

# PER VENDERE DI PIÙ SERVE IL DESIGNER COMPORTAMENTALE

È il mestiere emergente negli Stati Uniti, ha l'obiettivo di rendere efficienti le aziende di servizi pubbliche o private, dai trasporti alla finanza. Come? Attraendo il consumatore. Con un'offerta semplice

di RICCARDO VIALE

Una professione emergente sta spopolando negli Stati Uniti: il designer comportamentale. Università, scuole e società di formazione stanno offrendo corsi che insegnano come utilizzare le scienze cognitive e l'economia comportamentale sia per realizzare servizi che sappiano attrarre il consumatore, sia per migliorare le performance organizzative dell'impresa privata o pubblica. Che cosa fa il designer comportamentale? Quando un'impresa o agenzia, privata o pubblica, decide di offrire un nuovo servizio, per esempio un piano di mobilità urbana sostenibile, il designer comportamentale si occupa di testare le modalità più efficaci per rendere più comprensibile e attraente il nuovo tipo di trasporto, più facili il pagamento e la fruizione, maggiore l'impegno e il vincolo mentale ad utilizzarlo. In definitiva il designer comportamentale segue la bussola dell'acronimo Easy, introdotta nella teoria del nudging, l'incoraggiamento dolce. Un servizio deve essere facile (Easy) da capire e usare; attrattivo a livello emozionale e sensoriale (Attractive); semplice (Simple) per come è strutturato, in modo da rendere il suo utilizzo immediato; tempestivo (Timely) nella modalità di comunicare la sua realizzazione e attivazione.

## Il metodo

Quando un'impresa o una agenzia privata o pubblica vuole migliorare la propria performance organizzativa, il designer comportamentale fa un'analisi (audit) delle dinamiche decisionali interne, sco-



**Il master**  
Il master «Behavioral design for public utilities and services» di Università Bicocca e Politecnico Milano si rivolge a tutte le aziende di servizi. Le iscrizioni sono aperte (scadenza il 5 dicembre), info sul sito Master di Bicocca (unimib.it).

pre le carenze e propone le soluzioni. Ad esempio, nudge (spinte gentili) e stimoli cognitivi che possono cambiare il comportamento del dipendente, riducendo gli errori e le distorsioni nelle decisioni (i bias); migliorare lo spirito critico e la capacità di soluzione dei problemi; valorizzare la cultura dell'errore contro gli stili decisionali di tipo prudenziale e difensivo; rafforzare la capacità di innovazione e cambiamento organizzativo; potenziare le tendenze al comportamento altruistico verso i colleghi, alla coscienziosità, all'impegno e appartenenza istituzionale.

Che cassetta degli attrezzi ha a disposizione il designer comportamentale? Principalmente, ma non solo, quella della eco-

nomia comportamentale e della teoria del nudging. In base alle conoscenze sviluppate in questi anni da un numero crescente di studiosi come i Nobel per l'economia, Kahneman, Thaler e Shiller, il comportamento individuale si basa spesso su meccanismi automatici inconsapevoli che possono essere innescati da stimoli informativi, contesti di decisione, incentivi simbolici ed economici, in altre parole da architetture della scelta.

Pensiamo ad esempio alla potenza di effetti cognitivi come l'incorniciamento, lo sconto temporale, l'effetto priming e di recenza. Secondo il primo la stessa informazione, se viene presentata come guadagno (ad esempio, un prodotto al 90% sen-

za grassi) anziché perdita (lo stesso prodotto con il 10% di grassi), genera risposte opposte. Per il secondo effetto, l'essere umano è miope e valorizza solo l'utilità presente, non quella futura. Secondo il terzo, la nostra valutazione a parità di informazione è più sensibile a ciò che vediamo per primo e per ultimo.

I social network e new media come Facebook e Amazon lo sanno bene e da anni attirano gli utenti agendo su questi meccanismi mentali automatici. Lo stesso design thinking, popolare fra i designer industriali e nelle aziende, è un modo per usare la dimensione psicologica, data dal contesto culturale, emozionale, valoriale per rendere più attrattivo il prodotto o il servizio offerto.

## Le competenze

Dove è possibile apprendere queste competenze per diventare behavioral designer? L'Università di Milano Bicocca e Poli Design del Politecnico di Milano, in collaborazione con Ambrosetti European House e Cotec, hanno creato il master «Behavioral design for public utilities and services» che ha il fine di formare la nuova figura professionale. È il primo master in Italia che unisce economia cognitiva e comportamentale, nudging e design thinking per ottimizzare le competenze necessarie alla creazione di servizi privati e pubblici di successo e al miglioramento delle performance organizzative. Se ne è parlato giorni fa alla Università di Milano Bicocca al Festival del valore pubblico.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

IL PRESENTE DOCUMENTO CONTIENE UN MESSAGGIO PUBBLICITARIO CON FINALITÀ PROMOZIONALE E NON COSTITUISCE UN'OFFERTA O UNA SOLLECITAZIONE ALL'INVESTIMENTO NELLE OBBLIGAZIONI GOLDMAN SACHS TASSO FISSO 7,40% E MOBILE IN EURO A 10 ANNI (LE "OBBLIGAZIONI")

## NUOVE OBBLIGAZIONI GOLDMAN SACHS TASSO FISSO 7,40% E MOBILE IN EURO A 10 ANNI

I primi tre anni

Cedola fissa\*  
**7,40% p.a.**

Dal quarto anno  
alla Data di Scadenza

Cedola variabile\*  
**Euribor 3 mesi**  
min 0,00% p.a.  
max 7,40% p.a.

