

KAMU POLİTİKALARINDA ‘ÇAMUR (SLUDGE)’ : SOSYAL YARDIM POLİTİKALARINAYÖNELİK BİR KONTROL PANELİ ÖNERİSİ

Sema Müge ÖZDEMİRAY¹

Makale Bilgisi

Geliş : 25/05/2025
Düzeltilme : 03/06/2025
Kabul : 22/06/2025

Anahtar Kelimeler:

Dürtme, Çamur, Kamu Politikası, Sosyal Yardım, Çamur Denetimi

Jel Kodu: D70, D73, I38

Özet

Son yıllarda kamu otoriteleri; bireylerde davranış değişikliği sağlamada modern yaklaşımlara ilgi duymaktadır. Bu süreçte karar ortamlarındaki pürüzleri azaltarak bireylerin eylemlerini kolaylaştıran dürtme, kendine hatırı sayılır bir yer edinmiştir. Ancak yaklaşık son beş yıldır dürtmenin aksine pürüzleri artırarak eylemleri engelleyen çamur (sludge) hem akademik alanda hem de hükümetler nezdinde merak uyandırmaya başlamıştır. Ancak Türkiye, özellikle akademik alanda bu sürecin dışında kalmıştır. Çalışmanın amacı Türkçe alanyazına çamur kavramını tanıtmak, kavrama dair teorik bir çerçeve sunmak ve çamur denetimi konusuna yönelik farkındalık oluşturmaktır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada sunulan teorik çerçevenin somut bir zemine oturabilmesi adına ise, Türkiye’de Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları aracılığıyla sunulan sosyal yardımlara bireylerin başvuru kararlarında etkili olan olası çamurlara yönelik Google Akademik ve Ulusal Tez Merkezi veri tabanlarında literatür taraması yapılmıştır. Tarama sonucunda karar ortamlarında çamura neden olan farklı kategorideki pürüzlerin varlığı ortaya konmuştur. Bunları tespit etmek, önlemek ve/veya azaltmak amacıyla çamur denetimi konusunun akademik tartışmaya açılabilmesi için; gelecek çalışmalar adına başlangıç noktası olarak düşünülebilecek örnek sosyal yardım puan kartları sunulmuştur.

SLUDGE IN PUBLIC POLICY: A DASHBOARD PROPOSAL FOR SOCIAL ASSISTANCE POLICIES

Article Info

Received : 25/05/2025
Revised : 03/06/2025
Accepted : 22/06/2025

Keywords:

Nudge, Sludge, Public Policy, Social Assistance, Sludge Audit

JEL Codes: D70, D73, I38

Abstract

In recent years, public authorities have been interested in modern approaches to inducing behavioral changes in individuals. In this process, nudging, which facilitates individuals' actions by reducing the frictions in decision environments, has gained considerable attention. However, in the last five years or so, sludge, which, contrary to nudging, impedes the actions of individuals by increasing frictions, has started to arouse curiosity both in academia and governments. However, Türkiye has been left out of this process, especially in the academic field. The aim of this study is to introduce the concept of sludge to the Turkish literature, to present a theoretical framework for the concept, and to raise awareness on the issue of sludge audit. In line with this purpose, to provide a concrete ground for the theoretical framework presented in the study, a literature review was conducted in Google Scholar and the National Thesis Center databases on possible sludges that affect the application decisions of individuals for social assistance offered through Social Assistance and Solidarity Foundations in Türkiye. As a result of the review, it was revealed that there are frictions for different sludge classes in decision environments. In order to open the topic of sludge auditing to academic discussion in order to identify, prevent, and/or mitigate them, sample social assistance scorecards are presented, which can be considered as a starting point for future studies

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, smozdemiray@erbakan.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0786-8382

Özdemiray, S. M. (2025) Kamu Politikalarında ‘Çamur (Sludge)’ : Sosyal Yardım Politikalarınınayönelik Bir Kontrol Paneli Önerisi, *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Çalışmalar Dergisi*, 6(1),160-181, DOI: 10.62001/gsjises.1705786

GİRİŞ

Son dönemde tüm dünyada kamu politikası tasarımı, psikolojinin ve davranışsal ekonominin insan davranışına yönelik sunduğu bilgilerin (davranışsal içgörülerin) potansiyel değerine yönelik politika yapıcılarının ve akademisyenlerin artan bir ilgisi söz konusudur. Özellikle bireylerin sınırlı rasyonaliteleri nedeniyle düştükleri öngörülebilir hataların, karar ortamlarına yönelik tasarlanan küçük müdahalelerle önlenebileceği varsayımına dayanan dürtme tartışmalarının odağı haline gelmiştir. Bireylerin seçim özgürlüklerine zarar vermeden karar ve davranışlarının hem kendileri hem de toplum için iyileştirilebileceğine dayanan dürtme; maliyetsiz oluşu, özgürlük vurgusu, teorisyenlerine kazandırdığı ödüllerle ilgiyi üzerine çekmiştir. Ancak bu ilgi; davranışsal içgörülerin kamu politikası tasarımı yalnızca “dürtme” aracılığıyla anlam üreteceği ya da davranışsal kamu politikalarının sadece dürtme müdahalelerine işaret ettiği düşüncesi gibi hatalı çıkarımlara sebep olmamalıdır. Dürtmenin üzerinde yükseldiği davranışsal içgörülerin, bireylerin kendi seçimlerini yapma yetkinliklerini engellemesi de olasıdır. Bir diğer ifadeyle karar ortamında var olan ve bireyin kararı ile ilgisiz gibi görünen bazı faktörler; onların erteleme ya da karmaşıklıktan uzak durma gibi davranışlar sergilemesine neden olabilmektedir. Bu da bireylerin faydasına olacak kararı vermesini zorlaştırarak refahını olumsuz bir şekilde etkilemektedir.

