

# En İyi Davranışı Ortaya Çıkarmak Üzerine: Nudge Nasıl Etik Biçimde Kullanılır?

**Yazar: Alain Samson**

**Çeviri: Eylül Erkan**

*Bu makale, davranışsal nudge'lara ilişkin etik değerlendirmeleri üç temel başlık altında ele alır: Hedefler (nudge'layanların hedefleri), Özerklik (nudge'lananların özerkliği) ve Etkiler (nudge'ların sonuçları). Sunulan çerçeve, uygulayıcıları şu alanlarda değerlendirme yapmaya teşvik eder: Nudge'layanların niyetlerinin nudge'lananların yüksek yararıyla hizalanması, kişisel özerkliğin korunması ve davranışsal müdahalelerle ilişkili maliyet ve fayda analizinin yapılması. Hedef kitlenin geçmişini ve ihtiyaçlarını derinlemesine anlamının, kişiye özel müdahalelerin ve sürekli izlemenin önemini vurgulayarak etik açıdan sağlam bir nudge pratiği inşa etmek isteyen profesyoneller için uygulama odaklı sorular sunar.*

## Giriş

İnternet üzerindeki abonelik seçeneklerinde en popüler paketin öne çıkarıldığını gördüyseniz veya bir kafeteryada kasanın hemen yanına yerleştirilmiş meyve sepetine rastladıysanız; davranış bilimcilerin "nudge (dürtme)" adını verdiği yaklaşımla karşılaşmışsınız demektir.

Nudge; varsayılan kararları değiştirmek, kişilerden bir eylem için ön taahhüt istemek veya seçenekleri belirginleştirmek gibi yöntemlerle, davranışları yönlendirmek için seçeneklerin sunulma biçiminde yapılan küçük düzenlemeleri içeren uygulamadır. Nudge'ların kullanımı, uygulamalı davranış bilimlerinde şüphesiz en öne çıkan tekniklerden biridir. Nudge projeleri pek çok başarı hikâyesine imza atmış olsa da, aynı zamanda bireysel karar vericiler için en iyisinin ne olduğuna dair belirli fikirlerin dayatılması, seçimlerin bilinçdışı düzeyde etkilenmesi ve potansiyel olarak öngörülemeyen, istenmeyen sonuçların doğmasıyla ilgili önemli endişeleri de beraberinde getirmiştir.

Düzenleme eksikliği ve son dönemdeki akademik suistimal vakalarıyla pekişen bu kritik tartışmalar, nudge uygulamalarının etik yönergelere ihtiyaç duyduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Bu durum sadece davranış bilimciler için değil, herkes için hayati önem taşımaktadır. İster yeni bir bankacılık uygulaması tasarlayın, bir pandemi politikası uygulayın veya erkek modası üzerine satış yapın; çalışmalarınız muhtemelen seçimleri etkiliyordur. Bu etkileşimin bir kısmı ekonomik teşvikler sağlamak (örneğin indirim yapmak), bilgi sunmak (örneğin faydaları aktarmak) veya zorunlu kurallar getirmek (örneğin bir eylemi yasaklamak) gibi geleneksel yollarla gerçekleştirilebileceği gibi, nudge'ları da içerebilir. Bu makale; nudge ile ilgili üç temel sorun alanını —Hedefler, Özerklik ve Etkiler— kısaca ele almakta ve etik bir nudge uygulaması inşa etmenize yardımcı olabilecek pratik sorular sunmaktadır.

## (Nudge'layanların taşıdığı) Hedefler

Etik bir nudge pratiği inşa etmek için öncelikle nudge'lama işlemini *kimin* yaptığını ve en önemlisi, bunun *neden* gerçekleştiğini —yani nudge'layanların **niyet ve hedeflerini**— anlamamız gerekir.

