi gir i forbindelse med plassering i fond omfatter kun det engangsbeløp som er angitt. Pengene du investerer i fondsdeler kan både øke og minke i verdi og det er ikke sikkert at du får tilbake all investert kapital. Historisk avkastning er ingen garanti for fremtidig avkastning. Forventet avkastning og risiko er forbundet med usikkerhet og skal tolkes med forsiktighet og kun som en prognose. Før du investerer i fond er det viktig at du setter deg inn i Fondets faktsark.

Fond	Rating	Risiko	Id%	HIÅ%
Nordea Plan 10	*	2	-0,15%	2,09%
Nordea Plan Konservativ	-	2	-0,04%	-0,16%
Nordea Plan Rente	★★	2	-0,04%	-0,07%
Nordea Obligasjon II	★★★	2	0,07%	0,30%

1 2 3 4 5 6 7

Lavere risiko Høyere risiko
Lavere mulig avkastning Høyere mulig avkastning

[Nordea Plan 10 - Faktsark](#)

[Nordea Plan Konservativ - Faktsark](#)

[Nordea Plan Rente - Faktsark](#)

[Nordea Obligasjon II - Faktsark](#)

Velg ett av alternativene under

- Jeg ønsker ikke å investere i et fond
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 10"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan Konservativ"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan Rente"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Obligasjon II"

>>

Fondsvalg for gruppen med fondsguide (gruppe A) og risikopreferanse 3:

NHH

Basert på svarene du har gitt ønsker vi å foreslå fire ulike fond. Du kan velge å investere pengene du har tjent i et av dem, eller du kan avstå fra å investere. Informasjon om de ulike fondene finner du ved å åpne faktaarkene under.

Uavhengig av hvilket alternativ du velger vil utbetalingen finne sted 27. januar 2016. Dersom du velger å investere i fond vil utbetalingen gjenspeile fondets virkelige avkastning fra i dag, og frem til 24. januar 2016. All informasjon om fondene er hentet fra nordea.no 16. november 2015. Se bort fra eventuelle grenser for minsteinnskudd.

VIKTIG INFORMASJON: De forslag vi gir i forbindelse med plassering i fond omfatter kun det engangsbeløp som er angitt. Penger du investerer i fondsandeler kan både øke og minke i verdi og det er ikke sikkert at du får tilbake all investert kapital. Historisk avkastning er ingen garanti for fremtidig avkastning. Forventet avkastning og risiko er forbundet med usikkerhet og skal tolkes med forsiktighet og kun som en prognose. Før du investerer i fond er det viktig at du setter deg inn i fondets faktaark.

Fond #	Rating	Risiko	1d% @	H2A% @
Nordea European Corporate Bond	***	1	0,09	-0,76
Nordea Norsk Kredittobligasjon	-	1	0,06	0,05
Nordea Plan 30	***	1	-0,32	4,86
Nordea Nordic Corporate Bond	-	1	0,19	2,13

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#)

Lavere risiko Høyere risiko
Lavere utbytte Høyere utbytte
Lavere avkastning Høyere avkastning

[Nordea European Corporate Bond - Faktaark](#)

[Nordea Norsk Kredittobligasjon - Faktaark](#)

[Nordea Plan 30 - Faktaark](#)

[Nordea Nordic Corporate Bond - Faktaark](#)

Velg ett av alternativene under

- Jeg ønsker ikke å investere i et fond
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea European Corporate Bond"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Norsk Kredittobligasjon"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 30"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Nordic Corporate Bond"

>>

Fondsvalg for gruppen med fondsguide (gruppe A) og risikopreferanse 4:

NHH

Basert på svarene du har gitt ønsker vi å foreslå fire ulike fond. Du kan velge å investere pengene du har tjent i et av dem, eller du kan avstå fra å investere. Informasjon om de ulike fondene finner du ved å åpne faktaarkene under.

Uavhengig av hvilket alternativ du velger vil utbetalingen finne sted 27. januar 2016. Dersom du velger å investere i fond vil utbetalingen gjenspeile fondets virkelige avkastning fra i dag, og frem til 24. januar 2016. All informasjon om fondene er hentet fra nordea.no 16. november 2015. Se bort fra eventuelle grenser for minsteinnskudd.

