



# MANAGEMENT PUBBLICO & ECONOMIA COMPORIMENTALE

A.A. 2018-2019  
Corso di Management Pubblico  
Prof.ssa Alessia Patuelli  
Università di Ferrara  
7 Maggio 2019

# **SCALETTA**

**Alcuni aspetti introduttivi**

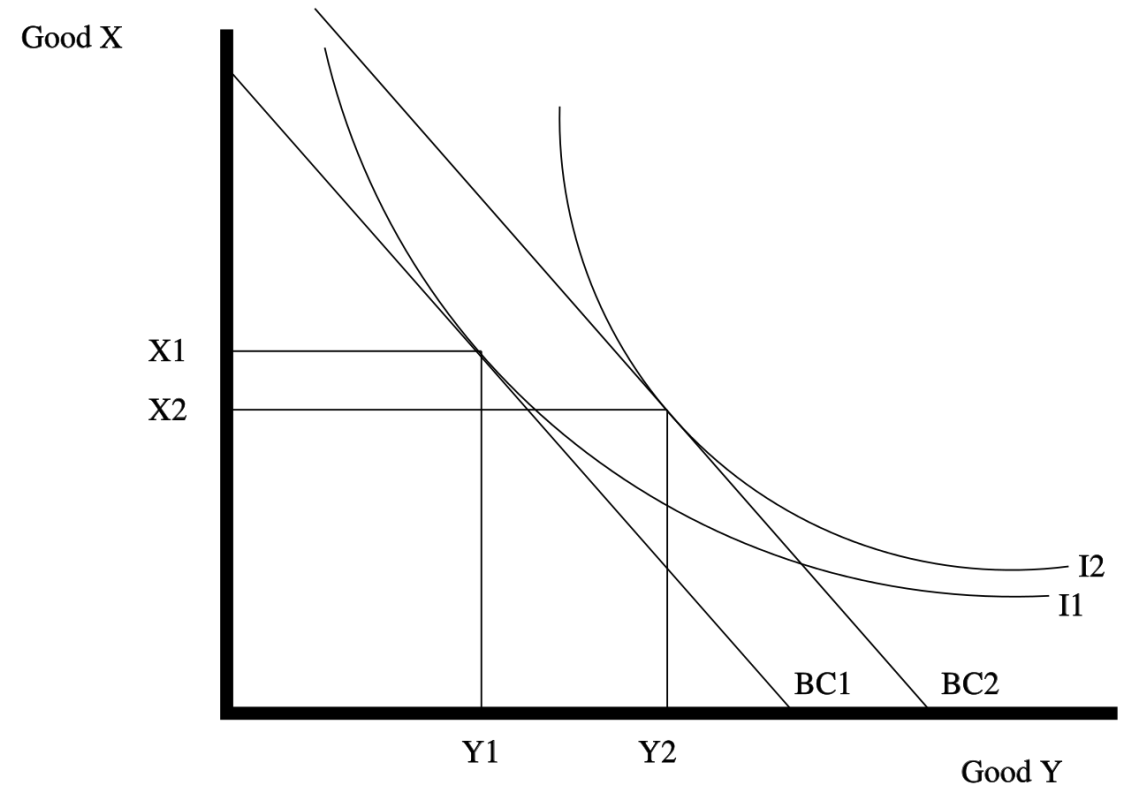
**Definiamo nudge, bias ed euristiche**

**Esempi di applicazioni e casi-studio**

## **Alcuni aspetti introduttivi**

Approccio classico alle decisioni:  
**razionalità.**

Le persone agiscono per **massimizzare** i propri **guadagni**, analizzando tutti gli elementi in un modo **razionale.**



## Simon, 1947: Razionalità limitata

Gli individui agiscono a seconda dei propri limiti.

La razionalità è legata e dipende dalle **informazioni** che si hanno, dalle **barriere cognitive** e dal **tempo** che si ha a disposizione.



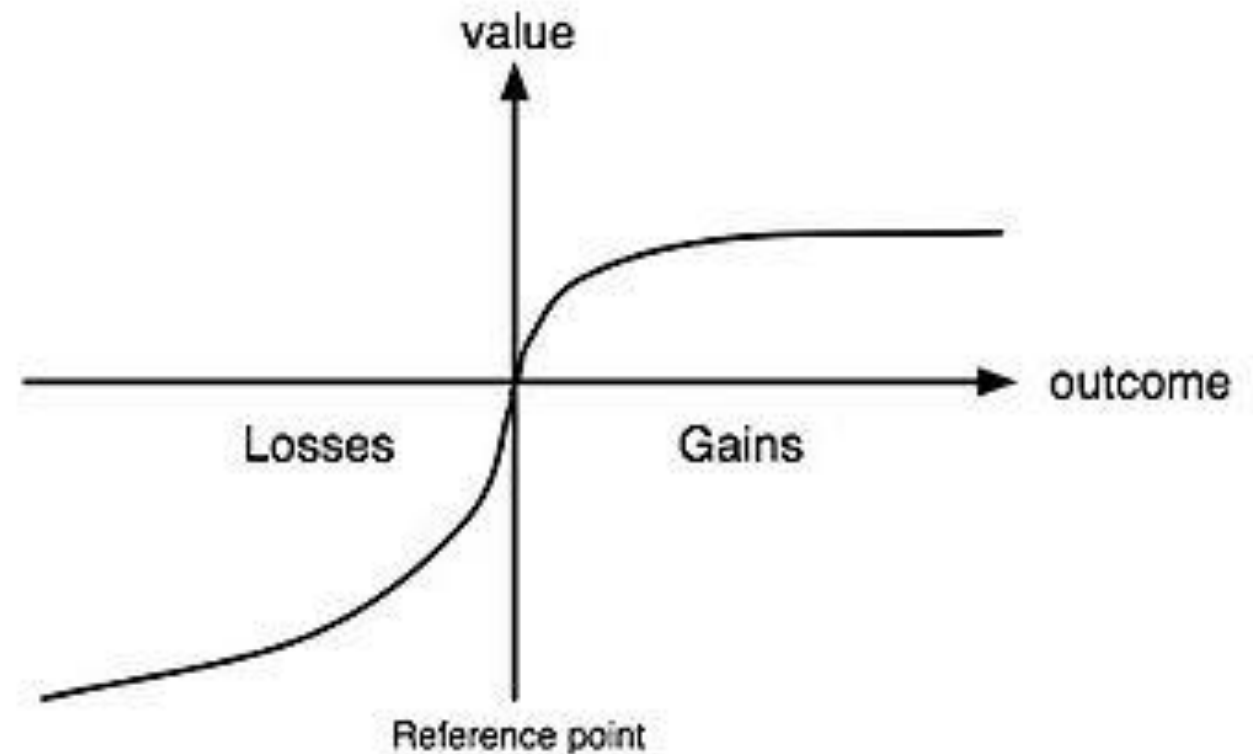
Anni '70: primi studi applicati all'economia.

Tversky & Kahneman, 1979: **Teoria del prospetto** (decisioni in condizioni di rischio).

Il **valore** che l'individuo attribuisce alle possibilità di perdite o guadagni è diverso.

Gli individui sono **più avversi alle perdite** che propensi ad equivalenti guadagni.

*Sono più propensi a **rischiare per evitare perdite** che per avere guadagni.*



Una racchetta e una pallina da ping-pong costano, insieme, 1 euro e 10 centesimi. La racchetta costa un euro più della pallina. Quanto costa la pallina?

A. € 0.01

B. € 0.10

C. € 0.05



$$0.05 + 1.05 = 1.10 \text{ €}$$

**Linda** è una donna di 31 anni, è nubile, parla lingue straniere ed è molto intelligente. È laureata in filosofia. Da studentessa era profondamente impegnata contro la discriminazione e a favore della giustizia sociale. Partecipava inoltre a dimostrazioni anti-nucleari.

Quale delle seguenti affermazioni è più probabile?

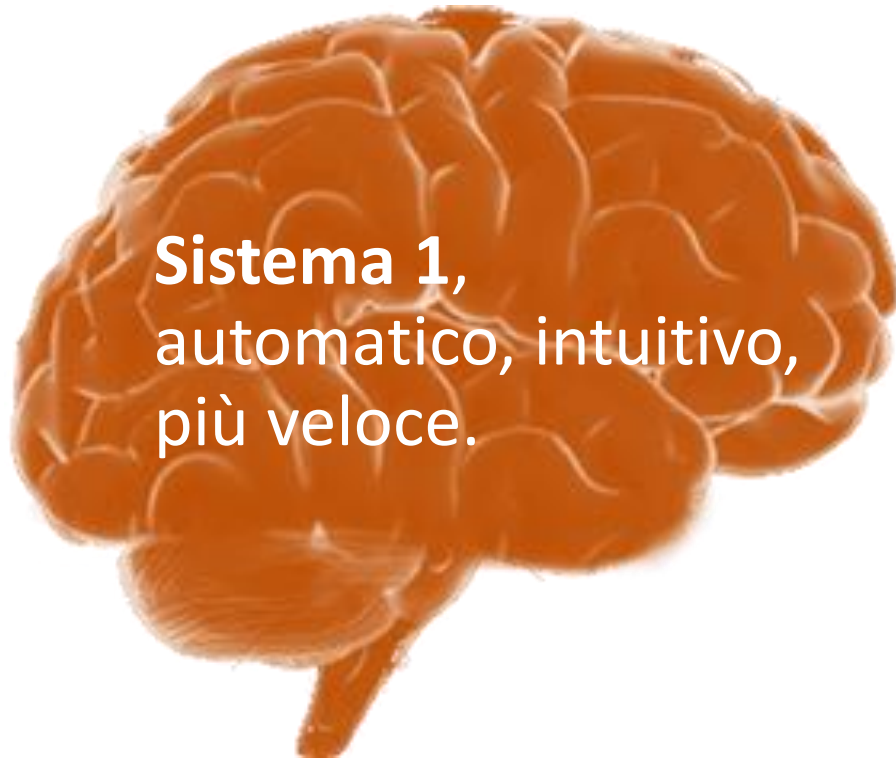
- A. Linda è attiva in un movimento femminista
- B. Linda è una commessa
- ~~C. Linda è una commessa ed è attiva in un movimento femminista~~