Nudge'layanların güdülere; bencilce (nudge'ların kendi çıkarlarına hizmet ettiği), paternalist (nudge'lananların çıkarına hareket ettiği) veya toplum yanlısı (bireylerin başkalarına yardım etmeleri için nudge'landığı) olabilir. Ayrıca nudge'lar; nudge'layana, nudge'a maruz kalan kişilere, diğerlerine (başka bir kişi veya gruba) veya kolektif olarak (yani nudge'lanan dâhil olmak üzere toplumun bütününe) fayda sağlayabilir.

| Güdü           | Birincil Faydalanan        | Örnekler                                                             |
|----------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Bencilce       | Nudge'layan                | Ürün satışlarını veya siyasi gücü artırmak                           |
| Paternalist    | Nudge'lanan                | Emeklilik tasarruflarını veya sağlığı iyileştirmek                   |
| Toplum Yanlısı | Diğerleri                  | Organ bağışını veya hayırseverlik faaliyetlerini teşvik etmek        |
| Toplum Yanlısı | Kolektif (Toplumun Bütünü) | Hastalıkların yayılımını veya CO <sub>2</sub> emisyonlarını azaltmak |

Bu nudge'ları etik açıdan nasıl değerlendirdiğiniz, benimsediğiniz bakış açısına bağlıdır. Örneğin, bencil nudge'lar nudge'lananların tercihlerini göz ardı edebilir. Ancak, nudge bir zarara yol açmıyorsa ve hatta karşılıklı fayda sağlıyorsa, bencil bir niyetin önemi var mıdır? Ek olarak, bazı kamuoyu araştırmaları, topluma fayda sağladığı yönünde sınıflanan nudge'ların, birey olarak doğrudan nudge'lanan kişiye fayda sağlayanlara kıyasla anlamlı derecede daha az kabul gördüğünü göstermektedir. Bu durum, nudge'lanana doğrudan fayda sağlamayan ancak toplumsal yararı gözetten nudge'ları etik açıdan daha az meşru hale mi getirir?

Nudge'layanlar, nudge'a maruz kalanların yararını gözeterek hareket etmek istediklerinde (ki muhtemelen çoğu bunu arzular) önemli bir sorun ortaya çıkar: Nudge'lanan bireyin en yüksek faydasına olanı nasıl bilebilirler? Bu soru, özellikle paternalist nudge'lara yönelik etik eleştirilerin tam merkezinde yer almaktadır. Nudge'layanlar, kendi değerlerini ve hedeflerini başkalarına yansıtabilir veya dayatabilirler. En iyi ihtimalle, nudge hedefindeki herkesin aynı veya bağlamdan bağımsız tercihlere sahip olduğunu varsayarlar. İnsanları asansör yerine merdiven kullanmaya teşvik eden müdahaleleri düşünelim; bazı kişiler egzersizlerini başka bir yerde yapmayı tercih edebilir, fiziksel bir engeli olabilir veya sadece konforu sağlığa tercih ediyor olabilir.

### Endişelerin giderilmesi

Nudge uygulamasını savunanlar, bir politikanın hedef kitlesi için "neyin doğru olduğunu" belirleme zorunluluğunun yalnızca nudge'a özgü olmadığını ve nudge'lara en duyarlı bireylerin hâlihazırda en yüksek düzeyde belirsizlik yaşayanlar olduğunu ileri sürmektedir. Birçok uygulayıcı, maliyet ve fayda dengesine dair, "en fazla sayıda insan için en yüksek

faydayı" sağlamaya odaklanan faydacı (utilitarian) bir bakış açısını benimsemiştir. (Covid-19 dönemindeki davranış modelleri buna çarpıcı bir örnektir.)

Nudge kavramının babası kabul edilen Richard Thaler, uygulayıcıların "iyilik için nudge'laması (nudge for good)" gerektiğini savunur. Ayrıca, "teşvik edilen davranışın, nudge'lananların refahını artıracığına dair iyi bir neden" olması gerektiğini belirtir. Nudge hedefindeki kitleye dair hâlihazırda elinizde bulunan verileri derinlemesine incelemek veya onların tercihlerini daha iyi anlamak için yeni araştırmalar yürütmeniz yerinde bir uygulamadır. Ancak tercihler belirsiz, bağlama dayalı ve zaman içinde değişken olabildiğinden, bu her zaman kolay bir iş değildir.