VIKTIG INFORMASJON: De forslag vi gir i forbindelse med plassering i fond omfatter kun det engangsbeløp som er angitt. Penger du investerer i fondsandeler kan både øke og minke i verdi og det er ikke sikkert at du får tilbake all investert kapital. Historisk avkastning er ingen garanti for fremtidig avkastning. Forventet avkastning og risiko er forbundet med usikkerhet og skal tolkes med forsiktighet og kun som en prognose. Før du investerer i fond er det viktig at du setter deg inn i fondets faktaark.

Fond #	Rating	Risiko	1d% @	H2A% @
Nordea Emerging Market Bond	-	1	-0,08	2,61
Nordea International High Yield Bond	-	1	-0,46	-2,14
Nordea Plan 50	***	1	-0,50	7,33
Nordea Plan 65	****	1	-0,64	9,10

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#)

Lavere risiko Høyere risiko
Lavere utbytte Høyere utbytte
Lavere avkastning Høyere avkastning

[Nordea Emerging Market Bond - Faktaark](#)

[Nordea International High Yield Bond - Faktaark](#)

[Nordea Plan 50 - Faktaark](#)



[Nordea Plan 65 - Faktaark](#)

Velg ett av alternativene under

- Jeg ønsker ikke å investere i et fond
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Emerging Market Bond"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea International High Yield Bond"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 50"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 65"

>>

Fondsvalg for gruppen med fondsguide (gruppe A) og risikopreferanse 5:

Basert på svarene du har gitt ønsker vi å foreslå fire ulike fond. Du kan velge å investere pengene du har tjent i et av dem, eller du kan avstå fra å investere. Informasjon om de ulike fondene finner du ved å åpne faktaarkene under.

Uavhengig av hvilket alternativ du velger vil utbetalingen finne sted 27. januar 2016. Dersom du velger å investere i fond vil utbetalingen gjenspeile fondets virkelige avkastning fra i dag, og frem til 24. januar 2016. All informasjon om fondene er hentet fra nordea.no 16. november 2015. Se bort fra eventuelle grenser for minsteinnskudd.

VIKTIG INFORMASJON: De forslag vi gir i forbindelse med plassering i fond omfatter kun det engangsbeløp som er angitt. Penger du investerer i fondsandeler kan både øke og minke i verdi og det er ikke sikkert at du får tilbake all investert kapital. Historisk avkastning er ingen garanti for fremtidig avkastning. Forventet avkastning og risiko er forbundet med usikkerhet og skal tolkes med forsiktighet og kun som en prognose. Før du investerer i fond er det viktig at du setter deg inn i fondets faktaark.

Fond	Rating	Risiko	1d% 1d	H1Å% 12
Nordea Africa	***	5	-1,08	-11,24
Nordea European Value	***	5	-1,27	16,74
Nordea Global Dividend Fund	-	5	-1,20	10,46
Nordea Norge Verd	****	5	-0,51	4,92

1	2	3	4	5	6	7
Lavere risiko			Høyere risiko			
Lavere mulig avkastning			Høyere mulig avkastning			

[Nordea Africa - Faktaark](#)

[Nordea European Value - Faktaark](#)

[Nordea Global Dividend Fund - Faktaark](#)

[Nordea Norge Verd - Faktaark](#)

Velg ett av alternativene under

Jeg ønsker ikke å investere i et fond

Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Africa"



Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea European Value"

Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Global Dividend Fund"

Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Norge Verd"

>>

Fondsvalg for gruppen med fondsguide (gruppe A) og risikopreferanse 6:

Basert på svarene du har gitt ønsker vi å foreslå fire ulike fond. Du kan velge å investere pengene du har tjent i et av dem, eller du kan avstå fra å investere. Informasjon om de ulike fondene finner du ved å åpne faktaarkene under.

Uavhengig av hvilket alternativ du velger vil utbetalingen finne sted 27. januar 2016. Dersom du velger å investere i fond vil utbetalingen gjenspeile fondets virkelige avkastning fra i dag, og frem til 24. januar 2016. All informasjon om fondene er hentet fra nordea.no 16. november 2015. Se bort fra eventuelle grenser for minsteinnskudd.