*La congiunzione di **due eventi non può avere più probabilità di accadere di uno solo** degli eventi congiunti.*



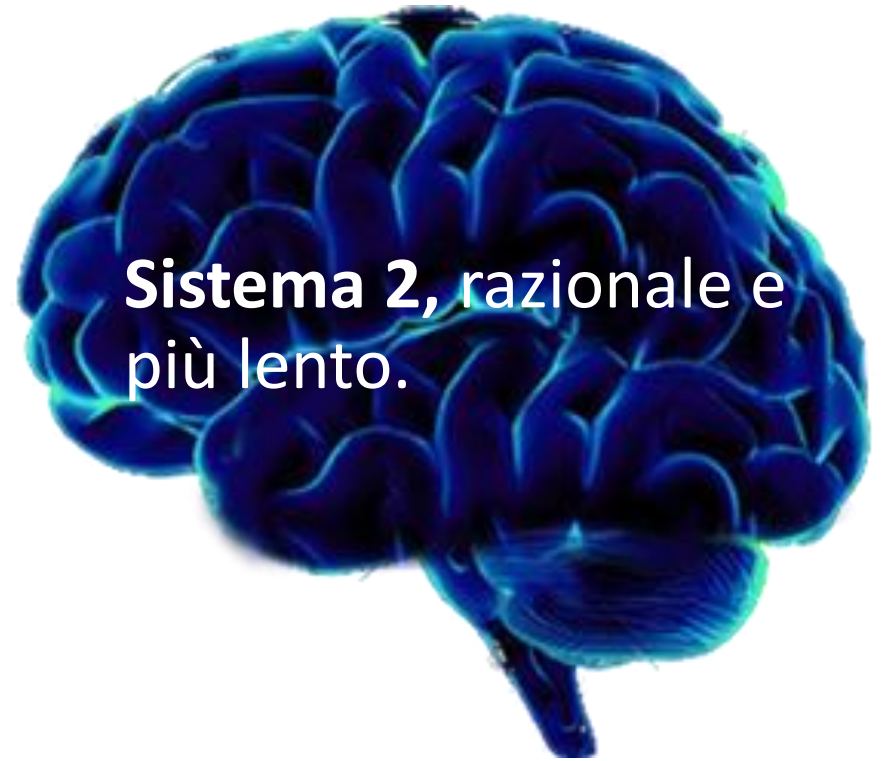
**Perché sbagliamo?**

Prendiamo decisioni utilizzando due sistemi.



**Sistema 1,**  
automatico, intuitivo,  
più veloce.

La parte **automatica** processa molte cose simultaneamente, e spesso non consapevolmente, ma è più «superficiale»: prende scorciatoie e ha dei bias (errori) naturali.



**Sistema 2,** razionale e  
più lento.

La parte **riflessiva** ha capacità limitate, ma offre analisi più sistematiche e profonde.

Il manager pubblico che vuole cambiare i comportamenti deve capire come le persone usano i differenti sistemi e come questi **influiscono sulle azioni e sui comportamenti**.

Molti spunti di scienza comportamentale applicate al policy making si focalizzano sulle leve del comportamento **automatiche** o legate al contesto, tra cui **l'ambiente** entro cui avviene la scelta (*choice environment*).



---

### Riflessiva

Controllata

Richiede sforzi

Deduttiva

Lenta

Consapevole

Es. Imparare una lingua straniera

Programmare un viaggio nuovo

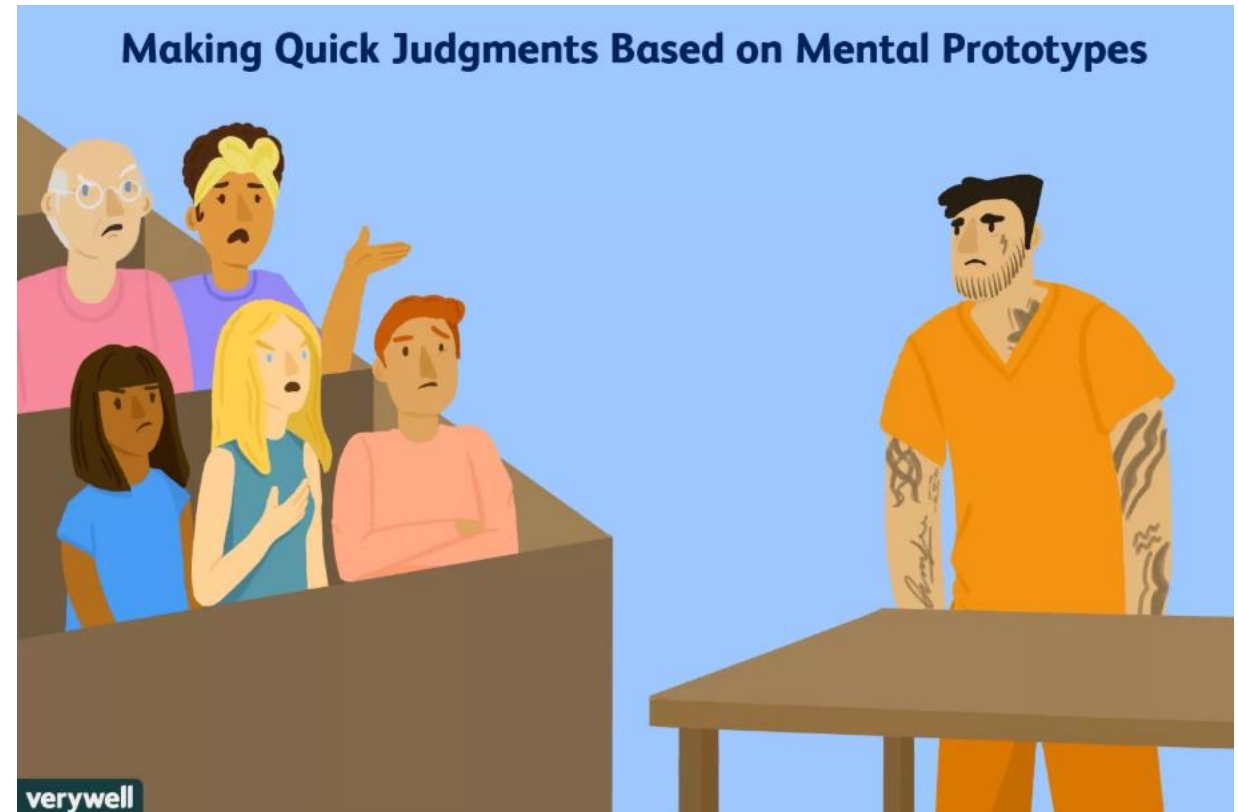
Contare le calorie di una torta

---



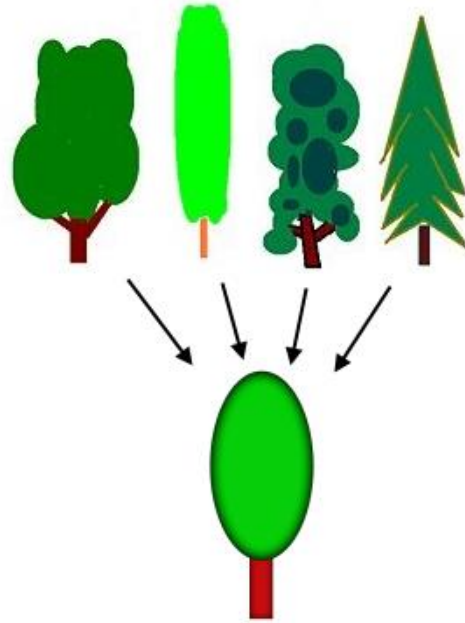
**Definiamo nudge, bias ed euristiche**

**Euristiche:** scorciatoie mentali, attraverso cui le persone valutano situazioni o risolvono problemi in modo rapido.



## Sia positive che negative

Ci permettono di elaborare risposte *velocemente* con *sforzi cognitivi limitati*...



*Vedere connessioni e pattern tra dati senza dover elaborare grandi database.*

.... ma possono in questo modo *violare i principi logici e razionali*, così conducendoci in errore, a decisioni e *giudizi sbagliati*.

## Bias cognitivi: trappole mentali, distorsioni della valutazione.

**Linda** è una donna di 31 anni, è nubile, parla lingue straniere ed è molto intelligente. È laureata in filosofia. Da studentessa era profondamente impegnata contro la discriminazione e a favore della giustizia sociale. Partecipava inoltre a dimostrazioni anti-nucleari.

Quale delle seguenti affermazioni è più probabile?

- A. Linda è attiva in un movimento femminista
- B. Linda è una commessa
- ~~C. Linda è una commessa ed è attiva in un movimento femminista~~

