

PSICOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

A.A. 2023/2024

Dott.ssa Rosandra Coladonato

12 – Nudging

- Cos'è un nudge
- Tipi di nudging
- Perché funzionano
- Problemi etici

Persuasione

- **Persuasione** → aumentare la probabilità di un comportamento in un'altra persona (ricordiamoci che comportamento = comportamento manifesto + processi cognitivi)
- Visto che la comunicazione è sempre persuasiva, *come posso presentare le informazioni?*
- Ci sono molti modi di presentare una scelta ai decisori, e quello che poi viene scelto dipende anche da come la scelta è stata presentata.

Nudging

- **NUDGE** = spintarella, “la spinta gentile” (Thaler & Sunstein, 2008)
- Intervento poco costoso che dovrebbe produrre un **vantaggio**
 - per il decisore stesso e per la società
 - senza imporre alcun atto costrittivo nei confronti del decisore (una multa, una legge, ecc.)
 - senza nessun incentivo economico (uno sgravio fiscale, un premio in denaro, ecc.).
- Fonda le proprie radici sulle scoperte fatte nell’ambito dell’economia comportamentale e della psicologia della decisione.

Nudge

A nudge, as we will use the term, is any aspect of the choice architecture that alters people's behavior in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives. To count as a mere nudge, the intervention must be easy and cheap to avoid. Nudges are not mandates. Putting fruit at eye level counts as a nudge. Banning junk food does not.

(Thaler e Sunstein, 2008, p. 6).



Nudge

ESEMPI DI NUDGING

- https://youtu.be/CFeeSANGGIA?si=4jA6bCBq9ugL_HVg (min 4.16)
- https://youtu.be/qRgWttqFKu8?si=AN3TW_OmLONfHNKa
- <https://youtu.be/LF4ETgw29BA?si=RDzj8ZRNooN52nlf>
- https://youtu.be/SByymar3bds?si=hd_56J6L08Ea05D
- <https://youtu.be/sMYrW8tV3pw?si=Kc1OwhwyJiSB5xgZ>

Nudge



Richard Thaler Nobel nel 2017 per l'Economia

Per avere inserito nel corpo dell'economia convenzionale (che teorizza l'assoluta razionalità degli agenti economici) gli elementi psicologici che contraddistinguono l'agire di un essere umano nel mondo reale: a differenza di quanto predicato dall'economia convenzionale, l'essere umano non ha una conoscenza perfetta del mondo interno a sé, non possiede una forza di volontà ferrea e quando prende decisioni tiene anche conto di fattori etici e sociali, per cui riconosce anche un ruolo a considerazioni altruistiche.

Nudge

Spesso utilizzato per disegnare politiche volte al benessere dell'individuo e della società

Diverso da altre politiche come educazione o applicazione di multe/incentivi per ottenere il comportamento desiderato

- Non è coercitivo (no multe)
- Non usa incentivi economici
- Non necessariamente modifica una credenza, ma agisce direttamente sul comportamento

- Usata da governi americani e britannici
- In diversi ambiti: sanitario, sostenibilità ambientale ecc.
 - Es. teoria delle finestre rotte

Nudge

- basati sull'ARCHITETTURA COGNITIVA (= «come funziona l'uomo»)
 - Modificando l'ambiente in cui le persone scelgono, chiamato «architettura della scelta», il nudge fa fare scelte più sagge senza limitare alcuna opzione.
 - Basato sulle conoscenze acquisite circa il funzionamento del system 1

Nudge



Thaler e Sunstein, 2008

- aeroporto di Schiphol (Amsterdam): è stata aggiunta una mosca (finta, adesiva) in un punto centrale dell'orinatoio
- Risultato: fuoriuscite ridotte dell'80%
- l'applicazione della mosca trasforma l'azione di urinare in un'attività divertente (mirare alla mosca) → conseguenza collaterale: ridurre le fuoriuscite di urina
- una risposta automatica (mirare alla mosca) viene usata per una buona causa (ridurre le fuoriuscite di urina)

Nudge



Bidone rifiuti non riciclabili (sx) e riciclabili (dx)
→ standard



Bidone rifiuti riciclabili (sx) molto più grande di
quelli non riciclabili (dx) → versione nudge