Tercihler çeşitlilik gösterdiğinde, seçim mimarları (özellikle dijital ve/veya ticari dünyadakiler), kendi tercihlerine uygun program ve müdahalelerle farklı tüketicileri daha iyi hedef almaya çalışabilirler. Bunun için bir miktar veri bilimi yardımcı olabilir. Netflix ya da Amazon'un öneri motorları gibi gelişmiş algoritmalarla çalışmak mümkün değilse, geleneksel segmentasyon araştırmaları da aynı işlevi görebilir. Örneğin, tasarruf oranlarını artırmaya yönelik nudge'lar, nakit sıkıntısı çeken bazı düşük gelirli segmentlerin tercihlerine uymayabilir; bu gruplara yüksek faizli kredilerden kaçınmalarına yardımcı olmak gibi diğer programlarla daha iyi hizmet sunulabilir.

**Endişe: Nudge'layanların HEDEFLERİ, Nudge'lananların Tercihleriyle Her Zaman Uyum Sağlamaz**

- Nudge'lananın yüksek yararını gözeterek mi hareket ediyoruz?
- Hedef kitlemizin tercihleri hakkında ne kadar bilgi sahibiyiz?
- Farklı bireylere veya segmentlere, onların tercihlerine uygun program ve müdahalelerle ulaşabiliyor muyuz?

**(Nudge'lananların sahip olduğu) Özerklik**

Etik tartışmalar sıklıkla nudge'ların akıldışı eğilimleri istismar edebileceğine, aşırı kolaylık sunduğuna, hatta bireyleri bilinçdışı düzeyde manipüle edebileceğine dikkat çekmektedir.

Bilinçli düşünce düzeylerini birbirinden ayırmak amacıyla (aşağıdaki tabloda örnekler yer almaktadır), nudge'lar 2. Sistem (Type 2-düşünsel/yansıtıcı seçimi etkileyen veya aktif bir tepkiyi tetikleyen) veya 1. Sistem (Type 1-hedeflenen sonucun daha otomatik olduğu veya nudge'lananın tepkisinin daha pasif kaldığı) olarak sınıflandırılmıştır. "Misafirlerimizin %80'i havlularını tekrar kullanıyor" mesajındaki tanımlayıcı norm 2. Sistem bir nudge'ken; oda servisinin, misafir talep etmediği sürece havluları değiştirmemesi 1. Sistem bir nudge'tır.

Ayrıca, nudge'ların bazen şeffaflıktan yoksun olduğu ileri sürülmektedir. Açık bir nudge'ta, uygulamanın ardındaki niyet ve işleyiş mekanizması, nudge'lanan kişi için daha belirgindir. Örneğin çoğu insanın arka fonda çalan müziği duyup fark etmesi beklenebilir. Ancak bu müziğin havalimanında yolcuların duygu durumunu iyileştirmek amacıyla çalıştığı durumdaki etkisi; şarap mağazasında müşterilerin yalnızca kendilerini iyi hissetmelerini değil, daha pahalı

şaraplar satın almalarını sağlamak amacıyla çalındığı duruma kıyasla daha açıktır.

|           | Açık Nudge Örneği                                                                                  | Örtük Nudge Örneği                                                                                                      |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Sistem | Gıda kalori etiketlerini renklerle kodlayarak sağlıklı seçimlere yardımcı olmak                    | Menüye 50 dolarlık bir öğün ekleyerek 40 dolarlık öğünlerin satışını artırmak                                           |
| 1. Sistem | Sokakta oynayan çocukları resmeden göz yanıltıcı resimlerle aşırı hız yapan sürücülerini caydırmak | Organ bağışını "katılım onayı" (opt-in) yerine "ayrılma beyanı" (opt-out) sistemine geçirerek bağış oranlarını artırmak |