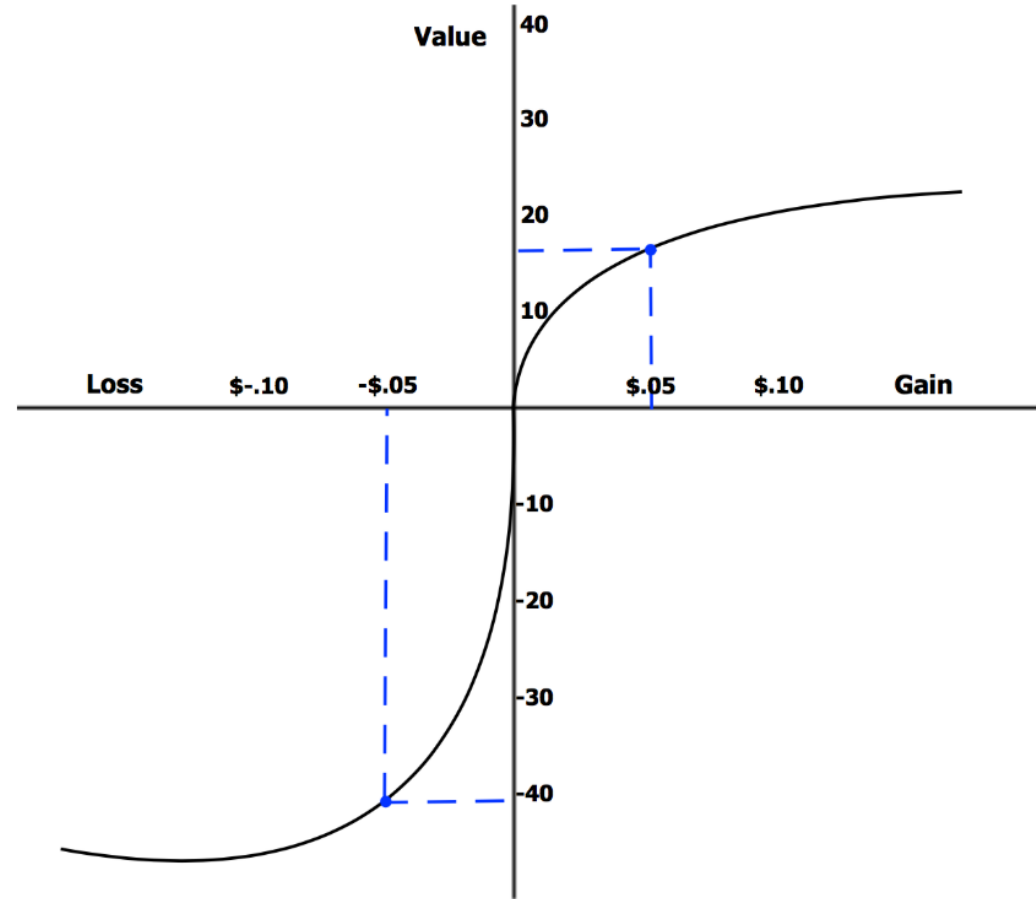
*La congiunzione di **due eventi non può avere** più probabilità di accadere di **uno solo** degli eventi congiunti.*

*Bias della rappresentatività*

## Avversione alle perdite

Le perdite vengono avvertite più dei guadagni.

Le nostre **reazioni emotive** alle perdite sono molto **più intense** rispetto a equivalenti guadagni.

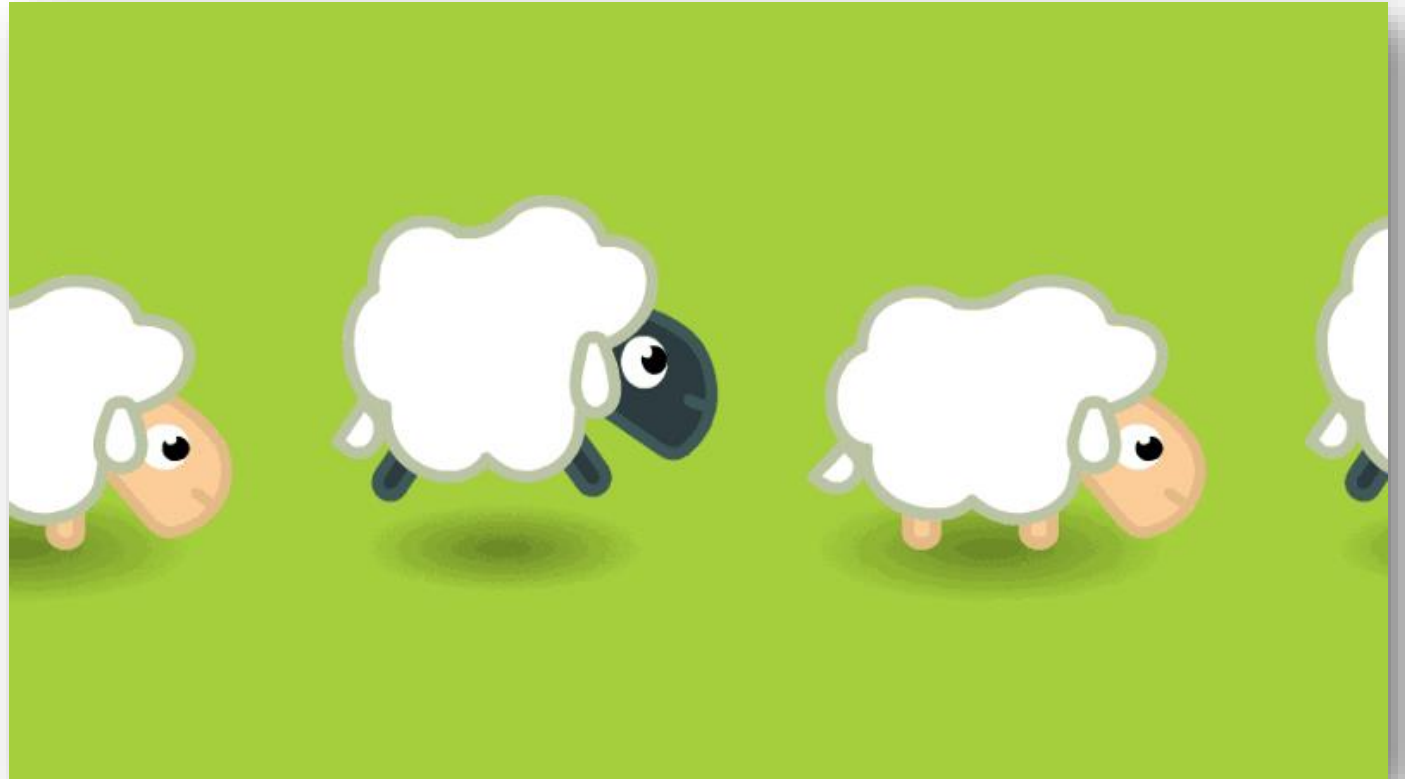




## Norme sociali

Abbiamo il desiderio di seguire il gruppo.

Le norme sociali hanno forte influenza nelle nostre scelte.



## Overload di scelte

L'aumento del numero di scelte da compiere aumenta il carico cognitivo.

Ci affidiamo alle euristiche, che portano spesso a scelte non ottimali.



## Status quo

Il decisore ha una maggiore preferenza verso l'*attuale corso d'azione*, e le alternative, anche se migliori, sono concepite come delle perdite.

Il decisore tenderà a *non cambiare il corso delle azioni* anche se si presentano alternative migliori.



## Groupthink

L'inclinazione delle persone del gruppo a tendere verso una decisione *condivisa* dagli altri partecipanti.

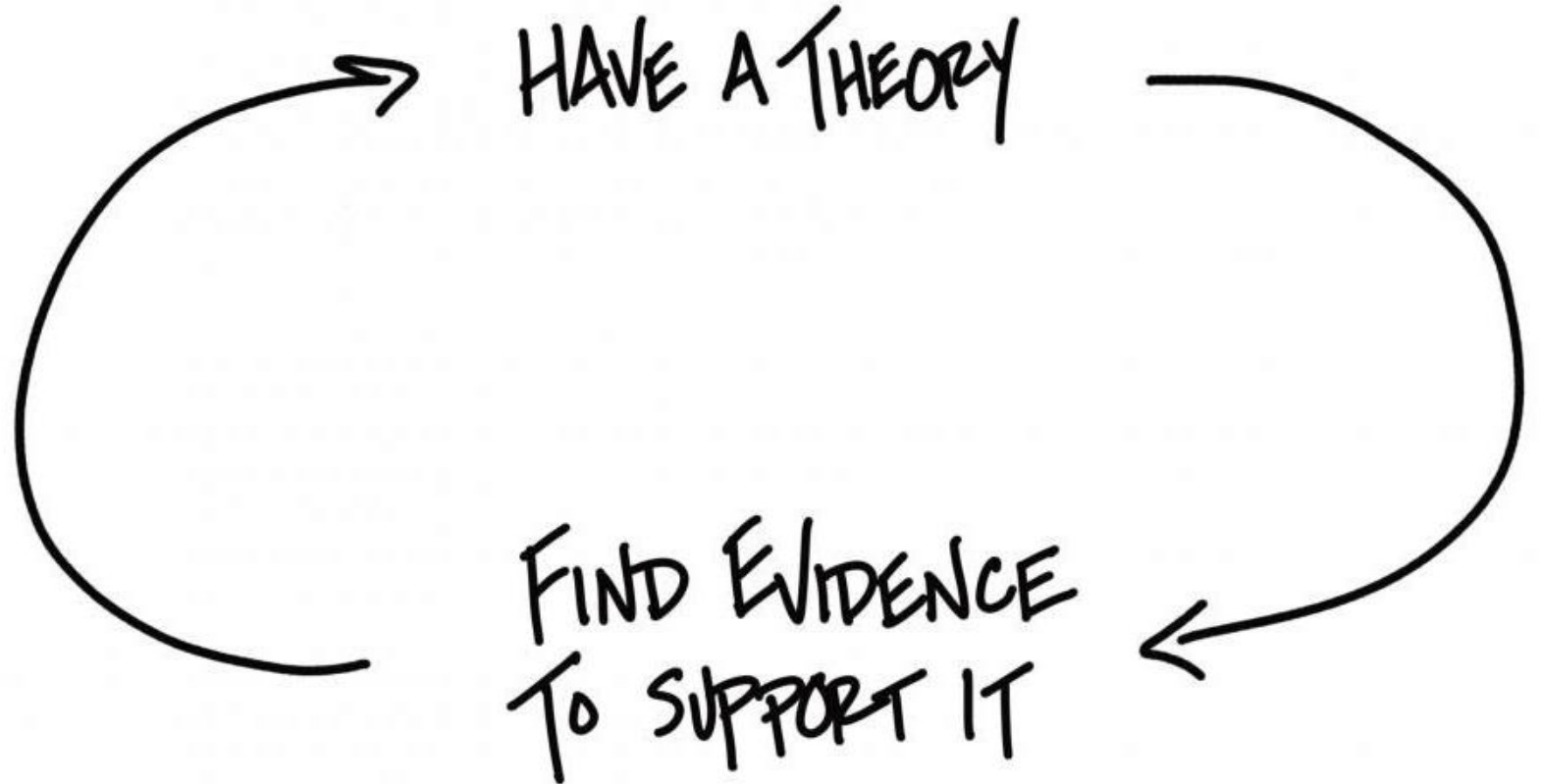
Non considera le alternative che condurrebbero a un maggior *conflitto* con gli altri componenti del gruppo.