Bireylerin kamu hizmetinden yararlanma sürecinde onların zamanını, parasını ya da toplum içerisindeki konumunu olumsuz etkileyen; karmaşık başvuru süreçlerine, aşırı evrak taleplerine, uzun bekleme sürelerine neden olan ya da utanç-yetersizlik gibi psiko-sosyal sonuçlara sebebiyet veren yaklaşım ve uygulamalara İngilizce yazında “sludge” denilmektedir. Ancak Türkçe yazında (davranışsal iktisat, davranışsal kamu politikaları vb. alanlara yönelik yazında) “sludge” kavramına, çalışmalarda daha önce yer verilmediği; bu nedenle de kavramın Türkçe terimleşmediği tespit edilmiştir. Bu nedenle kelimeye Türkçe bir karşılık önerilmesi bu alandaki gelecek çalışmalar için önem arz etmektedir.

Şimşek’in (2025) de üzerinde önemle durduğu gibi bir kavramın izinin hakkıyla sürülebilmesi için, kavramın ilk ortaya çıktığı döneme odaklanılması ve birincil kaynaklardan yapılan doğrudan alıntılarla anlam çerçevesinin çizilmesi gerekmektedir. Bu bakış açısıyla “sludge” kavramının tarihsel izleği incelendiğinde; Thaler ve Sunstein (2021) ve Sunstein (2021) kavramın ilk olarak C. Lambertson tarafından Twitter’da kullanıldığını, sonrasında ise Lambertson’un B. Castleman (2016) ile kaleme aldıkları “Nudging in A Sludge-Filled World” başlıklı yazılarında kavrama yer verdiklerini dile getirmiştir. İlgili yazıda “sludge” kavramına yönelik bir tanım vermeden “sludge”’ı bir problem olarak nitelendirmiş ve bu problemin kaynaklarının “(1) karar ortamının özellikleri veya (2) bir dürtmenin (nudge) etkinliğini sınırlayan karar vericinin özellikleri” olduğunu savunmuşlardır. Buradan yola çıkarak söz konusu yazarların “sludge” kavramına yönelik fikirlerini ortaya atarken “nudge” kavramından faydalandıkları dikkat çekmektedir. “Nudge”; R. Thaler ve C. Sunstein’nin 2008 yılında yayınlanan “Nudge: Improving Decisions About Health Wealth and Happiness” başlıklı kitaplarıyla teoriye kazandırılmış bir kavramdır. Kitabın temelini oluşturan “nudge” kavramı ile R. Thaler, davranışsal ekonomi alanına yaptığı katkı nedeniyle 2017 yılında Nobel Ekonomi ödülünün sahibi olmuştur. Kitap, Kasım 2017’de Enver Günsel tarafından “Dürtme: Sağlık, Zenginlik ve Mutlulukla İlgili Kararları Uygulamak” başlığıyla çevrilmiş ve Pegasus Yayınları tarafından basılmıştır. Böylelikle “nudge” kavramı Türkçe yazında “dürtme” olarak terimleşmiş ve davranışsal içgörülerden beslenen akademik çalışmalarda bu şekilde kabul görmüştür.

Sunstein (2021) Nobel ödüllü R. Thaler’in (2018) “sludge” kavramını da Lambertson ve Castleman’e göre daha üretken bir şekilde uyguladığını savunmuş ve Thaler’in (2018) Science dergisinde yayınlanan “Nudge, Not Sludge” başlıklı makalesini işaret etmiştir. Thaler (2018) makalesinde “sludge” kavramını “nudging for evil (kötülük için dürtme)” şeklinde ifade etmiştir. İngilizce’de “sludge” kavramının “nudge” kavramı ile olan fonetik benzerliği dikkat çekmektedir. Thaler ve Sunstein (2021) dürtme kitabının son baskısına ekledikleri “sludge” adlı bölümde bu durumu vurgulamış ve tanımlara fazla takılmadan kavramın “nudge” ile olan benzerliğini

eğlenceli bulmaları nedeniyle kullandıklarını dile getirerek kavramın derinlemesine incelemesi için Sunstein'in (2021) "Sludge: What Stops Us from Getting Things Done and What to Do about It" başlıklı kitabını işaret etmiştir. İlgili kitap incelendiğinde kitabın "Önsöz" başlığının hemen öncesinde "sludge" kavramı aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır (Oxford Online Dictionary, 2019'dan aktaran Sunstein, 2021: 5):

"Kalın, yumuşak, ıslak çamur veya sıvı ve katı bileşenlerin viskoz karışım benzeri, özellikle endüstriyel veya rafine etme sürecinin ürünü"

Söz konusu tanımda "sludge" kavramının özetle "kalın, yumuşak ve ıslak çamur veya viskoz bir karışım" olarak sunulduğu görülmektedir. Aynı eserin ilk başlığı "sludge"ın aşağıdaki tanımıyla başlamaktadır (Sunstein, 2021: 13):

"...Yapmak istediklerinizi yapmanızı veya gitmek istediğiniz yere gitmenizi engelleyen sürtünmelerden - pürüzlerden- oluşan viskoz bir karışım"