VIKTIG INFORMASJON: De forslag vi gir i forbindelse med plassering i fond omfatter kun det engangsbeløp som er angitt. Penger du investerer i fondsandeler kan både øke og minke i verdi og det er ikke sikkert at du får tilbake all investert kapital. Historisk avkastning er ingen garanti for fremtidig avkastning. Forventet avkastning og risiko er forbundet med usikkerhet og skal tolkes med forsiktighet og kun som en prognose. Før du investerer i fond er det viktig at du setter deg inn i fondets faktaark.

Fond	Rating	Risiko	1d% 1d	H1Å% 12
Nordea Avkastning	***	5	-0,21	6,12
Nordea China	***	5	-1,97	14,15
Nordea Japan	****	5	0,22	25,99
Nordea Norden	**	5	-1,00	19,30

1	2	3	4	5	6	7
Lavere risiko			Høyere risiko			
Lavere mulig avkastning			Høyere mulig avkastning			

[Nordea Avkastning - Faktaark](#)

[Nordea China - Faktaark](#)

[Nordea Japan - Faktaark](#)

[Nordea Norden - Faktaark](#)

Velg ett av alternativene under

Jeg ønsker ikke å investere i et fond

Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Avkastning"

Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea China"

Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Japan"

Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Norden"

>>

Fondsvalg for gruppen uten fondsguide, gruppe B:

NHH



Under finner du en liste over 24 ulike fond. Du kan velge å investere pengene du har tjent i et av dem, eller du kan avstå fra å investere. Informasjon om de ulike fondene finner du ved å åpne faktaarkene under.

Uavhengig av hvilket alternativ du velger vil utbetalingen finne sted 27. januar 2016. Dersom du velger å investere i fond vil utbetalingen gjenspeile fondets virkelige avkastning fra i dag, og frem til 24. januar 2016. All informasjon om fondene er hentet fra nordea.no 16. november 2015. Se bort fra eventuelle grenser for minsteinnskudd.

VIKTIG INFORMASJON: De forslag vi gir i forbindelse med plassering i fond omfatter kun det engangsbeløp som er angitt. Penger du investerer i fondsanndeler kan både øke og minke i verdi og det er ikke sikkert at du får tilbake all investert kapital. Historisk avkastning er ingen garanti for framtidig avkastning. Forventet avkastning og risiko er forbundet med usikkerhet og skal tolkes med forsiktighet og kun som en prognose. Før du investerer i fond er det viktig at du setter deg inn i fondets faktaark.

Fond	Rating	Risiko	1d% %	3M% %
Nordea Emerging Market Bond	-	4	-0.08	2.61
Nordea International High Yield Bond	-	4	-0.46	-2.14
Nordea Kreditt	★★★★	1	0.00	0.43
Nordea Plan 10	*	5	-0.15	2.09
Nordea Avkastning	***	5	-0.21	6.12
Nordea China	***	5	-1.97	14.15
Nordea Africa	***	5	-1.08	-11.24
Nordea Plan Konservativ	-	5	-0.04	-0.16
Nordea Norge Verdi	★★★★	3	-0.51	4.92
Nordea Norsk Kredittobligasjon	-	3	0.06	0.05
Nordea Plan 30	★★★★	3	-0.32	4.86
Nordea Likviditet Plus	★★★★★	1	0.00	0.87
Nordea Obligasjon II	***	5	0.07	0.30
Nordea Pengemarked	-	1	0.00	0.59
Nordea Norden	**	4	-1.08	19.30
Nordea European Value	***	5	-1.27	16.74
Nordea Global Dividend Fund	-	5	-1.20	10.46
Nordea European Corporate Bond	***	3	0.09	0.76
Nordea Plan Rente	**	3	-0.04	-0.07
Nordea Plan 65	★★★★	4	-0.64	9.10
Nordea Japan	***	5	0.22	25.59
Nordea Likviditet OMF	**	1	0.00	-0.55
Nordea Plan 50	***	4	-0.50	7.33
Nordea Nordic Corporate Bond	-	3	0.19	2.13

1	2	3	4	5	6	7
Løstest risiko			Høstest risiko			
Løstest midlig avkastning			Høstest midlig avkastning			

[Nordea Emerging Market Bond - Faktaark](#)

[Nordea International High Yield Bond - Faktaark](#)

[Nordea Kreditt - Faktaark](#)