**Conferma dell'evidenza  
(confirmation bias)**

Il decisore tende a cercare dati che possano *confermare* la scelta preferita.

*Non considera* le informazioni che non confermano l'alternativa scelta.





**Eccesso di fiducia in sé stessi  
(overconfidence)**

Il decisore ha eccessivo *ottimismo* verso le proprie previsioni e capacità.



**“Nine out of 10 people disagree with my idea, which sends a very clear message — nine out of 10 people are wrong!”**

## Framing effect

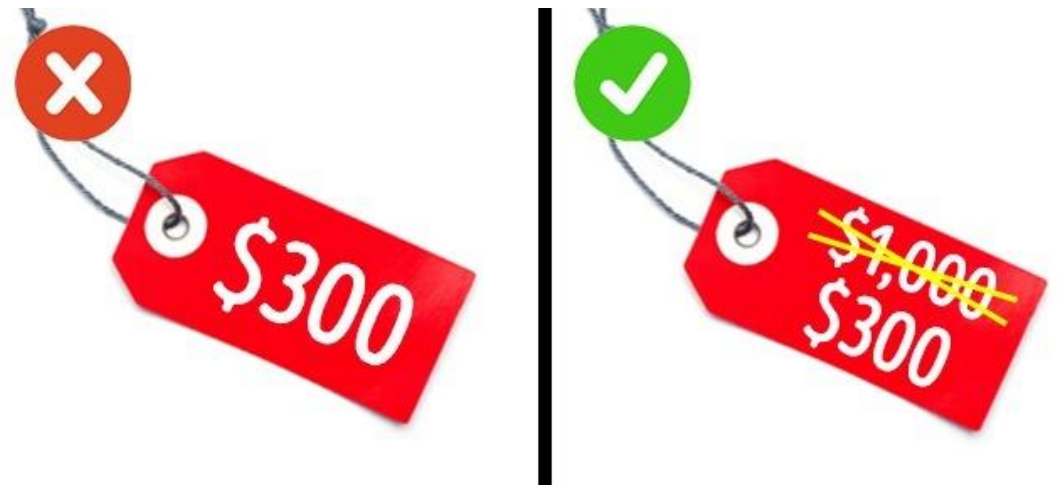
Il *modo* in cui le scelte sono poste a un individuo spesso influenza le sue preferenze.

Es.: la scelta tra due opzioni non desiderabili, se posta in *valore assoluto* o *in percentuale* porta a decisioni diverse.



## Effetto ancoraggio

I giudizi e le decisioni delle persone sembrano essere “ancorate” a un numero proposto in partenza.





## Fairness

I giudizi e le decisioni degli individui nei confronti di altri individui o aziende sono influenzati dal concetto di “**fairness**”.

Se gli altri si sono comportati bene con me, sono più propenso a comportarmi bene con loro e a essere gentile e d’aiuto.

Es. le aziende che aumentano i prezzi per “**approfittare**” di un maggior guadagno a scapito dei consumatori, possono avere risposte negative da parte delle persone; vs che quelle che alzano i prezzi per aumenti delle materie prime, ovvero non per loro scelta deliberata.



## Euristica della disponibilità

Si valuta la frequenza, la probabilità o le cause di un evento secondo il grado in cui le informazioni su tale evento sono *più facilmente disponibili in memoria*.

Abbiamo una maggiore propensione a ricordare gli *eventi recenti*, e supponiamo che siano più probabili.



## *In sintesi*

- Non siamo esseri completamente razionali con infinito tempo a disposizione: abbiamo sistemi di pensiero «**automatici**»
- Abbiamo capacità di attenzione ed elaborazione limitata – usiamo «**scorciatoie**»
- Cambiamo il nostro comportamento in base al «**contesto**»



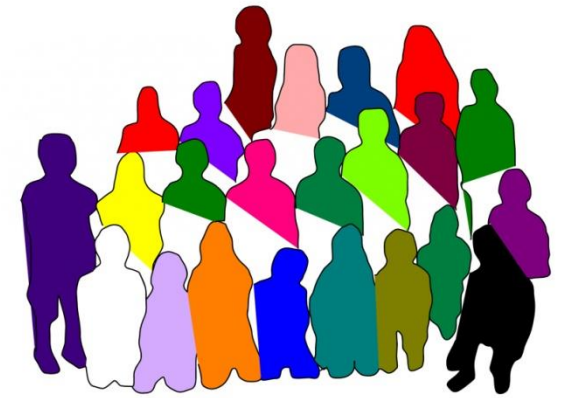
Quali conseguenze nel  
management pubblico?

# Behavioral public administration

Campo di studi nelle **pubbliche amministrazioni** che indaga il **comportamento individuale** combinando gli studi di **psicologia** e comportamento degli individui e dei gruppi.

### *3 componenti:*

- (1) Gli individui, i gruppi di cittadini, i dipendenti e i manager come **unità di analisi**
- (2) Enfasi su **comportamenti**
- (3) **Integrazione** degli studi di psicologia e di scienze comportamentali negli studi di pubblica amministrazione



## Es. Trasparenza e fiducia

La relazione tra **fiducia** dei cittadini nel governo e **trasparenza** nelle decisioni sembra dipendere dai **temi** trattati.



In un esperimento, i cittadini che erano esposti alla *trasparenza* in una discussione su temi «di coscienza» (es. decisioni sulla pubblica sicurezza nel traffico) avevano *meno fiducia* nel decision-maker rispetto ad argomenti di minore rilievo (es. parchi).

La **trasparenza** non porta automaticamente a maggiori livelli di **fiducia** rispetto alle amministrazioni pubbliche.





# Nudge

Ogni aspetto dell'**architettura delle scelte** che **modifica il comportamento** delle persone in un modo prevedibile, **senza escludere nessuna opzione** o cambiando significativamente gli incentivi economici.



# Nudge

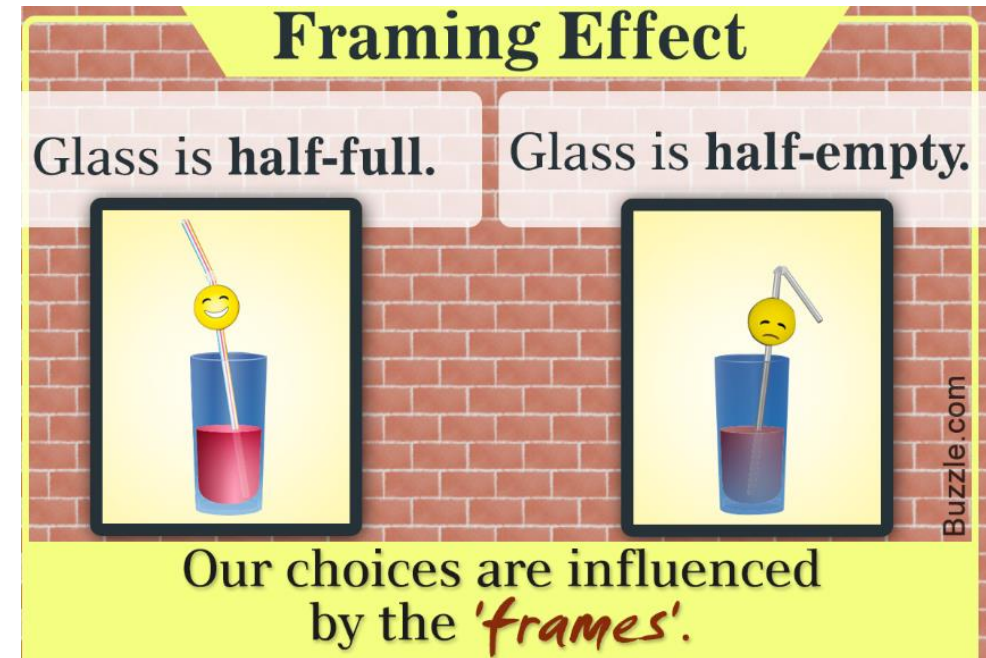
I nudge conducono gli individui in **specifiche direzioni** ma, al contempo, permettono loro **di scegliere liberamente**.

Un nudge deve sempre preservare la **libertà di scelta**.

Oggi i nudge vengono applicati nelle **organizzazioni**, nei **servizi** e nelle politiche pubbliche, e possono contribuire a **migliorare i comportamenti dei cittadini**.

Alcuni nudge tipici sono il framing, l'opzione di default, l'influenza sociale:

**Framing:** il modo in cui le questioni e situazioni sono presentate.



*Effetti nella sanità:*

- *90% possibilità di sopravvivere dopo 5 anni dall'operazione chirurgica*

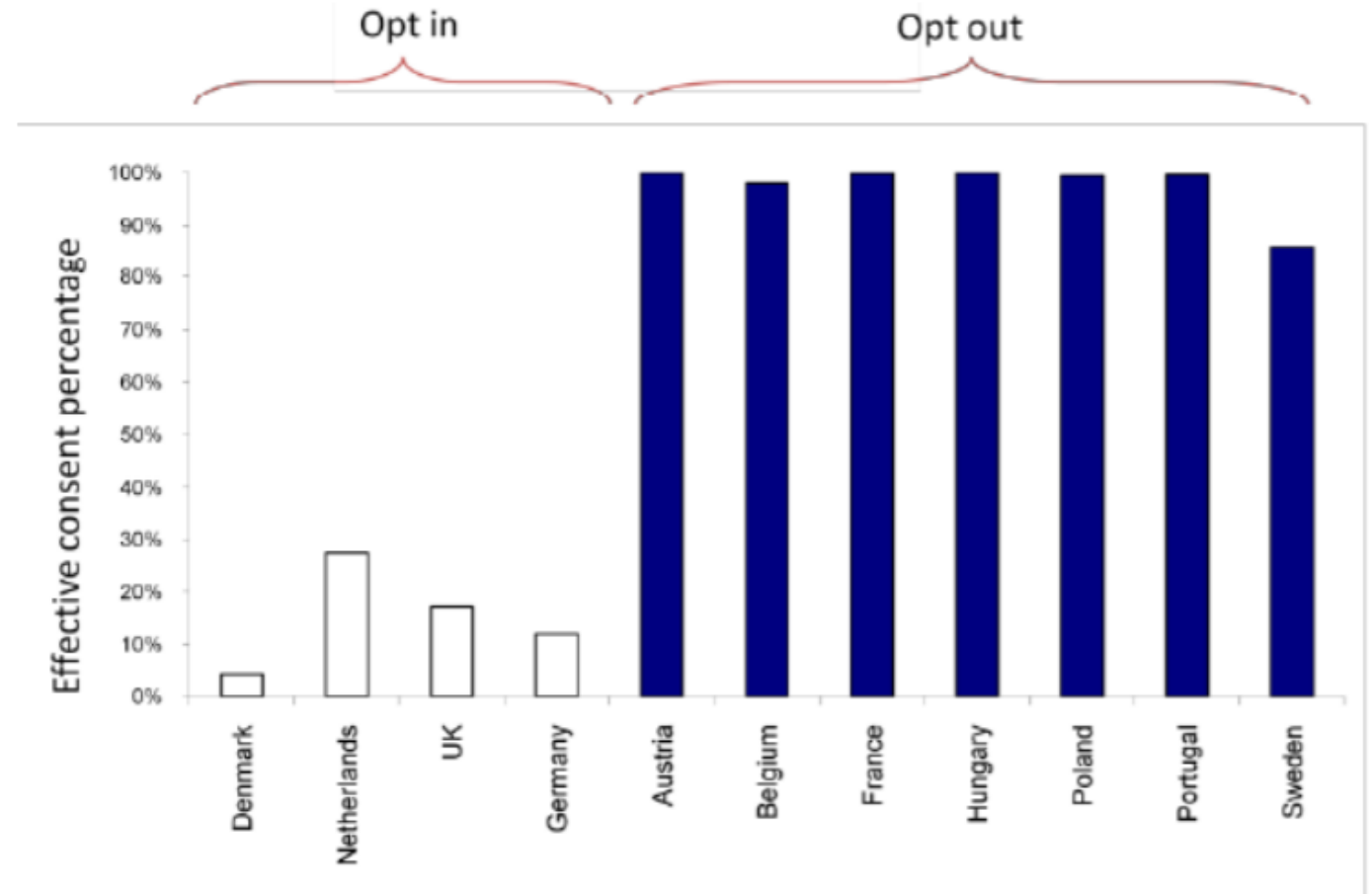
*Vs*

- *10% possibilità di morire dopo 5 anni dall'operazione*

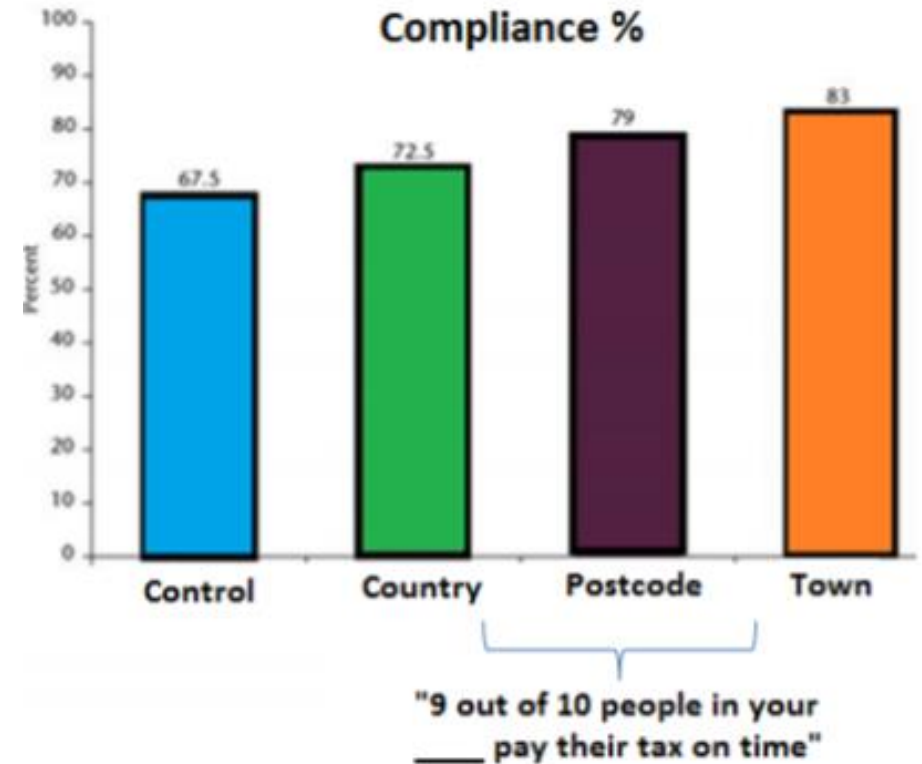
*Il frame (1) spinge più persone a sottoporsi a operazione*

**Opzione di default:** una regola sul corso d'azione che stabilisce cosa accadrà se il decisore lascia la situazione attuale immutata.

Es. Decisioni sulla donazione di organi, piani per la pensione



- **Influenza sociale:** gli individui sono influenzati dal comportamento degli altri, specialmente se appartengono alla stessa comunità.



## **Esempi di applicazioni e casi-studio**

# Nudge Units: Behavioral Insights Team (BIT)

- Nel **2010** il governo inglese ha creato una “nudge unit” per identificare aree di potenziale miglioramento.
- L’obiettivo della BIT era “**esplorare modi di migliorare i servizi pubblici attraverso l’applicazione di strategie fondate sulle basi del comportamento umano**”.
- Molte «nudge unit» sono state create da differenti governi, come la **Danimarca, l’Australia, il Canada e gli USA**.





# Behavioural Insights and Public Policy

## Institutions applying BI to public policy around the world



Institutions inside government    Institutions outside government    Multi-national organisations



*Are di applicazione*

Salute

Politiche dei  
consumatori

Mercato del  
lavoro

Risparmio

Finanza

Ambiente

Alimentazione

Sport

Tassazione

Cultura

...

# Come lavora la BIT



Search 🔍

Media office

What we do

Our work

Our offices

About us

**We generate and apply behavioural insights to inform policy, improve public services, and deliver positive results for people and communities.**