Yapılan cümlelerde geçen "viskoz" kelimesi ise "bir sıvının akmaya karşı gösterdiği direnç" olarak tanımlanmaktadır (Çelebi, 2009). Türk Dil Kurumu Çevrimiçi Sözlüğü'nde (2025) ise viskozite "ağdalılık" şeklinde tarif edilmiştir. Buradan yola çıkarak "sludge" kelimesinin çok akışkan olmayan, yoğun bir karışım olarak değerlendirilebileceği söylenilebilir. Kavrama Cambridge Çevrimiçi Sözlüğü'nde de "katı çamur, balçık" şeklinde yer verilmektedir (Cambridge Sözlük, 2025). Toprağın çeşitli şekillerini ifade etmede kullanılan kavramlar olan balçık ve çamur kelimelerinin Türkçe'deki tarihi seyrini inceleyen Bulut (2012), balçık kelimesinin kökeninin Orta Türkçe döneminde "balık/balk" kelimeleri ile ifade edilen "çamur" kelimesine dayandığı konusunda yaygın bir görüşün olduğuna dikkat çekmiştir. Balçık kelimesini, Divanu Lügati't-Türk'teki kullanımları üzerinden yola çıkarak "koyu kıvamda, özlü ve yapışkan çamur" şeklinde tanımlamıştır. Bu nedenle balçık ve çamur arasındaki farkın daha çok "yapışkan" olma özelliğinden geldiği değerlendirilebilir. Sunstein'in (2022) çalışmasında her ne kadar "sludge"ın eş anlamlısı olarak "slime" kelimesini sunsa da "slime" kelimesinin Türkçe karşılığının "yapışkan ince çamur" (Cambridge Sözlük, 2025) olması önemlidir. Bu nedenle balçık kelimesinin anlamının İngilizce'de daha çok "slime" kelimesinin anlamı ile paralellik gösterdiği değerlendirilebilir.

"Sludge" kavramına dair birincil kaynakların ışığında ilerlendiğinde kavramın Türkçe yazına "çamur" olarak sunulması olasıdır. Ancak Şimşek'in (2025) kavramların çerçevesini çizme sürecinde araştırmacıların kendince elde ettiği veriyi tartışmaya açmaması ve "olanı" betimlemede yolunu tercih etmesi eleştirisi dikkate değerdir. Bu eleştiriden yola çıkılarak kavrama yönelik alternatif karşılıkların değerlendirilmesinin alana katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Bu doğrultuda; V. Pareto'nun sunduğu "tortu (residues)" kavramının "sludge" için karşılık olma potansiyelinin değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

V. Pareto'nun 1916 tarihli "Trattato di Sociologia generale (The Mind and Society)" başlıklı eserinin Arthur Livingston (1935: 75) editörlüğünde yapılan çevirisinde "tortu (residues)" kelimesi, mantıksal olmayan insan eylemlerinin altında yatan duygular olarak kullanılmıştır. Bu kullanım çerçevesinde, "tortu"nun daha çok "insan davranışının bilinçli ve bilinçsiz itici güçlerinin kanıtlarına odaklanan davranışsal içgörü" (Hallsworth ve Kirkman, 2020: 21) kavramı ile paralellik gösterdiği söylenilebilir. Bu nedenle Şimşek'in (2025) "çatı kavram" önerisinden yola çıkılarak "sludge" için "çamur"un çatı kavram olma potansiyelinin olduğu; "tortu"nun ise yukarıda açıklanan sebeplerle "ilişkili kavram" olarak değerlendirilebileceği öngörülmektedir. Nitekim kavramın öncü teorisyenlerinin "sludge" probleminin kaynağı olarak sunduğu faktörlerden biri kişiye yönelik özelliklerken (ki bu özelliklerin içerisinde kişilerin duyguları olarak tortuları da kapsayacağı değerlendirilebilir), diğerinin ortama yönelik özellikler olması "sludge" kavramının "tortu"dan daha geniş bir kavram olması sonucunu doğurmaktadır. Bu da "tortu"nun çatı kavram olarak değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır. Bu nedenle çalışmanın 2 numaralı alt başlığının ilk cümlesinde yer verilen ve kısaca "bireylerin kamu hizmetinden yararlanma sürecinde var olan ve bireyler üzerinde olumsuz duygular yaratan yaklaşım ve uygulamalar" olarak tanımlanan "sludge" kelimesinin Türkçe karşılığı için "çamur"un daha kullanışlı olacağı düşünülmektedir.

Sunstein'in (2021: 13) kavramı tanımlarken kullandığı "sürtünme (frictions)" kelimesinden yola çıkıldığında ise; "sludge" kavramı karar ortamlarında var olan, sürtünme düzeyini artıran farklı pürüzlerin birleşimi ile oluşan çamur anlamını karşılamaktadır. Bu nedenle çalışmada, "sludge" kavramının Türkçe karşılığı olarak "karar ortamında var olan ve temizlenmediği takdirde karar vermeyi zorlaştıran pürüzlerin oluşturduğu çamur" olarak kullanılmaktadır.