### Endişelerin giderilmesi

Thaler ve Sunstein, bazı nudge'ların bireylerin farkındalık alanı dışında işleyebileceğini kabul etmiş ve bu tür uygulamalardan vazgeçmenin (opt-out) kolay olması gerektiğini savunmuşlardır. Bu özgürlüğün korunması, etik nudge pratiğinin merkezi bir parçasıdır. Örneğin, otomatik olarak yenilenen bir üyelik sunuyorsanız; müşterilerin yenileme seçeneğini web sitenizin derinliklerinde kaybolmadan, tek bir fare tıklamasıyla kapatabilmelerini sağlamanız gerekir.

Nudge'ların, şirket veya politika hedeflerini gerçekleştirmek isteyenler için, alet çantalarındaki pek çok araçtan yalnızca biri olduğunu akılda tutmak önemlidir. Özerklikle ilgili endişeleri gidermek adına uygulayıcıların; ellerindeki tüm müdahale yöntemlerini (geleneksel ve geleneksel olmayan, 1. Sistem ve 2. Sistem vb.) değerlendirmesi gerekir. Örneğin, açık büfenizdeki gıda israfını azaltmak istiyorsanız; görece örtük bir nudge'ı (örn. daha küçük tabaklar kullanmak) uygulamanın yanı sıra, fiyatlandırma seçeneklerini (örn. farklı yeme alışkanlıklarına göre fiyatlandırma) ve rasyonel ikna yöntemlerini (örn. "Gıda israfını azaltmamıza yardımcı olun...") mutlaka test edin. Bu yaklaşım, en etkili yöntemi bulma şansınızı artırmakla kalmaz, aynı zamanda farklı yaklaşımlara yönelik adil bir değerlendirme imkânı sunar.

Şeffaflığı artırmak için nudge uyguladığınızı ifşa edecek kadar ileri gitmeli misiniz? Bazıları, nudge'ları her seferinde beyan etmenin pratik olmadığını ve "prensipte şeffaflığın" yeterli olabileceğini savunmaktadır. Nudge'ların en iyi "karanlıkta" (fark edilmediğinde) işe yaradığı genel bir kanı olsa da, varsayılan seçenekler üzerine yapılan bazı çalışmalar, durumu açıklamanın (Örn. "Seçili varsayılan değer kararınızı etkileyebileceğini lütfen göz önünde bulundurun") nudge'ın etkinliğini anlamlı düzeyde azaltmadığını ortaya koymuştur.

Farklı nudge türlerinde bu tür açıklamaların etkisine dair araştırmalar henüz sınırlıdır; bu nedenle kendi testlerinizi yürütmek isteyebilirsiniz. Durumu açıkça belirtmek sadece etik yönde faydalı olmakla kalmaz, aynı zamanda nudge'lananlardan olumlu tepkiler almanızı da sağlayabilir.

### Endişe: Nudge'lar Bireylerin ÖZERKLİĞİNİ Tehdit Eder

- Karar vericilerin (seçim özgürlüğünü korumak için) nudge'dan kolayca vazgeçmesi mümkün mü?
- Nudge'ın alternatifi olan geleneksel müdahaleleri ve farklı nudge türlerini (örneğin 1. Sistem ve 2. Sistem, açık ve örtük) test ettik mi?
- Nudge'ladığımızı açıkça belirtmeyi düşünmeli miyiz?

### (Nudge'ların yol açtığı) Etkiler

Nudge müdahalelerinin etkililiğine dair vaka çalışmaları ve verilerin sayısı giderek artmaktadır. Eleştirmenler, nudge'lar ile uzun vadeli etkileri olan gerçek davranış değişikliği arasında bir bağlantı olduğunu gösteren kanıtların henüz yeterli sayıda olmadığına işaret etmektedir. Eğer bir nudge, benim bir hafta boyunca diş ipi kullanmamı sağlıyorsa; bu, ağız sağlığına ilişkin tercihlerimi de başarılı bir şekilde değiştirdiği anlamına gelir mi?