## Policy areas



Consumers and finance



Crime, justice and security



Education and skills



Energy, environment and sustainability



Equality and diversity



Government and society



Health and wellbeing



International development



Local government and services



Social capital and philanthropy



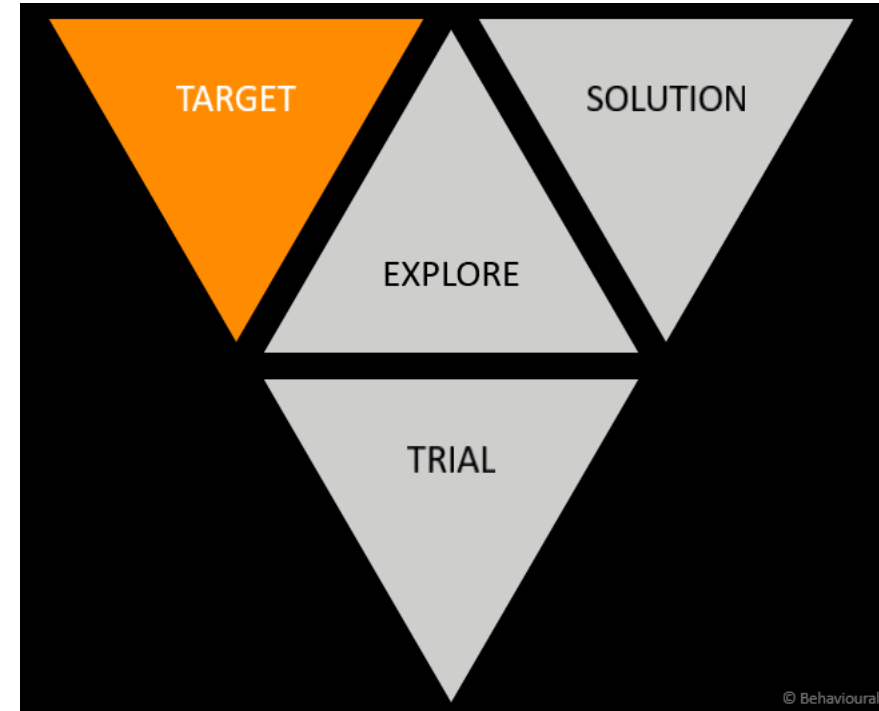
Tax



Work and the economy

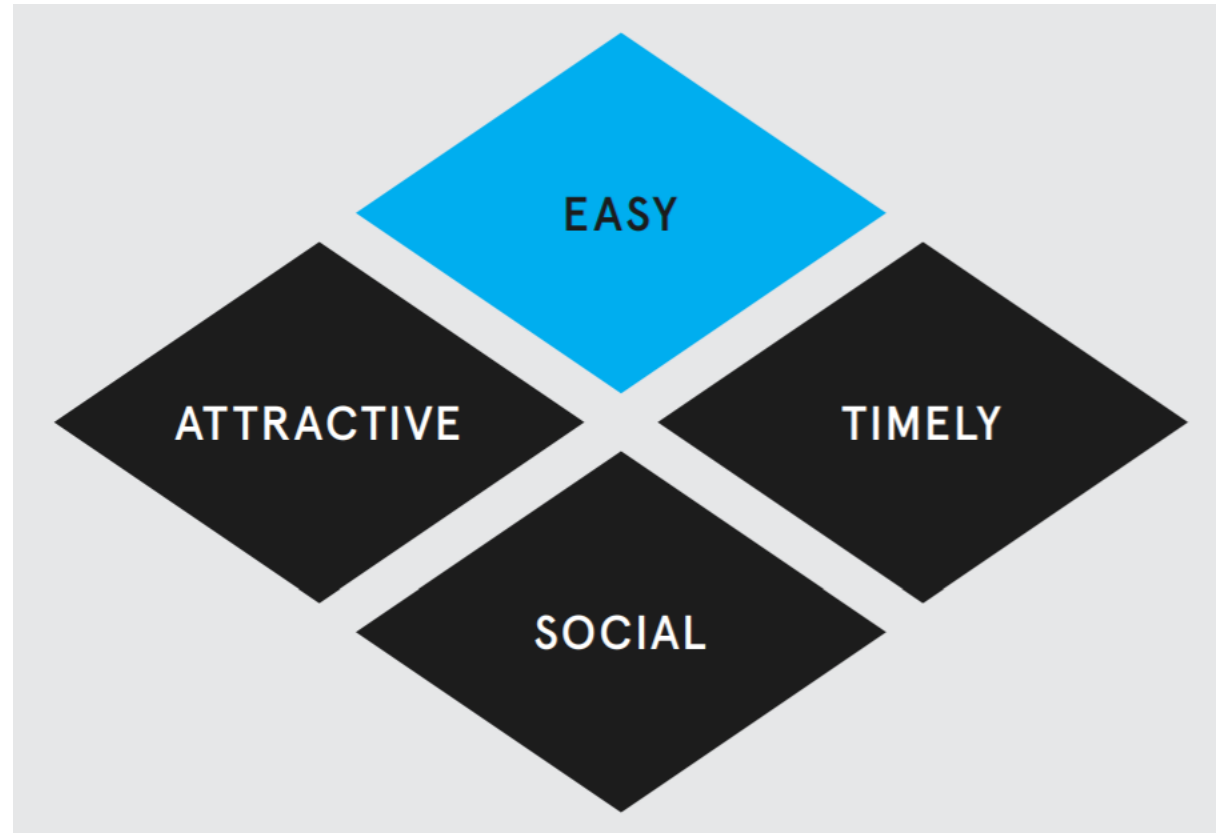
## Metodo TEST

- **Target:** cosa vogliamo raggiungere, che obiettivo ci poniamo
- **Explore:** capire il punto di vista dei cittadini sul servizio
- **Solution:** a partire da spunti comportamentali
- **Trial:** test, capire se la soluzione funziona nella pratica



## Metodo EAST

- **Easy**: semplifica, rendi i servizi semplici per i cittadini
- **Attractive**: attire l'attenzione sulle informazioni rilevanti
- **Social**: utilizza il comportamento positivo delle persone
- **Timely**: chiedi che venga svolta l'azione giusta al momento giusto.



# Easy

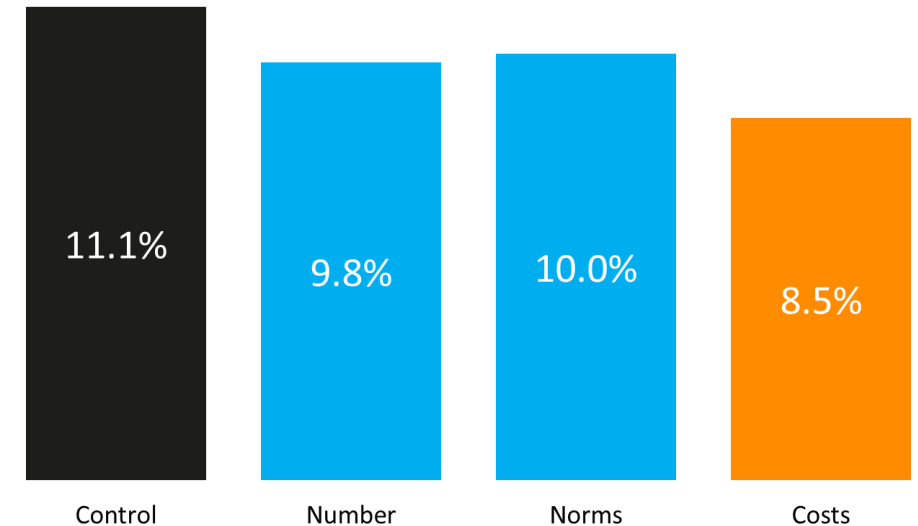
Es. Semplificare il modello delle prescrizioni all'ospedale reduce gli errori nell'attribuzione dei medicinali

REGULAR PRESCRIPTIONS										Date:													
MEDICINE (Approved name)																							
EXAMPLE																							
D	O	S	E	microgram						mg	g	units	Other										
OD			BD	TDS	QDS					Other	Route												
										PO													
Name			Signature				Bleep																
A. Doctor							4528																
New	<input checked="" type="checkbox"/>	Start date		Additional information						Pharmacist Initials													
		31/03		After food						A. Name													

# Attractive

## SMS per ridurre il numero di appuntamenti mancati all'ospedale

Name	Message
Control	Appt at [hospital] on [Sep 16] at [10:00am]. To cancel or rearrange call the number on your appointment letter.
Number	Appt at [hospital] on [Sep 16] at [10:00am]. To cancel or rearrange call <b>02077673200</b> .
Norm	We are expecting you at [hospital] on [Sep 16] at [10:00am]. <b>9 out of 10 people attend</b> . Call 02077673200 if you need to cancel or rearrange.
Costs	We are expecting you at [hospital] on [Sep 16] at [10:00am]. <b>Not attending costs NHS £160 approx</b> . Call 02077673200 if you need to cancel or rearrange.



# Social

## Introdurre il confronto sociale



Department  
of Health

From the Chief Medical Officer,  
Professor Dame Sally C Davies FRS  
FMedSci

Richmond House  
79 Whitehall  
London  
SW1A 2NS

T: +44 (0)20 7210 4850  
F: +44 (0)20 7210 5407  
E: [sally.davies@dh.gsi.gov.uk](mailto:sally.davies@dh.gsi.gov.uk)  
W: [www.gov.uk](http://www.gov.uk)

MR A B SAMPLE  
55 Sample Street  
Sampleton  
Sampleshire  
S55 5SS  
\*0000001 11

30<sup>th</sup> March 2015

**NOTE TO PRACTICE MANAGERS: PLEASE FORWARD IMMEDIATELY TO GP ADDRESSED**

Dear Mr Sample

### **Antibiotic usage in your practice**

Antimicrobial resistance is a serious and growing threat to our health. Reducing unnecessary prescriptions in primary care may help prevent a public health catastrophe.

**The great majority (80%) of practices in Birmingham & the Black Country prescribe fewer antibiotics per head than yours.\***

Many practices are already taking action to reduce antibiotic prescriptions while safeguarding patients' health. Please join them by taking three simple actions:

1. Give patients advice on self-care instead – you can use the leaflet enclosed or search online for the “TARGET antibiotics toolkit”.



Caso-studio 1.  
Aumentare l'aderenza agli  
**adempimenti fiscali** in  
Indonesia





**Problema:** il Sistema online per pagare le tasse si bloccava. Si creavano lunghe file agli sportelli, per compilare manualmente i moduli, perchè I cittadini pagavano all'ultimo momento.

Situazioni di questo genere possono peggiorare l'umore dei cittadini, gli adempimenti e impattare negativamente sulle entrate da tassazione.



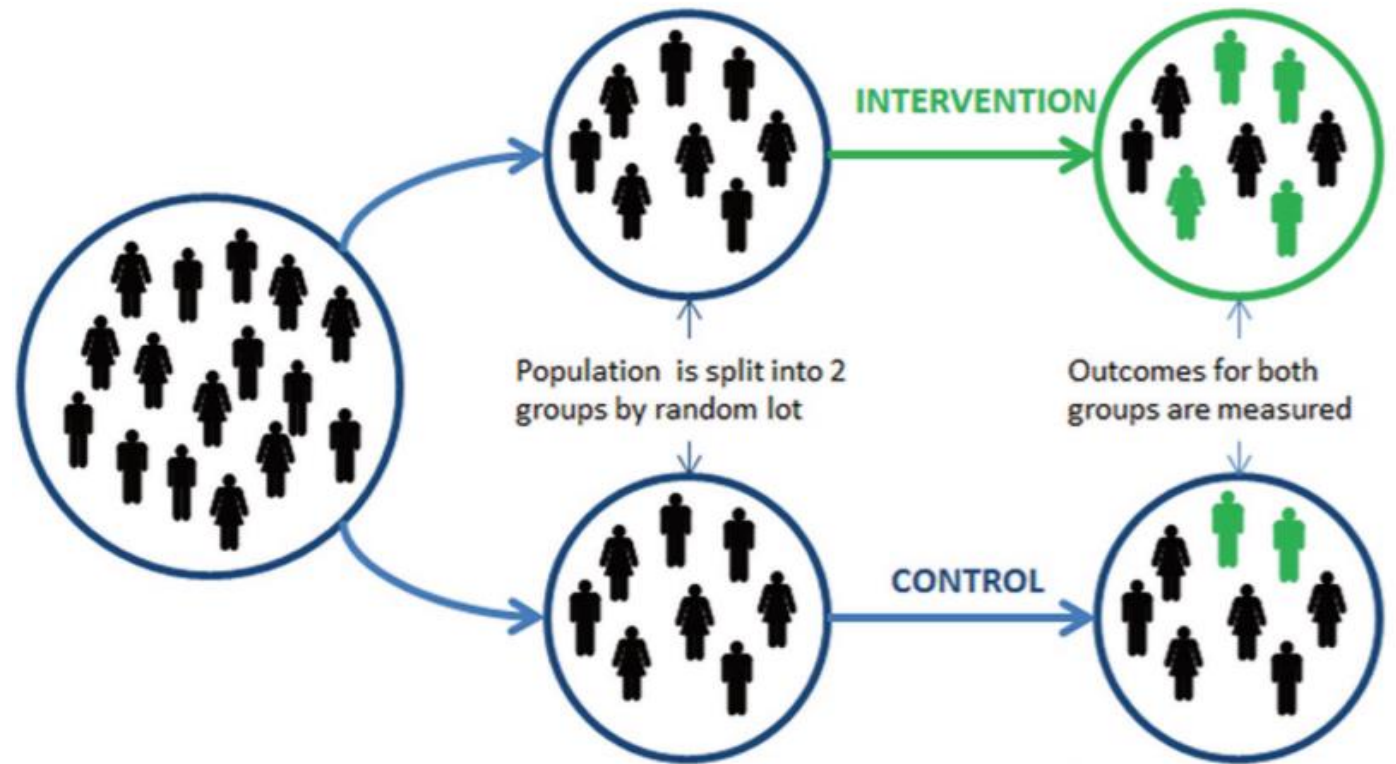
**Obiettivo:** incoraggiare i cittadini a compilare i modelli fiscali almeno due settimane prima della scadenza.