İlgili literatürde karar vermeyi kolaylaştırıcı niteliği olan dürtmenin kötü kuzeni olarak anılan çamur, hem bireysel hem politik hedeflere ulaşılmasının önünde önemli bir engeldir. Bu nedenle çalışma Türkçe alanyazına "çamur" kavramını tanıtmayı hedeflemiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada ilk olarak sosyal bilimlerde çamur kavramının doğuşunda etkili olan dürtme teorisine yer verilerek çamur ve dürtme kavramları arasındaki ilişki kurulmuştur. Daha sonra bireylerin karar verme sürecinde çamurun oluşmasına neden olan pürüzlerin sınıflandırmasına yer verilerek kavramın çerçevesi oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu çerçevenin somut bir zemine oturması içinse, Türkiye'de Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları aracılığıyla sunulan sosyal yardımlara yönelik bireylerin başvuru kararlarını zorlaştıran pürüzler nedeniyle oluşan çamurların değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu nedenle öncelikle ilgili vakıflar aracılığıyla sosyal yardımların sunulma süreci ortaya konmuştur. Sonrasında ise Google Akademik ve Ulusal Tez Merkezi veri tabanlarında "sosyal yardım", "vakıf", "vakıf", "sorun", "engel", "yararlanıcı", "başvuru" gibi anahtar kelimelerle yapılan taramada ulaşılan güncel kaynaklardaki bulgulardan yola çıkılarak süreçteki çamur değerlendirilmiştir. Çalışma; sosyal yardımlara yönelik bireylerin karar ortamlarında var olan tüm pürüzleri ortaya çıkarma amacından ziyade, bu pürüzlere örnekler vererek olası çamurlu yapıya dikkat çekmeye odaklanmıştır.

Çalışmada son olarak Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları aracılığıyla sunulan sosyal yardım faaliyetlerine yönelik kullanılabilecek örnek skor kartlar sunulmuştur. Bireylerin sosyal yardım alma kararlarında onları engelleyen arama, değerlendirme, uygulama pürüzlerini ve psikolojik pürüzleri gün ışığına çıkarma potansiyeli olan bu sosyal yardım skor kartlarının, Türkiye'deki kurumları ve akademisyenleri çamur denetimi konusuna eğilmeye teşvik edeceği ve onlar için bir başlangıç noktası oluşturacağı öngörülmektedir.

KAMU POLİTİKALARINDA SEÇİM MİMARİSİNİN GÖRÜNEN YÜZÜ: DÜRTME

En bilinen ve sık başvurulmuş tanıma göre kamu politikası, "devletlerin/hükümetlerin yapmayı ya da yapmamayı seçtikleri her şey"dir (Dye, 1972: 2). Bu seçimler ise asla bir boşlukta yapılmamaktadır. Akşam yenilecek yemeği seçmekten, ömür boyu süreceği öngörülen evlilik için partner seçmeye kadar her seçimin olduğu gibi kamu politikalarının seçimi de bir karar ortamında gerçekleşmektedir. Bu karar ortamının ise bir yapısı vardır. Son dönemde karar verme davranışı ile ilgili psikolojiden, bilişsel ve sosyal bilimlerden edinilen bilgiler ve bu bilgilerin ampirik olarak test edilmesi ile varılan sonuçlar bu yapının şekillendirilebileceğine ve bu sayede de seçimlerin yönlendirilebileceğine dikkatleri çekmiştir (Camilleri ve Larrick, 2015: 10; OECD, 2024). Kişilere yemek tercihlerini belirlemek için sunulan menüde yiyeceklerin, "meyveler", "sebzeler", "kurabiyeler ve krakerler" olarak gruplandırılması ile "meyve ve sebzeler", "kurabiyeler" ve "krakerler" olarak gruplandırılması farklı sonuçlar üretmektedir (Fox, Ratner ve Lieb, 2005: 545). Bu ve benzeri sonuçlardan yola çıkan Thaler ve Sunstein, bireylerin kendi çıkarlarına en uygun olan seçimi yapmasında seçim mimarisi yoluyla karar ortamlarının tasarımına odaklanarak başarılı olunabileceğini savunmuş ve bu durumu "dürtme" kavramı üzerinden açıklamışlardır. Thaler ve Sunstein'in (2008) dürtme (nudge) teorisi, ortaya atılmasından bu yana geçen yıllar içinde kamu politikaları da dahil olmak üzere pek çok alanda kayda değer bir şekilde benimsenmiş ve başarıya ulaşmıştır (Mills, 2020: 1). Teorisyenlerinin "insan davranışını tahmin edilecek bir şekilde, seçenekleri yasaklamadan ya da insanların muhatap olduğu ekonomik teşvikleri fazla değiştirmeden yönlendiren bir seçim mimarisi" olarak tanımladıkları (Thaler ve Sunstein, 2008: 4-7) dürtme, insanların daha iyi seçimler yapmasına yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bunu yaparken karar ortamlarında bir seçeneğin diğerine tercih edilmesini daha

olası hale getirmek için insanların karar verme özgürlüğünü kısıtlamadan veya teşviklerini büyük ölçüde değiştirmeden psikolojik ilkelerden faydalanmayı önermektedir. Bir diğer ifade ile bilginin bireylerce daha kolay işlenmesini sağlayacak şekilde bağlamın yeniden yapılandırılmasını içermektedir (Camilleri ve Larrick, 2015).