\* Cedola annua da intendersi al lordo degli oneri fiscali applicabili.

Le nuove **Obbligazioni Goldman Sachs Tasso Fisso 7,40% e Mobile in Euro con durata 10 anni**, offrono agli investitori un flusso cedolare annuale fisso pari a 7,40%<sup>1</sup> p.a. per i primi tre anni e flussi cedolari annuali variabili pari al tasso di riferimento Euribor 3 mesi con valore minimo di 0,00%<sup>1</sup> p.a. e valore massimo di 7,40%<sup>1</sup> p.a. A scadenza è previsto il rimborso integrale del valore nominale pari a EUR 1.000 per ciascuna Obbligazione, salvo il rischio di credito dell'Emittente.

È possibile acquistare le Obbligazioni sul Mercato Telematico delle Obbligazioni di Borsa Italiana S.p.A. (MOT, segmento EuroMOT) attraverso la propria banca di fiducia, online banking e/o piattaforma di trading online.

State per acquistare un prodotto che non è semplice e può essere di difficile comprensione.

### Avvertenze:

**Prima dell'adesione leggere il prospetto di base** redatto ai sensi dell'Articolo 8 del Regolamento Prospetti, approvato dalla Luxembourg Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) in data 14 aprile 2023 e notificato ai sensi di legge alla CONSOB in data 14 aprile 2023 (il "Prospetto di Base"), unitamente a ogni supplemento al Prospetto di Base, ed in particolare considerare i fattori di rischio ivi contenuti; i final terms datati 23 ottobre 2023 relativi alle Obbligazioni (le "Condizioni Definitive") redatti ai sensi dell'Articolo 8 del Regolamento Prospetti; il documento contenente le informazioni chiave (KID) relative alle Obbligazioni. Le Condizioni Definitive, il Prospetto di Base e il KID sono disponibili sul sito [www.goldman-sachs.it](http://www.goldman-sachs.it). L'approvazione del prospetto non deve essere intesa come un'approvazione dei titoli offerti.

La cedola annuale fissa è pari a 7,40% lordo (5,476% netto<sup>1</sup>). Tale cedola non è legata all'andamento del tasso Euribor 3 mesi. Pertanto qualora tale tasso di riferimento dovesse essere superiore all'ammontare della cedola fissa, gli investitori non ne beneficerebbero.

Le cedole annuali variabili lorde sono legate al tasso di riferimento (Euribor 3 mesi), con valore minimo 0,00% e con valore massimo 7,40% lordo. In uno scenario in cui il tasso di riferimento assuma un valore inferiore al 0,00%, la cedola annuale variabile lorda risulterà pari al suo valore minimo (ovvero 0,00%). Viceversa, in uno scenario in cui il tasso di riferimento assuma un valore superiore al 7,40%, la cedola annuale variabile lorda risulterà pari al suo valore massimo (ovvero 7,40% lordo, 5,476% netto<sup>1</sup>), pertanto gli investitori non ne beneficerebbero.

Il rendimento delle Obbligazioni dipenderà anche dal prezzo di acquisto e dal prezzo di vendita (se effettuata prima della scadenza) delle stesse sul mercato. Tali prezzi dipendendo da vari fattori, tra i quali i tassi di interesse sul mercato, il merito creditizio dell'Emittente e il livello di liquidità, potrebbero pertanto differire anche sensibilmente rispettivamente dal prezzo di emissione e dall'ammontare di rimborso. Non vi è alcuna garanzia che si sviluppi un mercato secondario liquido.

Per scaricare il Documento contenente le informazioni chiave (KID) relativo alle Obbligazioni:

[www.gspriips.eu](http://www.gspriips.eu)

<sup>1</sup> L'aliquota di imposta italiana applicabile sui proventi derivanti dalle Obbligazioni, e vigente al momento dell'emissione, è pari al 26%. L'ammontare di tale imposta potrebbe variare nel tempo.

**Disclaimer.** Le Obbligazioni non sono destinate alla vendita negli Stati Uniti o a U.S. persons e la presente comunicazione non può essere distribuita negli Stati Uniti o a U.S. persons. Prima di investire, i potenziali investitori dovranno considerare l'adeguatezza al proprio profilo di investimento e, in caso necessario, consultare i propri consulenti fiscali, legali e finanziari nonché leggere attentamente i documenti per la quotazione.

Senza il nostro preventivo consenso scritto, nessuna parte di questo materiale può essere (i) copiata, fotocopiata o duplicata in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo o (ii) ridistribuita.

© Goldman Sachs, 2023. Tutti i diritti sono riservati.

PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
SULLE OBBLIGAZIONI  
E I RELATIVI RISCHI:

[www.goldman-sachs.it](http://www.goldman-sachs.it)  
[www.borsaitaliana.it](http://www.borsaitaliana.it)

Goldman  
Sachs

GLOBAL BANKING & MARKETS