Nudge'ların öngörülme sonuçlara yol açabilmesinin çeşitli nedenleri vardır. Bunlar arasında tepki gösterme (etki girişimlerine olumsuz yanıt verme) ve diğer geri tepme ya da bumerang etkileri yer alır. Örneğin, tanımlayıcı normların enerji kullanımı üzerindeki etkisine dair yapılan araştırmalar, geçmiş enerji tüketimi normun altında olan hanelerde tüketimin sonradan arttığını ortaya koymuştur. Yan etkiler de görülebilir. Bir nudge su tüketimini azaltabilir ancak farkında olunmadan elektrik tüketiminin artmasına da neden olabilir.

### Endişelerin giderilmesi

Nudge'lanan nüfus üzerindeki ters tepen etkiler genel olarak test edilerek görünür hale gelse de, alt gruplar arasındaki farklılıkları ve hedeflenmeyen davranışlar üzerindeki yan etkileri tespit etmek o kadar kolay değildir. Nudge'layanlar için en iyi yöntem; nudge'ın hedefindeki kitlenin geçmişini (gelir düzeyi, etnik köken veya cinsiyet gibi demografik özellikleri), özel koşullarını (yaşam evresi veya istihdam durumu gibi) ve bunlarla bağlantılı ihtiyaçlarını anlayarak potansiyel sorunları erkenden öngörmektir. Daha önce değinilen düşük gelirli bireyler, nudge'lara farklı tepki verebilecek gruplara dair çok sayıda örnekten yalnızca biridir.

Aşağıdaki vakalarda örneklendiği gibi, davranışsal müdahalelerin fayda ve maliyetlerini dikkatle tartarak programınızın etik bir değerlendirmesini yapabilirsiniz:

| Hedefler | Faydalar | Maliyetler |
|----------|----------|------------|
|----------|----------|------------|

|                                         |                                                                            |                                                                |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <i>Enerji tüketimini azaltmak</i>       | Ortalamanın üzerinde tüketime sahip hanelerde enerji kullanımının azalması | Ortalamanın altında tüketime sahip hanelerde tüketimin artması |
| <i>Su tüketimini azaltmak</i>           | Su tüketiminde azalma                                                      | Elektrik tüketiminde artış                                     |
| <i>Bağışların artırılması</i>           | Sosyal refah                                                               | Rahatsızlık; e-posta listesinden çıkma                         |
| <i>Kalori tüketimini azaltmak</i>       | Ortalama bir kişi için daha düşük kalorili seçenekler                      | Düşük öz denetimli kişilerde suçluluk duygusu                  |
| <i>Sağlıklı beslenmeyi teşvik etmek</i> | Sağlıklı gıda alımlarında artış                                            | Gıda israfında (bozulabilir gıdalar) artış                     |

Maliyeti faydayla karşılaştırabilmek için bunların ölçülebilir hâle getirilmesi gerekir. Enerji kullanımı gibi davranışlar için bu nispeten kolaydır. Ancak, bir diyet nudge'na ilişkin olumsuz duygular gibi soyut maliyetlerin değerlendirilmesi çok daha zordur. Ayrıca, etkiler farklı paydaşlar için farklı maliyetler doğurabilir. Örneğin, hatırlatma e-postaları hem organizasyon için abone kaybı maliyeti hem de hedeflenen bireyler için "rahatsızlık maliyeti" taşıyabilir.