Ariely (2022: 14-15) piyasaları ve kuruluşları inşa etmede yol gösterici ilke olarak sadece klasik iktisat teorisinin akılcı bireyine bağlı kalmanın tehlikeli olabileceğine dikkat çekmiştir. Aynı durum kamu politikaları için de geçerlidir. Kamu politikalarının oluşturulmasında bireyin akılcılığına duyulan derin inancın, arzu edilen sonucun elde edilmesi önünde engel teşkil etme ihtimalinin varlığı da göz ardı edilmemelidir. Geleneksel ekonomik düşüncede rasyonel aktörlerin davranışları ve dolayısıyla ekonomik analiz için, göz ardı edilen sözde küçük durumsal faktörlerin önemine dayanan dürtme; davranışsal ekonomi ve psikolojinin elde ettiği sınırlı rasyonellik ve öngörülebilir önyargılar (hatalar) hakkındaki bulgularla yol almaktadır (Thaler, 2015). Herbert Simon'ın (1997: 88) insanları “niyet olarak rasyonel, ancak sadece sınırlı bir şekilde” olarak tasvir etmesi ile açılan yoldan yürüyen davranışsal ekonomi literatürü bir adım daha ileri giderek, insanların sadece sınırlı rasyonel olmadığını, aynı zamanda rasyonel davranıştan sapmalarının da öngörülebilir olduğunu ortaya koymuştur (Thaler, 2015). Ariely (2022: 14-15) “iyileşmede ilk adım, bir sorununuz olduğunu kabul etmektir” diyerek insanların yapageldiği hataların hiç de rastgele olmadığına, tersine insanlık durumunun ayrılmaz bir parçası olduğuna vurgu yapmıştır. İnsanların seçimleri; değerlerinin, tutumlarının, hedeflerinin ve tercihlerinin bir fonksiyonu olmakla birlikte; “atalet eğilimi, aşırı iyimserlik, sürü psikolojisi, kayıptan kaçınma kısıtlılığı” gibi onların rasyonel tercihlerden sapmalarına neden olan öngörülebilir hatalarının da bu seçimlerde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Dürtme bu hataların farkındalığıyla psikolojik (davranışsal) içgörülerden beslenerek seçim ortamlarının yeniden yapılandırılmasına dayanmaktadır (Camilleri ve Larrick, 2015).

Thaler ve Sunstein'in (2008) “liberal (özgürlükçü) paternalist” bir araç olarak sundukları dürtme; bireyleri yönlendirirken kendi seçtikleri yoldan da gidebilmelerine olanak tanıyarak komuta ve kontrol düzenlemelerinden (yasaklama, ceza, mali teşvik vb.) kaçınması ile özgürlükçü bir araçtır. Ancak yine de seçim mimarlarının arzu edilen hedeflere ulaşılması noktasında seçim ortamını yapılandırması söz konusu olduğu için paternalist bir niteliği de bulunmaktadır (Schlag, 2010: 914). Bir diğer ifade ile dürtme bir emir değildir ve bir müdahalenin dürtme olarak kabul edilebilmesi için kaçınılması kolay ve maliyetsiz olmalıdır (Mills, 2020: 10). Dürtme bu yönü ile pek çok teorisyenin ve politika yapıcının ilgisini çekmiştir. Nitekim politika çıktılarını iyileştirmek için belirli seçimleri zorunlu kılmak yerine davranışsal içgörülerden faydalanarak yalnızca teşvik etmeyi önermektedir (Sanders vd., 2018: 147; Newall, 2023: 851).

Özel sektörde kâr amaçlı ürün ve hizmet satma hedefiyle dürtmeyi tasarlayan seçim mimarlarının önemi uzun süredir bilinmektedir. Ancak bireylerin kararlarını kendilerinin ve toplumun yararına iyileştirmeye odaklanan seçim mimarları sınıfı Thaler ve Sunstein (2008) tarafından müjdelenmiştir. Bu yeni sınıf, insanların nasıl düşündüğünü bilerek ve seçim özgürlüklerini kısıtlamadan; kendileri, aileleri ve toplumları için en iyi olanı seçmesini kolaylaştıran seçim yapıları tasarlamaktadır (Johnson, vd. 2012'den aktaran Camilleri ve Larrick, 2015). Ancak bağlamdaki küçük faktörlerin (kararlar ve eylemlerle alakasız gibi görünseler de) bireylerin hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırma potansiyeli olduğu gibi engelleyebilme ihtimali de bulunmaktadır (Soman vd., 2019: 4). Thaler ve Sunstein, son birkaç yıldır bireylerin karar ortamlarının nasıl değiştirilebileceğine odaklanarak dürtme fikirlerinin mantıksal bir uzantısına yönelmişlerdir. İlk defa Thaler (2018) tarafından ele alınan, Sunstein tarafından da birçok makaleye konu edilen (Sunstein, 2018; Sunstein, 2020; Sunstein ve Gosset, 2020) ve Dürtme (Thaler ve Sunstein, 2021) kitaplarının son baskısında kendisine bölüm ayrılan bu

yeni uzantı ise “çamur”dur (Newall, 2023: 851).

Mills (2020: 10) çamur kavramını “bireylerin karar verme süreçlerini zorlaştıran ve bunu yaparken herhangi bir seçeneği yasaklamadan veya ekonomik durumu önemli ölçüde değiştirmeden insanların davranışlarını öngörülebilir bir şekilde değiştiren seçim mimarisinin bir şekli” olarak tanımlamıştır. Sunstein (2021) ve Newall (2023) bireylerin verecekleri kararlarda karar ortamlarının şeffaf olmamasının, kafa karıştırıcı veya yanıltıcı olmasının bireylerin tercih edebileceği seçenekler (alternatifler) dizisini azaltabileceğini öne sürmüşlerdir. Bu durumun bireylerin varsayılan bir seçenektan vazgeçmesini ve refahını artıran seçeneği seçmesini zorlaştırdığına dikkat çekmişlerdir.