Tipi di nudge

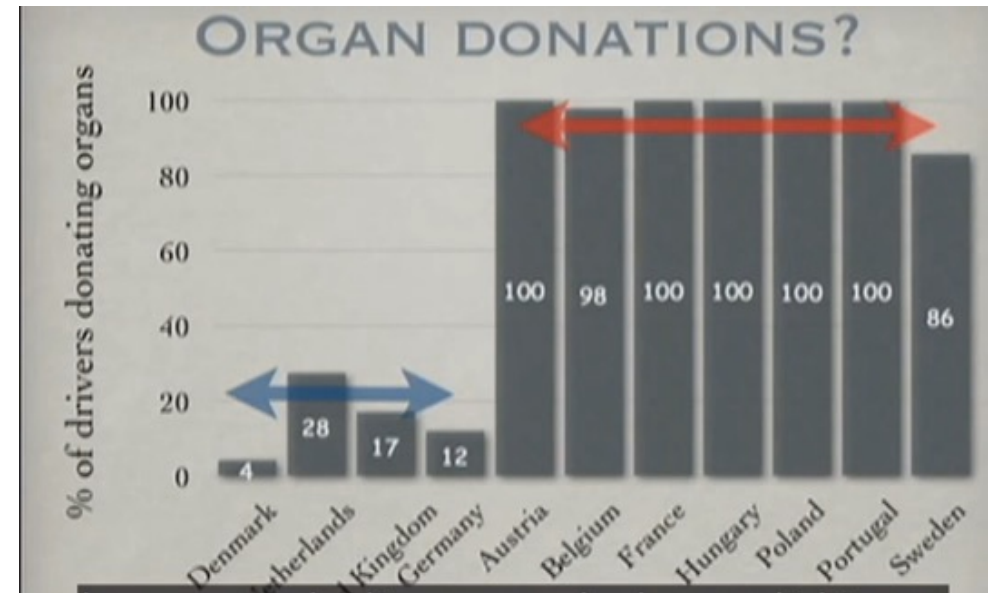
Alcuni tipi di nudge

- Regole di default
- Uso delle norme sociali
- Aumentare la facilità di scelta dell'opzione consigliata/eliminazione di barriere
- Disclosure (comunicare informazioni prima sottaciute)
- Pre-commitment (strategie di pre-impegno)
- Promemoria
- Comunicare le conseguenze delle scelte passate

Tipi di nudge

REGOLE DI DEFAULT (= OPZIONE PREDEFINITA)

- Rendere la scelta che si vuole incentivare l'opzione predefinita
- Default = alternative che vengono automaticamente applicate a chi non fa nessuna azione attiva per cambiarle/scegliere diversamente
- La persona può decidere di non scegliere quell'opzione, ma deve compiere un'azione
- Compensano:
 - la difficoltà a fare scelte in domini complessi
 - la tendenza alla procrastinazione e al mantenimento dello status quo.
- **Esempi:**
 - iscrizione automatica ai piani di vaccinazione sanitaria o ai programmi progettati per migliorare la salute (pap-test, colon screening, ecc.)
 - Impostazione automatica della stampante fronte/retro per risparmiare carta
 - Esperimento sulle donazioni di organi