## Metodo

### Random Control Trial

11.2 milioni di cittadini



Sono stati sperimentati **6 diversi testi** per email, e un controllo di “no email”.

I messaggi sono stati scritti in modo diverso l'uno dall'altro, utilizzando approcci diversi da quello tradizionale, che tende a focalizzarsi sulle normative.



**Subject: Submit your 2017 Annual Tax Return Now**

Dear Mr/Ms [Name]  
NPWP [XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX]

## 1) Controllo

According to the provisions of Article 3 paragraph (3) b and c of Law No. 6 of 1983 on General Provisions and Tax Procedures that has been amended numerous times, lastly by Act No. 16 of 2009, the deadline for submission of the Annual Income Tax Return for personal taxpayers is a maximum of 3 (three) months after the end of the Tax Year, and for the Annual Income Tax Return for corporate taxpayers is a maximum of 4 (four) months after the end of the Tax Year. Annual Income Tax Returns can be submitted in person to the KPP/KP2KP. In addition, taxpayers may also submit the Annual Income Tax Return by:

1. Sending by registered mail with delivery receipt to the KPP where the taxpayer is registered;
2. Sending by a courier company or courier service with delivery receipt to the KPP where the taxpayer is registered; or
3. e-Filing through the online DGT webpage (<https://dijponline.pajak.go.id>) or an SPT Electronic Service Provider designated by the Directorate General of Taxation.

If you require any further tax information, you may contact:

1. Tax Services Office;
2. Office of Tax Services, Counselling and Consultation;
3. Tax Call Centre (021) 1500200; or
4. Webpage [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

We would like to extend our thanks for your role in paying and reporting your taxes.

## 2) Semplificazione

**Subject: Submit your 2017 Annual Tax Return Now**

Dear Mr/Ms [Name]  
NPWP [XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX]

It's time to submit your 2017 Annual Income Tax Return. There are four options:

1. e-Filing through the online DGT webpage (<https://dijonline.pajak.go.id>) or an SPT Electronic Service Provider designated by the Directorate General of Taxation;
2. In person at the Tax Services Office (KPP) or Office of Tax Services, Counselling and Consultation (KP2KP) where you will submit the SPT;
3. Sent by registered mail to the KPP where you are registered; or
4. Sent by a courier service to the KPP where you are registered.

Do not wait until the deadline expires. Nowadays, more Indonesians than ever are dutifully filing SPT.

Report your SPT now.



Subject: Your Taxes Build the Nation

Dear Mr/Ms [Name]  
NPWP [XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX]

Happy New Year 2018. May you always stay healthy and we hope everything is going well.

You have received this email because your email address is registered in the Directorate General of Taxation's email database for taxpayers. We plan to use the email as one of the alternatives in distributing the tax-related information to taxpayers. We hope that the dissemination of the tax information will provide benefits in the fulfilment of your rights and responsibilities as a taxpayer.

As the deadline for submission of Annual Tax Return 2017 draws near, we really hope that you submit your Annual Tax Return 2017 soon. If you require any further tax information, you may contact:

1. Tax Services Office;
2. Office of Tax Services, Counselling and Consultation;
3. Tax Call Center (021) 1500200; or
4. Webpage [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

Taxes that you pay are very helpful to ensure the availability of public goods and services in our country. We attach illustration of the use of taxpayers' money to show your role as a hero of the country's development through paying taxes.

Thank you for your attention, we wish you success in life and career.

Best regards,  
Robert Pakpahan  
Director General of Taxation

### 3) Orgoglio nazionale

## 4) Guida

Subject: Submit your 2017 Annual Tax Return in 15 minutes

Dear Mr/Ms [Name]  
NPWP [XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX]

It's time to submit your 2017 Annual Income Tax Return. You will only need around 15 minutes if all the required documents have been prepared in advance.

Checklist for filing SPT 2017 with a 1770 SS, 1770 S or 1770 form. [Click here](#)  
Frequently asked questions about Form 1770. [Click here](#)

Do not wait until the deadline expires. Nowadays, more Indonesians than ever are dutifully filing SPT.

Avoid problems when reporting tax return at the end of March:

- Rejections because of submitting SPT incompletely due to haste;
- Website slowdown for e-filing;
- Long queues for manual submission;
- Imposition of fines if it passes the deadline of submission (31 March).

Report your SPT now.

Best regards,  
Robert Pakpahan  
Director General of Taxation



Subject: Avoid problems in submitting the 2017 Annual Tax Return

Dear Mr/Ms [Name]  
NPWP [XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX]

It's time to submit your 2017 Annual Income Tax Return. We will send a reminder to help you. Choose a date prior to March 16, 2018.

YES; I will choose a suitable date to report the SPT before March 16, 2018 to make it easier. [Click here](#)  
NO; I will not choose a date to report the SPT before March 16, even if this makes it more difficult for me. [Click here](#)

Good planning in preparing the SPT will make reporting easier. Nowadays, more Indonesians than ever are dutifully filing SPT.

Avoid problems when reporting tax return at the end of March:

- Rejections because of submitting SPT incompletely due to haste;
- Website slowdown for e-filing;
- Long queues for manual submission;
- Imposition of fines if it passes the deadline of submission (31 March).

Start preparing your SPT report now.

Best regards,  
Robert Pakpahan  
Director General of Taxation

## 5) Pianificazione

- 1) **Controllo**
- 2) **Semplificazione**
- 3) **Orgoglio nazionale**
- 4) **Guida**
- 5) **Pianificazione**



Il messaggio con **risultati migliori** comunicava che la registrazione anticipate **evitava problemi (5: pianificazione)**, fornendo un collegamento a un sito dove i cittadini potevano scegliere una data per pagare le tasse e ricevere messaggi di reminder man mano che si avvicinava.



**Subject:** Avoid problems in submitting the 2017 Annual Tax Return

Dear Mr/Ms [Name]  
NPWP [XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX]

It's time to submit your 2017 Annual Income Tax Return. We will send a reminder to help you. Choose a date prior to March 16, 2018.

**YES;** I will choose a suitable date to report the SPT before March 16, 2018 to make it easier. [Click here](#)

**NO;** I will not choose a date to report the SPT before March 16, even if this makes it more difficult for me. [Click here](#)

Good planning in preparing the SPT will make reporting easier. Nowadays, more Indonesians than ever are dutifully filing SPT.

**Avoid problems when reporting tax return at the end of March:**

- Rejections because of submitting SPT incompletely due to haste;
- Website slowdown for e-Filing;
- Long queues for manual submission;
- Imposition of fines if it passes the deadline of submission (31 March).

Start preparing your SPT report now.

Best regards,  
Robert Pakpahan  
Director General of Taxation



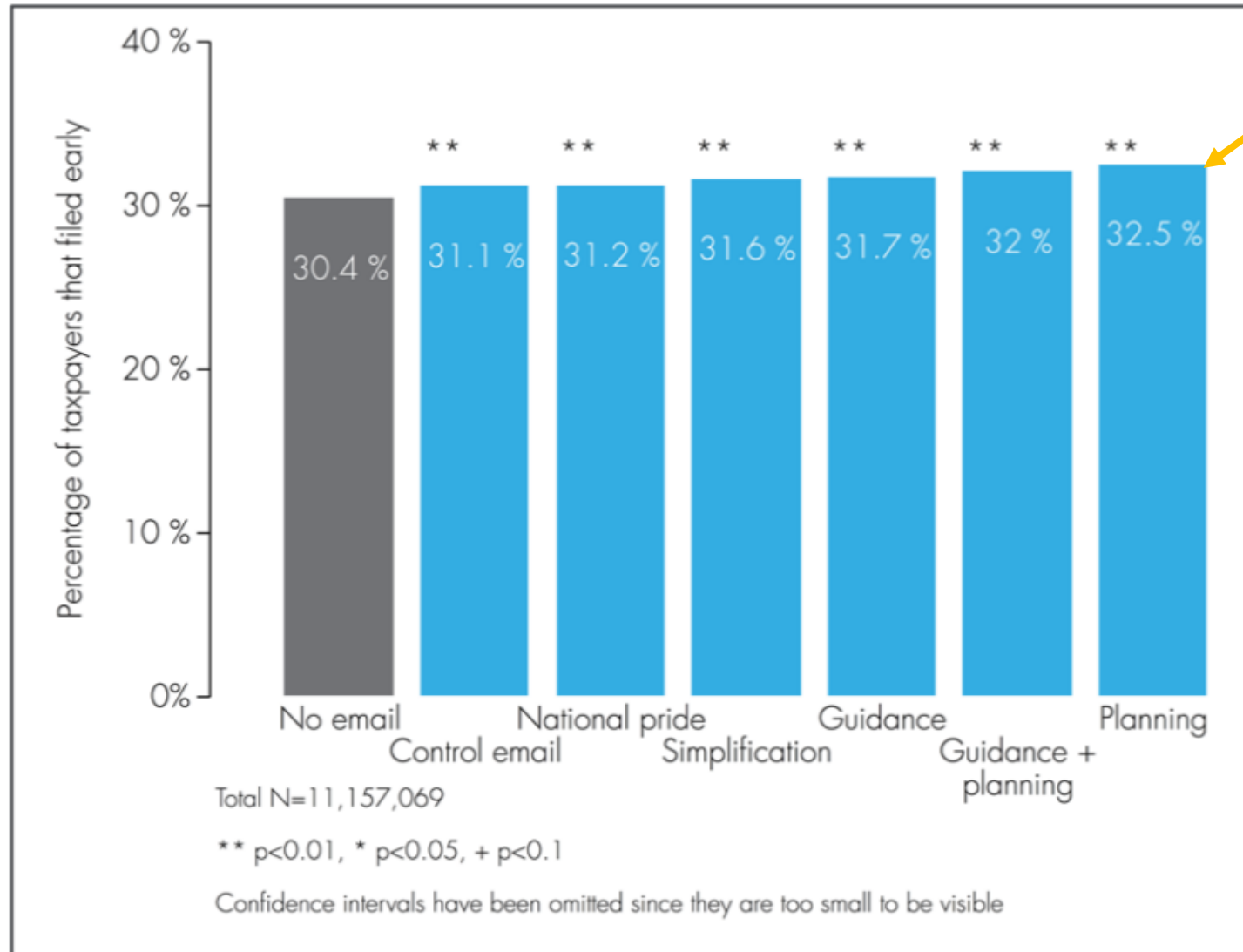
Kementerian Keuangan Republik Indonesia  
Direktorat Jenderal Pajak



[@DirjenPajak](#) [f/DirjenPajak](#) [v/DirjenPajak](#)

Best  
performing  
email

**Figure: Impact on Early Filing**





## **Risultati**

I pagamenti anticipate sono aumentati del 7%, i pagamenti nel complesso del 2%.