Sunstein (2021) bu tür karar ortamlarını “çamurun olduğu ortamlar” veya “kötüye dürtten ortamlar” olarak adlandırmaktadır. Goldhill (2019) çamurum “zorlaştırma” ve “kötü niyetler” olmak üzere iki özelliğe sahip olduğunu ileri sürmektedir. Örneğin, vize başvurusunda bulunan kişilerin sıklıkla düzgün çalışmayan bir web sitesini ziyaret etmeleri veya vize başvuruları sırasında kendilerini hayal kırıklığına uğratabilecek ve vize başvurularını tamamlamaktan caydırabilecek belirsiz ve karmaşık bir süreçten geçmeleri gerekebilmektedir. Karmaşıklık, kararı zorlaştıran çamurun çarpıcı ve açık bir örneğidir. Çamurun varlığı insanları, kendi çıkarlarına uygun olmayan davranışlara doğru itebilmektedir (Alm vd., 2023: 12-13). Sunstein’e (2022: 658) göre kamu yönetimi açısından çamur; çeşitli programlara ve faydalara erişimi sınırlandırarak belirli politika hedeflerine ulaşmada genellikle dolaylı, gizli ve yeterince incelenmemiş bir seçim mimarisi yönüdür ve buna ışık tutulmalıdır.

KAMU POLİTİKALARINDA SEÇİM MİMARİSİNİN GÖRÜNMEYEN YÜZÜ: ÇAMUR

Karar vericinin hedeflerine ulaşmasında karar ortamının yapısındaki küçük faktörler çok önemlidir. Bu faktörler karar verme davranışını kolaylaştırabilir ya da engelleyebilir. Seçim mimarları tarafından kolaylaştırmak için tasarlandıkları ve bireye faydalı oldukları takdirde bu bağlamsal değişkenlere dürtme adı verilmektedir. Öte yandan, bu bağlamsal değişkenlerin bireylerin faaliyetlerini, kararlarını aktif olarak engellediği ve bireye zarar verdiği bir durum kategorisi daha bulunmaktadır. Buna ise çamur adı verilmektedir. Çamur, erteleme ve karmaşıklıktan kaçınma gibi insanın doğal davranışsal eğilimlerini artıran pürüzlerden kaynaklandığından, kişinin farkındalığının oluşması zor olabilmektedir. Bu nedenle karar ortamlarında çamuru görmek kolay değildir (Soman vd., 2019: 4). Görülebilmesi için aşağıda öncelikle çamurun dürtme ve diğer müdahaleler ile olan ilişkisine yer verilmiş, daha sonra ise bireylerin karşılaşabilecekleri çamur nedenlerinin sınıflandırılması sunulmuştur.

Tablo 1’de de görüldüğü üzere, seçim mimarlarının karar ortamlarının yapısını tasarlayarak bireylerin faydasına olacak şekilde karar vermelerini kolaylaştırması dürtme olarak nitelendirilmektedir. Ancak bireylerin zararına olacak şekilde karar vermeyi kolaylaştırması da söz konusu olabilmekte; buna ise “karanlık dürtme” adı verilmektedir. Petticrew vd. (2020: 1315) çamur ve karanlık dürtmenin ikisinin de bireylere zarar vermesi nedeniyle kullanımında sıklıkla örtüşmeler olacağını vurgulamıştır. Ancak karanlık dürtmelerin, alkol gibi zararlı ürünlere doğru dürtmeler olduğunu; çamurun ise bireylerin zararlı tüketimi azaltmayı amaçlayan, doğru kamu sağlığı mesajlarını anlamasını ve bunlara uygun şekilde yanıt vermesini zorlaştırarak karışıklığa neden olan ve onlara zarar veren bir mimari olduğunu ifade etmişlerdir. Karar noktaları (soğuma süreleri) ise bireylere faydalı olmak adına karar vermelerini engellemeye dayanmaktadır. Soman vd. (2019: 15) bu engelleme durumunu, büyük bir kova patlamış mısır satın almış kişinin bunu tek bir kova şeklinde almak yerine eşit miktarlarda altı küçük kovada almış olmasının tüketimleri üzerinde yarattığı fark üzerinden değerlendirmiştir. İkinci alternatifte daha az mısır tüketiminin olduğunu, bunun da bireylerin karar sürecinin başında kararlarının artılarını ve eksilerini düşünerek bilinçli bir şekilde sürece başlamalarından kaynaklandığının altını çizmişlerdir. Bu dikkatli olma çağrısı ve tüketimin kontrollü bir şekilde yapılması gereken bir şey olduğunun farkına varmasını sağlama çabası; bireyi dürtüsellik bölgesinden kurtararak, karşı karşıya olduğu seçimlere ilişkin daha

mesafeli bir tutuma taşınmasına olanak tanımaktadır. Dolayısıyla onlara göre karar noktası, bireyin vereceği karar hakkında durup düşünmesini sağlama amacıyla sürece pürüz ekleyen herhangi bir müdahale olarak tanımlanabilir.

