

UN PROMEMORIA PER RISPETTARE LE SCADENZE



PROBLEMA

Spesso le persone dimenticano di presentarsi ad appuntamenti e di completare iter burocratici per accedere a servizi, anche quando si tratta di servizi importanti. Questi errori e mancanze sono dovute ad inerzia, procrastinazione, o vera e propria dimenticanza. Spesso il contesto è ostile: l'appuntamento è uno - magari non particolarmente allettante - in un'agenda di impegni personali e professionali già affollata; le azioni da compiere per il processo burocratico possono essere complesse e lunghe.

BEHAVIORAL INSIGHT

Contesti complessi e poco motivanti possono condurre facilmente all'errore, alla dimenticanza. Si tratta a tutti gli effetti di **ostacoli da superare**, fisici o mentali. Nell'affrontarli, la persona è spesso già **poco motivata**: una miscela esplosiva, che produce **inefficienza**.

I contesti possono però essere riprogettati per funzionare in direzione opposta, non come ostacoli ma come **utili protesi cognitive**, piccoli aiuti strategici che accompagnano nella fruizione dei servizi. I **promemoria** sono un esempio relativamente semplice di protesi che, se ben progettato, è molto efficace per aiutarci a rispettare le scadenze.

AZIONE

Castleman e Page (2013)¹ hanno utilizzato dei promemoria per **incrementare la percentuale di iscrizioni** al college tra ragazzi che provenivano da famiglie con difficoltà socio-economiche. A questi sono stati inviati **sms per ricordare le scadenze** per iscriversi. Il costo di tale intervento è stato di soli 7\$ per studente e ha prodotto un **incremento nelle iscrizioni del 7%**.

In un altro studio del 2016², i due autori utilizzano la stessa strategia per **ridurre il drop-out** dei ragazzi già iscritti al college. Anche in questo caso furono inviati loro sms tramite i quali venivano **sollecitati a rinnovare per tempo l'iscrizione** agli anni successivi. In questo caso l'impatto è risultato ancora più evidente, con un **incremento del 14% nel rinnovo delle iscrizioni** a fronte di 5\$ investiti per ogni studente.

P

*Il **Promemoria** è una protesi cognitiva che ricorda alla persona, al momento giusto, la possibilità di compiere una scelta. Se ben calibrato e ben cadenzato, questo strumento può risultare molto efficace per aumentare l'aderenza ad un percorso e aiutare le persone a portarlo a termine.*

1. Castleman, B., & Page, L.C. (2013). *The not-so-lazy days of summer: Experimental interventions to increase college entry among low-income high school graduates*. *New Directions For Youth Development*, 2013(140), 77-97.
2. Castleman, B.L., & Page, L.C. (2016). *Freshman year financial aid nudges: An experiment to increase FAFSA renewal and college persistence*. *Journal of Human Resources*, 51(2), 389-415



www.abetterplace.it
info@abetterplace.it