[Nordea Plan 10 - Faktaark](#)

[Nordea Avkastning - Faktaark](#)

[Nordea China - Faktaark](#)

[Nordea Africa - Faktaark](#)

[Nordea Plan Konservativ - Faktaark](#)

[Nordea Norge Verdi - Faktaark](#)

[Nordea Norsk Kredittobligasjon - Faktaark](#)

[Nordea Plan 30 - Faktaark](#)

[Nordea Likviditet Plus - Faktaark](#)

[Nordea Obligasjon II - Faktaark](#)

[Nordea Pengemarkeder - Faktaark](#)

[Nordea Norden - Faktaark](#)

[Nordea European Value - Faktaark](#)

[Nordea Global Dividend Fund - Faktaark](#)

[Nordea European Corporate Bond - Faktaark](#)

[Nordea Plan Rente - Faktaark](#)

[Nordea Plan 65 - Faktaark](#)

[Nordea Japan - Faktaark](#)

[Nordea Likviditet OMF - Faktaark](#)

[Nordea Plan 50 - Faktaark](#)

[Nordea Nordic Corporate Bond - Faktaark](#)

Velg ett av alternativene under

- Jeg ønsker ikke å investere i et fond
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Emerging Market Bond"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea International High Yield Bond"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Kredit"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 10"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Avkastning"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea China"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Africa"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan Konservativ"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Norge Verdi"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Norsk Kredittobligasjon"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 30"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Likviditet Plus"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Obligasjon II"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Pengemarkeder"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Norden"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea European Value"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Global Dividend Fund"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea European Corporate Bond"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan Rente"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 05"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Japan"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Likviditet OMF"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Plan 50"
- Jeg investerer 100 kroner i fondet "Nordea Nordic Corporate Bond"



8. Informasjon til alle deltakere:

NHH



Før du vil få muligheten til å skrive inn ditt kontonummer for utbetaling vil vi be deg om å svare på noen spørsmål. Det er totalt fire sider med spørsmål. Les instruksjonene, og svar så seriøst som mulig.



9. Avsluttende spørsmål til alle deltakerne.

Generelle spørsmål:

NHH



Vi vil nå be deg angi hvor godt påstandene under stemmer for hva du valgte å gjøre med de 100 kronene.

Jeg er sikker på at det alternativet jeg valgte var det beste alternativet for meg.

Svært uenig Uenig Nøytral Enig Svært enig

Jeg er fornøyd med valget mitt.

Svært uenig Uenig Nøytral Enig Svært enig

Jeg føler at valget jeg gjorde var veloverveid.

Svært uenig Uenig Nøytral Enig Svært enig

Investeringsvalget mitt er representativt for hvordan jeg ville agert i virkeligheten.

Svært uenig Uenig Nøytral Enig Svært enig

Jeg er misfornøyd med valget mitt.

Svært uenig Uenig Nøytral Enig Svært enig

Jeg føler jeg har oversikt over fondene.

Svært uenig Uenig Nøytral Enig Svært enig

Velg det alternativet som er riktig for deg

Jeg føler meg mentalt sliten.

Svært uenig Uenig Nøytral Enig Svært enig

Har du noen gang investert i fond?


Ja

Nei

>>

Personlighetsmål (side 1 av 3):

NHH



Instructions: For each of the statements below, please indicate to what extent the statement is characteristic of you. If the statement is extremely uncharacteristic of you (not at all like you) please indicate a "1" below the statement; if the statement is extremely characteristic of you (very much like you) please indicate a "5" below the statement. Of course, a statement may be neither extremely uncharacteristic nor extremely characteristic of you, if so, please use the number in the middle of the scale that describes the best fit. Please keep the following scale in mind as you rate each of the statements below: 1 = extremely uncharacteristic; 2 = somewhat uncharacteristic; 3 = uncertain; 4 = somewhat characteristic; 5 = extremely characteristic.

I would prefer complex problems to simple problems.

1 2 3 4 5

I like to have the responsibility of handling a situation that requires a lot of thinking.

1 2 3 4 5

Thinking is not my idea of fun.

1 2 3 4 5

I would rather do something that requires little thought than something that is sure to challenge my thinking abilities.

1 2 3 4 5

I try to anticipate and avoid situations where there is a likely chance I will have to think in depth about something.