Tablo 1: Çamur ve Seçim Mimarisinin Diğer Yüzleri

	Karar Vermeyi Kolaylaştırın	Karar Vermeyi Engelleyin
Bireylere Faydalı Olma	Dürtme (nudge): Bireyler için işleri kolaylaştırma	Karar Noktaları (decision points): Seçmek istediğinize emin misiniz? şeklindeki soru ile soğuma süresi tanıma
Bireylere Zarar Verme	Karanlık Dürtme (dark nudge/ nudge for bad): Abonelik tuzakları	Çamur (sludge): Abonelik iptalini zorlaştırma, gizlilik ayarlarını değiştirmeyi zorlaştırma

Kaynak: (Soman vd., 2019: 14)

Çalışmada çamur, bireylerin zararına olacak şekilde karar vermeleri önündeki pürüzlerin birleşimi olarak değerlendirilmiş olmakla birlikte çamurun bireylerin iyiliği için kullanılabilen bir politika aracı olduğu da tartışılmaktadır. Pestisit kullanımında evrak işlerinin karmaşıklığı ve yoğunluğu bireyleri alternatif seçeneklere yöneltmek çevre politikası hedefine ulaşılması noktasında fayda üretebilecektir. Politika yapıcılar çamuru bu amaçla bir politika aracı olarak da kullanabilecektir. Bu nedenle çamurun salt olumsuz bir şey olarak görülmesi gerekip gerekmediği veya optimum bir çamur seviyesinin var olup olamayacağı konusunda kavramsal ve uygulamalı çalışmaların yapılması gerekmektedir (Lades, Johnson ve O'Connor, 2022).

Çalışmanın odağını oluşturan ve bireylerin zararına olacak şekilde karar vermelerine neden olan çamurları daha da görünür kılabilmek adına Tablo 2’de çamura neden olan pürüzlerin sınıflandırmasına yer verilmiştir.

Tablo 2: Pürüz Sınıflandırması

Pürüz Şekli	Tanım	Örnek
Arama pürüzleri	Farklı seçenekler hakkında bilgilerin edinilmesini zorlaştıran arama pürüzleri	Karar vericilere çok fazla seçenek sunulmasının kafa karışıklığına neden olması; vergi indirimlerinden, sosyal yardımlardan vb. faydalanmalarına engel olan karmaşık web siteleri, başvuru süreçlerinin varlığı vb.
Değerlendirme Pürüzleri	Farklı seçeneklerin avantaj ve dezavantajlarının değerlendirilmesini zorlaştıran değerlendirme pürüzleri	Küçük puntolarla gizlenmiş ekstra ücretler; uzun ve kafa karıştırıcı yazılar vb.

Uygulama Pürüzleri	Seçim mimarisinin, istediğinizi elde etmeyi ve istemediğinizden kaçınmayı zorlaştıran uygulamaya dönük pürüzleri	Aşırı evrak ve form doldurma işleri, başvuruların dijital ortam yerine posta yoluyla kabul edilmesi, başvuru sürecinde sürekli aynı bilginin ya da zaten bilinen bilgilerin talep edilmesi vb.
Psikolojik Pürüzler	Seçim mimarisinin stres, damgalanma, yetkisizlik ve özerklik kaybı gibi olumsuz deneyimler yaratan pürüzleri	Yardım başvurusunda bulunmak isteyen bireylerin hissettikleri utanç duygusu, başkalarına ne kadar perişan olduklarını söyleme gerekliliğiyle ilgili kişisel imaj (damgalanma) kaygıları vb.

Kaynak: (Shahab ve Lades, 2024: 338)

Soman (2020: 4-5) ise çamurun kaynaklarını hantal süreçler, zayıf iletişim ve utanç gibi olumsuz duygular yaratan süreçler olmak üzere üç başlıkta toplamıştır. Ona göre çamura neden olan pürüzlerin fark edilmesinin zorluğu nedeniyle çamur sinsidir. Kasıtlı olmasalar da karar verme sürecinin bakımı yapılmadığı bir diğer ifadeyle ortam temizlenmediği sürece bunlar süreç içerisinde birikmektedir. Bir diğer ifadeyle yabancı ot gibidir. Görmezden gelindiği takdirde bir zaman sonra bahçeyi ele geçirerek bahçeyi kullanmanızı engellemektedir. Üstelik bir kişinin karar ortamındaki çamuru artırıcı etkisi olan bir durum, başkası için önemli olmayabilir. Bireylerin kendi eylemleri dışında başka bir bireyin eylemleri üzerindeki bağlamsal değişkenlerin değerini veya etkisini fark etmeleri zordur. Bu noktada bir empati boşluğunun oluşması muhtemeldir. Bu boşluk da çamuru ve kaynağını görmeyi zorlaştırmaktadır (Soman vd., 2019: 33). Hayatında hiç vize ya da ihracat desteği başvurusunda bulunmamış bir kişinin bu başvurular esnasında bireylerin karşılaşılabilecekleri çamuru, özellikle de psikolojik kaynaklı olanları fark etme olasılığı azdır. Ariely (2022: 19-22) empati boşluğunun önemini ve bunun “neyin diğer insanlar için doğru olduğuna” yönelik yanlış kararlara yol açabileceğini kendi yanık tedavisi sürecinde yaşadığı tecrübesinden yola çıkarak vurgulamıştır.

Soman vd. (2019: 4) bu gibi nedenlerle kurumların çamur düzeyini denetlemesine olanak tanıyan bir kontrol paneli ihtiyacının olduğuna dikkat çekmiş ve bir puan kartı geliştirmişlerdir. Süreç, iletişim ve kapsayıcılık olmak üzere üç bileşeni olan puan kartlarının, tüm kurumlar için en uygun araç olduğunu iddia etmemekle birlikte; kurumların çamuru görmelerine imkân tanıyan araçları geliştirmeleri için bir ilk adım olduğunu vurgulamışlardır.