## **Potenzialità**

Maggiori introiti di 1.93 milioni USD di pagamenti al giorno di scadenza, equivalenti a 13.53 milioni di USD se confrontati con l'intera popolazione.

## Caso 2. Donazione di organi



**Problema:** In media, muoiono 3 persone al giorno perché non ci sono abbastanza organi disponibili. Molte persone che mostrano interesse a iscriversi al Registro di Donatori di Organi alla fine non lo fanno.

I sondaggi dimostrano che **9 persone su 10** sono **favorevoli** alla donazione, ma meno di **1 persona su 3** si iscrive al Registro.





**Obiettivo:** colmare il gap tra intenzione e azione.



Home



Service

# Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

---

Three people die every day because there are not enough organ donors.

Join >

or [find out more.](#)

1. Three die every day...

Home



Service

# Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

---

You could save or transform up to 9 lives  
as an organ donor.

[Join >](#) or [find out more.](#)

2. You can save nine lives...



Service

# Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

---

If you needed an organ transplant  
would you have one? If so please help  
others.

Join >

or [find out more.](#)

3. If you needed transplant...

Home



Service

# Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

---

If you support organ donation please  
turn your support **into action.**

Join >


or [find out more.](#)

4. If you support donation...

GOV.UK

Home

Service

 Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

---

Three people die every day because there are not enough organ donors.

[Join >](#) or [find out more.](#)

1. Three die every day...

GOV.UK

Home

Service

 Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

---

You could save or transform up to 9 lives as an organ donor.


[Join >](#) or [find out more.](#)

2. You can save nine lives...

GOV.UK

Home

Service

 Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

If you needed an organ transplant would you have one? If so please help others.

[Join >](#) or [find out more.](#)

3. If you needed transplant...

GOV.UK

Home

Service

 Thank you.

Please join the NHS Organ Donor Register.

---

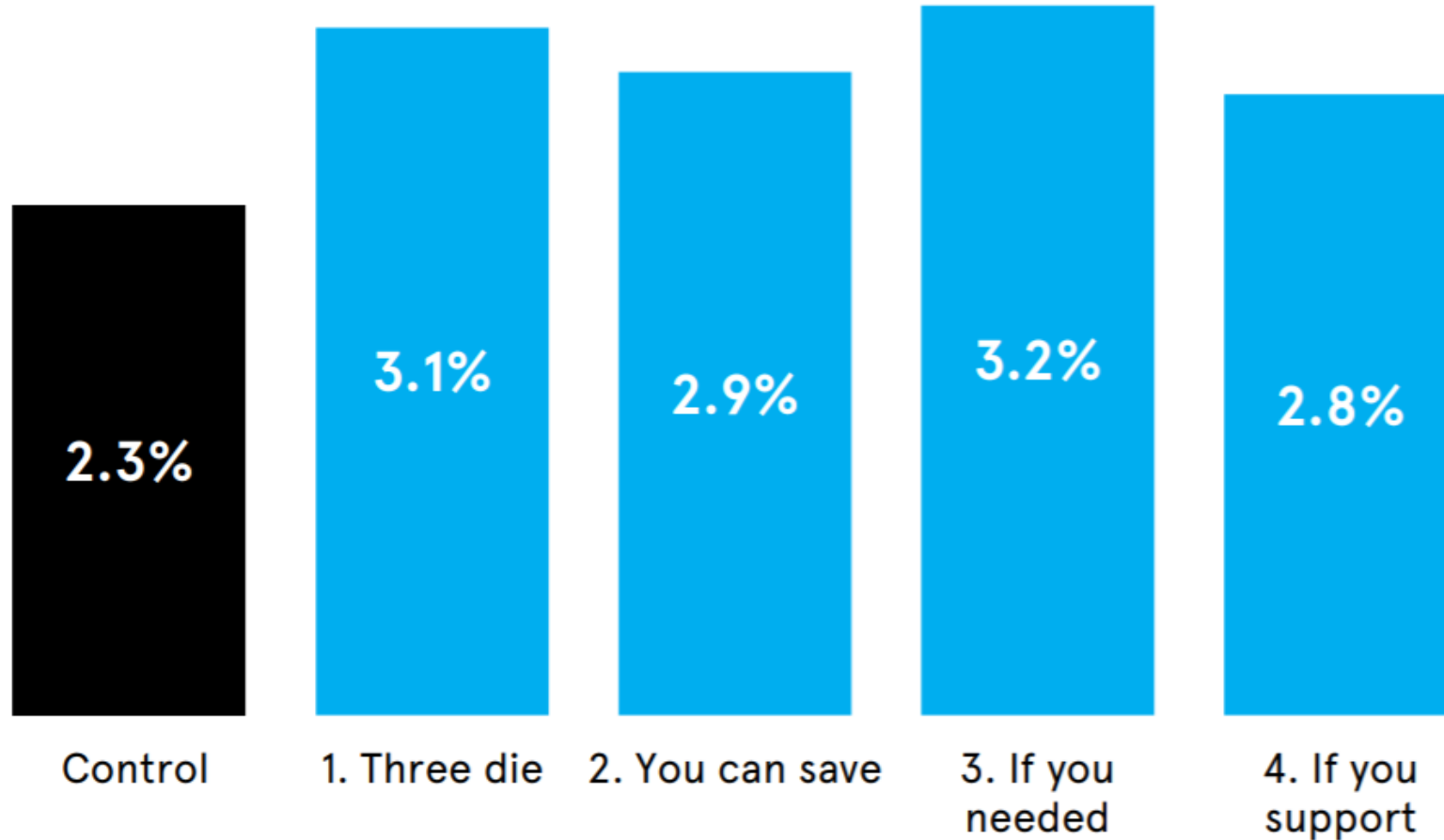
If you support organ donation please turn your support into action.

[Join >](#) or [find out more.](#)

4. If you support donation...

# Proportion joining the organ donor register after a simple online prompt

THE  
BEHAVIOURAL  
INSIGHTS TEAM.



[https://transparencyschool.org/wp-content/uploads/Luke-Ravenscroft\\_Applying-Behavioural-Insights.pdf](https://transparencyschool.org/wp-content/uploads/Luke-Ravenscroft_Applying-Behavioural-Insights.pdf)

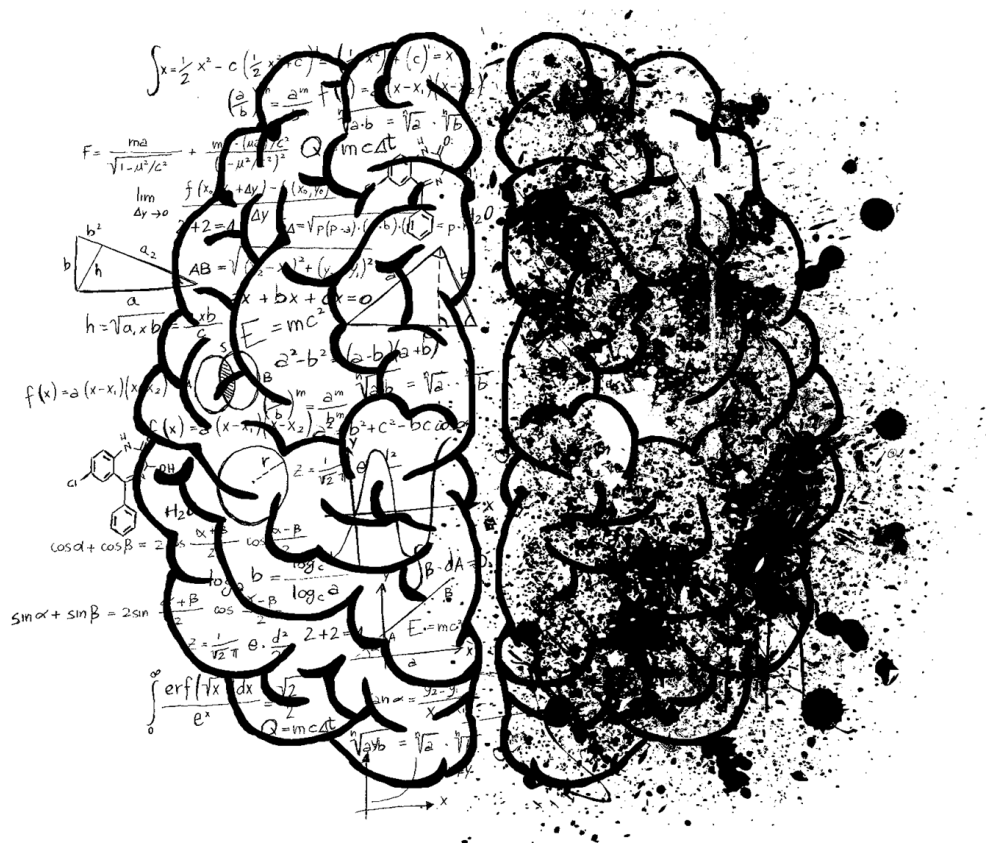
## Potenzialità

In un anno, estendere l'opzione migliore alla popolazione porterebbe **96.000 nuovi iscritti in più** al Registro dei donatori.

I risultati mostrano come **piccoli cambiamenti** in alcune variabili di contesto nei servizi pubblici possono avere grandi impatti.







# Critiche

- Etica?
- Efficacia?



*Potenzialità negli studi e nelle applicazioni  
dell'economia comportamentale al management e ai  
servizi pubblici*