1 2 3 4 5

I find satisfaction in deliberating hard and for long hours.

1 2 3 4 5

I only think as hard as I have to.

1 2 3 4 5

I prefer to think about small, daily projects rather than long-term ones.

1 2 3 4 5

I like tasks that require little thought once I've learned them.

1 2 3 4 5

The idea of relying on thought to make my way to the top appeals to me.

1 2 3 4 5

I really enjoy a task that involves coming up with new solutions to problems.

1 2 3 4 5

Learning new ways to think doesn't excite me very much.

1 2 3 4 5

I prefer my life to be filled with puzzles that I must solve.

1

2

3

4

5

The notion of thinking abstractly is appealing to me.

1

2

3

4

5

I would prefer a task that is intellectual, difficult, and important to one that is somewhat important but does not require much thought.

1

2

3

4

5

I feel relief rather than satisfaction after completing a task that required a lot of mental effort.

1

2

3

4

5

It's enough for me that something gets the job done; I don't care how or why it works.

1

2

3

4

5

I usually end up deliberating about issues even when they do not affect me personally.

1

2

3

4

5

>>

Personlighetsmål (side 2 av 3):

NHH



Instructions: For each of the statements below, please indicate to what extent the statement is characteristic of you. If the statement is extremely uncharacteristic of you (not at all like you) please indicate a "1" below the statement; if the statement is extremely characteristic of you (very much like you) please indicate a "5" below the statement. Of course, a statement may be neither extremely uncharacteristic nor extremely characteristic of you; if so, please use the number in the middle of the scale that describes the best fit. Please keep the following scale in mind as you rate each of the statements below: 1 = extremely uncharacteristic; 2 = somewhat uncharacteristic; 3 = uncertain; 4 = somewhat characteristic; 5 = extremely characteristic.

I am good at resisting temptation.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I have a hard time breaking bad habits.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I am lazy.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I say inappropriate things.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I do certain things that are bad for me, if they are fun.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I refuse things that are bad for me.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I wish I had more self-discipline.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

People would say that I have iron self-discipline.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pleasure and fun sometimes keep me from getting work done.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I have trouble concentrating.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sometimes I can't stop myself from doing something, even if I know it is wrong.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I am able to work effectively towards long-term goals.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

I often act without thinking through all the alternatives.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Personlighetsmål (side 3 av 3):

NHH



Instructions: For each of the statements below, please indicate to what extent the statement is characteristic of you. If the statement is extremely uncharacteristic of you (not at all like you) please indicate a "1" below the statement; if the statement is extremely characteristic of you (very much like you) please indicate a "5" below the statement. Of course, a statement may be neither extremely uncharacteristic nor extremely characteristic of you; if so, please use the number in the middle of the scale that describes the best fit. Please keep the following scale in mind as you rate each of the statements below: 1 = extremely uncharacteristic; 2 = somewhat uncharacteristic; 3 = uncertain; 4 = somewhat characteristic; 5 = extremely characteristic.

Whenever I make a choice, I'm curious about what would have happened if I had chosen differently

1 2 3 4 5

Whenever I make a choice, I try to get information about how the other alternatives turned out

1 2 3 4 5

If I make a choice and it turns out well, I still feel like something of a failure if I find out that another choice would have turned out better.

1 2 3 4 5

When I think about how I'm doing in life, I often assess opportunities I have passed up.

1 2 3 4 5

Once I make a decision, I don't look back.

1 2 3 4 5

When I watch TV, I channel surf, often scanning through the available options even while attempting to watch one program.

1 2 3 4 5

When I am in the car listening to the radio, I often check other stations to see if something better is playing, even if I'm relatively satisfied with what I'm listening to.

1 2 3 4 5

I treat relationships like clothing; I expect to try a lot on before I get the perfect fit.

1 2 3 4 5

No matter how satisfied I am with my job, it's only right for me to be on the lookout for better opportunities.

1 2 3 4 5

I often fantasize about living in ways that are quite different from my actual life.

1 2 3 4 5

I'm a big fan of lists that attempt to rank things (the best movies, the best singers, the best athletes, the best novels, etc.).

1 2 3 4 5

I often find it difficult to shop for a gift for a friend.

1 2 3 4 5

When shopping, I have a hard time finding clothing that I really love.