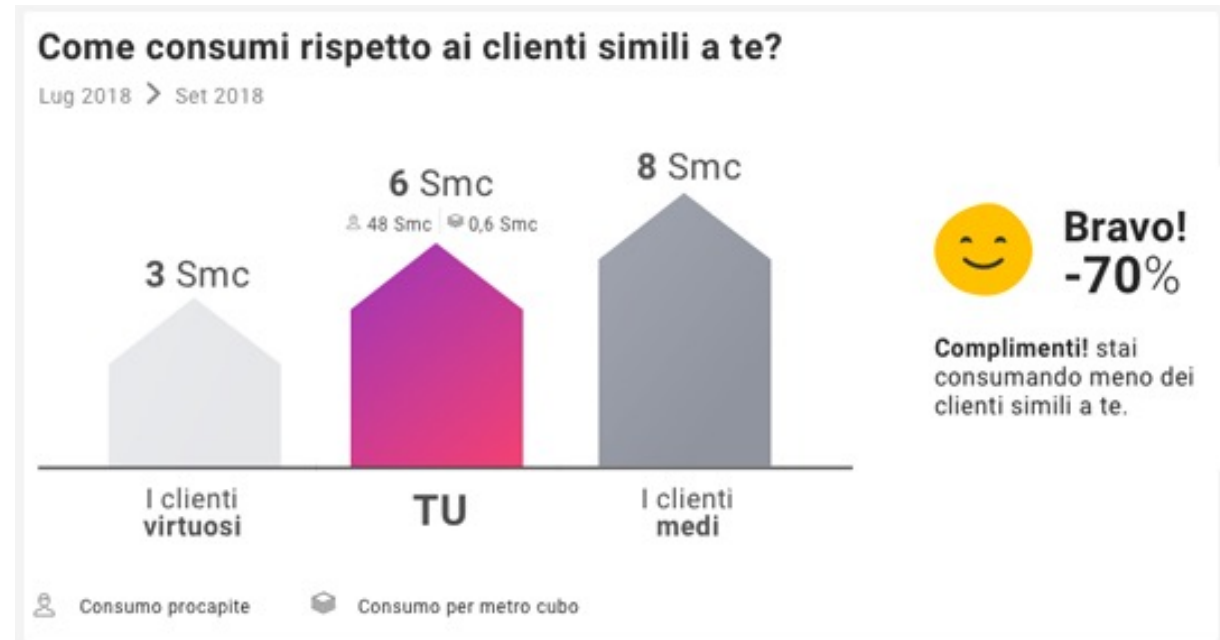
Tipi di nudge

USO DELLE NORME SOCIALI

- Dire ciò che la maggior parte delle altre persone fa
- Evidenziare ciò che la maggior parte delle persone pensa che le persone dovrebbero fare

- **Esempi:**

- «Il 90% delle persone in Irlanda crede che le persone dovrebbero pagare le tasse in tempo»



Tipi di nudge

AUMENTARE LA FACILITÀ DI SCELTA DELL'OPZIONE CONSIGLIATA/ELIMINAZIONE DI BARRIERE

- Mettere in evidenza l'opzione che vogliamo consigliare, rendere facile accedere all'opzione che vogliamo consigliare
- Esempi:
 - Mettere la frutta ad altezza occhi
 - Rendere visibile il tasso di sconto di un prodotto



Tipi di nudge

DISCLOSURE (COMUNICARE INFORMAZIONI PRIMA SOTTACIUTE)

- Comunicare informazioni di cui non si è a conoscenza per aumentare la consapevolezza
- Esempi:
 - divulgare pubblicamente i costi economici o ambientali associati alla produzione di un prodotto
 - comunicare l'energia prodotta da un impianto fotovoltaico
 - informare sui rischi e benefici di un'azione (per esempio: «se fai queste scale 4 volte al giorno, consumi 60 Kcal, l'equivalente di una mela»)



Tipi di nudge

PRE-COMMITMENT (STRATEGIE DI PRE-IMPEGNO)

- Le persone si impegnano in un determinato corso di azione.
- ***Foot-in-the-door technique*** (Cialdini, 2007): sarò più propenso a fare un'azione onerosa (apporre nel mio giardino un grande cartello che esorta alla guida prudente) se ho fatto prima un'azione poco onerosa nella stessa direzione (mettere un adesivo sulla macchina con la stessa esortazione), piuttosto che se non l'ho fatta (Freedman e Fraser, 1966).
- Esempi:
 - Impegnarsi in un programma per smettere di fumare
 - Iscrizione in palestra

Tipi di nudge

PROMEMORIA

- Inviare promemoria via e-mail o sms per aiutare le persone a non dimenticarsene
- la tempistica è molto importante: fornirlo non troppo presto o non troppo tardi è di fondamentale importanza
- Esempi:
 - per gli appuntamenti o la scadenza di fatture

Tipi di nudge

COMUNICARE LE CONSEGUENZE DELLE SCELTE PASSATE

- Comunicare i dati ai diretti interessati per ottenere approfondimenti sul proprio comportamento, fare scelte più informate su prodotti e servizi e gestire la propria vita in modo più efficiente.
- Esempi:
 - progetto «midata» nel Regno Unito: offrire ai consumatori un maggiore accesso ai propri dati personali in un formato elettronico portatile



Nudge

PERCHÉ FUNZIONANO?

- La spiegazione dipende dal tipo di nudge utilizzato...
- Per alcuni nudge la spiegazione risiede semplicemente nel rendere visibile (saliente) l'oggetto
 - Es. mettere il distributore del disinfettante per le mani in un punto rialzato e ben visibile in un ospedale e un cartello che dice: «Qui usiamo il disinfettante per le mani per proteggere i tuoi cari»

Nudge

PERCHÉ FUNZIONANO?