Ekonomik yaklaşımlara aşına değilseniz; maliyet ve faydayı, "refah etkilerini" de hesaba katmanıza olanak tanıyacak bir ekonomistin desteğiyle ölçmek isteyebilirsiniz. Ekonomistler, nudge'ların bu etkilerini genellikle ödeme gönüllülüğü yöntemiyle ölçerler. Yapılan analizler, keyif alınan bir aktiviteden vazgeçmek zorunda kalmak gibi kolayca gözden kaçabilecek maliyetleri ortaya çıkarabilir. Nudge'ın doğrudan etkileri de maliyet doğurabilir; örneğin kalori etiketlemesi sonucunda bazılarının hissettiği "duygusal vergi" buna bir örnektir. Eğer ortalama bir birey, bir nudge'ın faydasını 10 birim, olumsuz yönünü ise 11 birim olarak değerlendiriyorsa, yaklaşımınızı yeniden gözden geçirmeniz yerinde olacaktır.

Bir müdahale hayata geçirildikten sonra uygulayıcılar, süreçleri ve sonuçları sürekli olarak izlemelidir; bu sayede istenmeyen etkiler zamanında tespit edilebilir. Örneğin, nudge'mız bir ürünün satışlarını artırmak üzere tasarlandıysa, sadece o ürüne odaklanmak yerine diğer ürünlerin satışlarını ve düzenli CRM kanalları üzerinden gelen müşteri geri bildirimlerini de takip ettiğinizden emin olun.

#### **Endişe: Nudge'lar Beklenmedik (Olumsuz) ETKİLER Doğurabilir**

- Nudge hedefimizdeki kitlenin geçmişi, koşulları ve ihtiyaçları hakkında, beklenmedik sonuçlara yol açabilecek neler biliyoruz?
- Müdahalemizin maliyet ve faydalarını tarttık mı?
- Nudge programımızla ilişkili süreç ve sonuçları sürekli olarak izleyebiliyor muyuz?

## Sonuç

Nudge uygulamaları, hem kamu sektöründe hem de özel sektörde sorunları çözmek için popüler hale gelmiştir. Pek çok profesyonel çalışan ve kuruluş; etik okuryazarlığı yüksek ve gelecek odaklı bir nudge pratiği inşa ederek, çalışmalarını bir üst seviyeye taşımayı hedeflemektedir.

Uygulayıcıların, nudge içeren herhangi bir projeye başlarken öncelikle etik ilkeleri tanımlamalarını öneririm. Bu makalede sunulan 3×3 soru, bir "nudge etiği denetimi" veya kontrol listesi işlevi görebilir. Projenin başlangıcında, her ekip üyesinin bu sorular üzerinde düşünmesini sağlayın; ardından bu değerlendirmeleri ekipçe tartışın. Belirlenen üç nudge alanı, tipik bir nudge projesinin farklı aşamalarıyla da doğrudan ilişkilidir:

- Problemin ve olası çözümlerin tanımlanması (nudge'layanların HEDEFLERİ),
- Olası müdahalelerin ya da yaklaşımların geliştirilmesi (nudge'lananların ÖZERKLİĞİ),
- Müdahalelerin test edilmesi ve uygulanması (nudge'ların ETKİLERİ).

Proje ilerledikçe ve yeni bilgiler gün ışığına çıktıkça, her bir soru grubu ilgili aşamalarda tekrar gözden geçirilmelidir. Proje tamamlandığında ise, sorulara verilen kayıtlı yanıtları gelecek projeleriniz için bir rehber olarak kullanabilirsiniz.

Nudge'ların "her duruma uyan tek bir çözüm" sunamama ihtimali gibi, bu araçların etik kullanımı da projeler arasında ve zaman içinde incelikli bir şekilde geliştirilmeye ihtiyaç duyabilir. Bu makalede, uygulayıcıların etik nudge'ları tasarlamaları ve hayata geçirmeleri için bir başlangıç noktası sunabildiğimi umuyorum.

...

Özgün metne <https://www.behavioraleconomics.com/resources/on-your-best-behavior/> bağlantı adresi üzerinden erişebilirsiniz. Dürtme yaklaşımını daha yakından tanımak, uygulama örneklerini ve güncel tartışmaları incelemek isterseniz, NudgeNetwork'te yer alan diğer içeriklerimize göz atabilirsiniz!