1 2 3 4 5

Renting videos is really difficult. I'm always struggling to pick the best one.

1 2 3 4 5

I find that writing is very difficult, even if it's just writing a letter to a friend, because it's so hard to word things just right. I often do several drafts of even simple things.

1 2 3 4 5

No matter what I do, I have the highest standards for myself.

1 2 3 4 5

I never settle for second best.

1 2 3 4 5


Whenever I'm faced with a choice, I try to imagine what all the other possibilities are, even ones that aren't present at the moment.

1 2 3 4 5

[>>](#)

10. Betalingsinformasjon:

NHH




Vennligst skriv inn ditt kontonummer slik at vi kan gjennomføre utbetalingen 27. januar 2016. Vær oppmerksom på at dersom du fører inn feil kontonummer vil vi ikke kunne gjennomføre betalingen. Trykk på pilen nede til høyre når kontonummeret er skrevet korrekt i feltet under.

[>>](#)

11. Avslutning av eksperimentet:

NHH



Tusen takk for at du deltok!

Om du vil kan du nå surfe på nettet.

Vær vennlig å ikke forstyrre de som ikke er ferdig med undersøkelsen. Du kan forlate lokalet når forsøksleder gir beskjed.

[>>](#)

Appendiks 4: Spørsmål benyttet i fondsguiden

Under følger en gjengivelse av de 6 spørsmålene, med alternativer, vi benyttet til fondsguiden i eksperimentet. Spørsmålene som ble benyttet er inspirert av fondsguiden til Nordnet (Nordnet, 2015).

1. Hvor mye betyr sparepengene dine for deg i hverdagen?

- Ingen betydning
- Svært liten betydning
- Liten betydning
- En viss betydning
- Ganske stor betydning
- Svært stor betydning

2. Hvilken påstand passer best for deg?

- Målet er høyest mulig avkastning. Derfor aksepterer jeg svært store verdisvingninger.
- Målet er høy avkastning. Derfor aksepterer jeg store verdisvingninger.
- Målet er relativt høy avkastning. Derfor aksepterer jeg visse verdisvingninger.
- Målet er lav risiko med små verdisvingninger. Derfor aksepterer jeg relativt lav avkastning.
- Målet er svært lav risiko med små verdisvingninger. Derfor aksepterer jeg en lav avkastning.
- Målet er ingen risiko i det hele tatt. Derfor aksepterer jeg en lav avkastning selv om avkastningen skulle være lavere enn inflasjonen.

3. Har du høy eller lav risikotoleranse? Høy risikotoleranse betyr at du er villig til å ta høy risiko for å få høyere avkastning. Det motsatte gjelder for lav risiko toleranse.

- Svært høy risikotoleranse
- Høy risikotoleranse
- Ganske høy risikotoleranse
- Ganske lav risikotoleranse
- Lav risikotoleranse

- Svært lav risikotoleranse
4. Kunne du på noe tidspunkt i livet tenke deg å låne penger for å kjøpe aksjer?
- Ja, absolutt
 - Ja
 - Kanskje
 - Sannsynligvis ikke
 - Nei
 - Absolutt ikke
5. Investeringer kan både øke og minske i verdi. Hvor mye kan sparepengene dine minske i verdi på tre år før du føler deg ukomfortabel?
- 5 % eller mer
 - 40 %
 - 30 %
 - 20 %
 - 10 %
 - All verdireduksjon gjør meg ukomfortabel
6. Anta at du har 1 000 000 kroner i sparepenger. Hvor mye tåler du at sparepengene dine minsker i verdi i løpet av ett år, uten at du selger?
- 400 000 kroner
 - 300 000 kroner
 - 200 000 kroner
 - 100 000 kroner
 - 50 000 kroner
 - 0 kroner

Appendiks 5: Cronbachs alpha

Et skjermbilde av resultatene fra reliabilitets analysen vi gjennomførte i SPSS, for personlighetsmålene maksimeringsbehov og selvkontroll, er gjengitt under.

Maksimeringsbehov:

Reliability			
Scale: ALL VARIABLES			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	13

Selvkontroll:

Reliability			
Scale: ALL VARIABLES			
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	110	98.2
	Excluded ^a	2	1.8
	Total	112	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.800	13