- La spiegazione dipende dal tipo di nudge utilizzato...
- **Default:** Thaler, Sunstein e Balz (2010)
 - **Inerzia comportamentale:** scelta dell'opzione che richiede il minimo sforzo
 - **Preferenza per lo status-quo** dovuto a avversione alle perdite: l'abbandono dello status quo è percepito come una perdita → perdite pensate il doppio dei guadagni (cfr. teoria del prospetto)
 - **Distrazione:** se non è espressamente richiesto, non investiamo energie per elaborare la decisione con il sistema 2.
- Altra spiegazione: i valori predefiniti sono scambiati per **suggerimenti** che ci vengono offerti da chi ha creato il sistema e (presumibilmente) ne sa più di noi.

Nudge

PERCHÉ FUNZIONANO?

- La spiegazione dipende dal tipo di nudge utilizzato...
- **Aumentare la facilità di scelta dell'opzione consigliata:**
 - Es. preparare in anticipo i pasti e congelarli → Aiuta a non cedere alle tentazione e quindi a controllare gli impulsi (che richiederebbe System 2 – esperimento cioccolato vs. carote)
- **Pre-commitment:**
 - **Bisogno di coerenza:** ci spinge ad essere coerenti con la scelta fatta in precedenza
 - **Effetto sunk cost:** i costi già sostenuti influenzano le scelte future e entrano nel computo costi/benefici (→ bias poiché i costi sommersi non possono essere recuperati e non andrebbero valutati all'atto di fare una scelta futura)

Nudge

PERCHÉ FUNZIONANO?

- La spiegazione dipende dal tipo di nudge utilizzato...
- **Promemoria**
 - contrasta la naturale tendenza a dimenticare di fare le cose (memoria prospettica).
- **Disclosure:**
 - Corregge una percezione sbagliata
 - Es. «pagare le tasse vuol dire che tutti ne beneficiamo tramite servizi come il servizio sanitario nazionale, le strade e le scuole» → offrire una «disclosure» su come vengono impiegati i soldi aiuta ad usare queste informazioni nella scelta se pagare le tasse o no.

Nudge

PERCHÉ FUNZIONANO?

- La spiegazione dipende dal tipo di nudge utilizzato...
- **Norma sociale:**
 - Fa leva sul naturale confronto con gli altri per decidere come comportarsi
 - Es. fornire ad un ospite di un albergo l'informazione circa i propri consumi e quelli delle altre stanze dello stesso albergo, aiuta a ridurre i consumi
- **Informazioni sul proprio comportamento passato:**
 - Il feedback aiuta a calibrare il comportamento
 - Es. Guerassimoff e Thomas, 2015: ciascun abitante poteva consultare via internet i propri dati di consumo, insieme a delle indicazioni per ridurli ulteriormente → riduzione uso energia elettrica di quasi il 10% → capacità dell'uomo di apprendere dagli esiti delle proprie azioni

Problemi etici

- Mentre il classico sistema di incentivi è pilotato dai bisogni di chi lo crea, il nudge ha come obiettivo quello di aiutare le persone a fare scelte migliori, secondo i propri canoni di valutazione.
- Nudging è definito «**paternalistico**»
PATERNALISMO LIBERTARIO: lasciare le persone libere di scegliere, ma spingerle (nudge) verso l'alternativa/comportamento più utile per il loro stesso bene
- **Problemi etici:**
 - scelta migliore per le persone/società, o sfruttamento e manipolazione (interessi commerciali, politici ecc.)?
 - ***qual è la scelta migliore per le persone?***
 - quelle che le persone stesse si propongono di fare, ma poi non sempre riescono (es. i buoni propositi di capodanno)
 - quelle che portano importanti vantaggi nel medio/lungo termine, a fronte anche di possibili svantaggi immediati (salute, risparmi ecc.)

Problemi etici

→ l'analisi empirica dovrebbe sempre precedere l'ideazione di un nudge: sondare qual è la preferenza della maggioranza delle persone prima di applicare un nudge.

- **Esempio:** iscrizione automatica in un programma di risparmio.
 - indagine sui gusti e le preferenze delle persone quando queste non sono condizionate dall'architettura delle scelte.
 - Una volta stabilito che più del 50% delle persone vorrebbe risparmiare, ma non ci riesce, allora ha senso disegnare un nudge che aiuti le persone a raggiungere i propri obiettivi.

Il design cognitivo: (non)ergonomia & usability