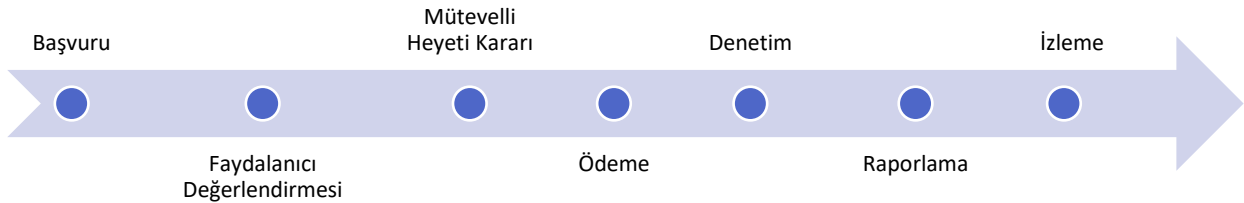
Madsen, Mikkelsen ve Moynihan (2022: 375) bireylerin özellikle kamu sektörüyle olan etkileşimlerinde karşılaştıkları pürüzlere yönelik son yıllarda yapılan çalışmalarda dramatik bir büyüme söz konusu olduğuna dikkat çekmiştir. Vatandaşların karşılaştıkları bu pürüzleri incelemek hem otoritelerin politika hedeflerine ulaşmasında hem de bireylerin programlara, hizmetlere ve faydalara erişimlerine önemli bir katkı sağlayacaktır. Bu nedenle çalışmanın bundan sonraki başlığında Türkiye’deki Sosyal Dayanışma ve Yardımlaşma Vakıfları vasıtasıyla sunulan sosyal yardımlara bireysel başvuru kararında etkili olan olası pürüzler ve ortamdaki çamur değerlendirilecek, sonrasında ise bunları görünür kılmaya yardımcı olacak skor kartının geliştirilmesi için ilk adım atılacaktır.

TÜRKİYE’DE SOSYAL DAYANIŞMA VE YARDIMLAŞMA VAKIFLARI VE SOSYAL YARDIM

Yoksulluk tüm toplumlarda geniş kitleleri etkileyen ve ülke yönetimlerinin çeşitli politikalarla

mücadele ettiği en temel sorunlardan biridir. Bu mücadelede ise en sık başvurulmuş sosyal politika aracı sosyal yardım uygulamalarıdır (Gitmez ve Bakan, 2020: 68). Türkiye’de, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü sosyal yardım hizmetinin yürütülmesinde en önemli aktörlerdendir. Müdürlük; yoksul bireylere yönelik sunduğu kamusal sosyal yardım faaliyetlerinin büyük bir kısmını illerde valilik, ilçelerde ise kaymakamlık bünyesinde “Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları (SYDV)” vasıtasıyla yürütmektedir (Başaran, 2022: 263-264). İlgili vakıflar; 1986’da yürürlüğe giren 3294 sayılı Sosyal Yardımlaşmayı ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu’nun 7. maddesi uyarınca “*kanunun amacına uygun faaliyet ve çalışmalar yapmak ve ihtiyaç sahibi vatandaşlara nakdî ve aynî yardımda bulunmak üzere*” kurulmuşlardır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın (2024) 2023 yılı faaliyet raporuna göre Türkiye’de 1003 adet Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı, 4269 tanesi sosyal yardım ve inceleme görevlisi olan toplam 8866 personeli ile faaliyet göstermektedir. SYDV’nin yürüttüğü sosyal yardım faaliyetlerinden (aile yardımı, barınma-gıda yardımı, engelli-yaşlı yardımı, sağlık yardımı gibi) faydalanacak muhtaç bireyler; saha taramaları, bireysel başvuru ya da ihbar yoluyla tespit edilebilmektedir. Bu süreçte ise G0 ve muhtaçlık sınırı kriterine başvurulmaktadır. 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu en düşük gelir seviyesi olan G0 düzeyindeki bireylerin prim ödemelerini SYDV tespitiyle Sosyal Yardımlaşmayı ve Dayanışmayı Teşvik Fonu’ndan yapmaktadır. G0 düzeyinin belirlenmesinde gelirin brüt asgari ücretinin üçte birinin altında olması temel alınmakta iken; muhtaçlık sınırında gelirin net asgari ücretin üçte birinden az olması temel alınmaktadır (Başaran, 2022: 265).

Sosyal yardımların sunulma süreci aşağıda yer alan yedi adımdan oluşmaktadır. Bu adımların önemli bir kısmı Bütünleşik Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (BSYS) adı verilen portal ile entegre bir şekilde ilerleyen adımlardır.



Şekil 1: Sosyal Yardım Süreci (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2017: 29)

Sosyal yardım sürecinde var olan bu yedi aşamayı çalışmanın amacını aşmayacak şekilde özetlemek gerekirse; tüm sosyal yardım başvuruları, bireylerin yerel SYDV ofislerinde standart bir başvuru formu doldurmasıyla ya da e-devlet üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. E-devlet üzerinden yapılan başvurulara ilişkin iş ve işlemler müracaatçının kayıtlı resmi ikamet adresinin bulunduğu il/ilçede bulunan SYD vakıflarınca yerine getirilmektedir (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı SYGM, 2017). Başvuru formunda ilgili hanehalkına yönelik istihdam, gayrimenkul sahipliği, sosyal koşullar ve hanehalkı bileşimine dair sorular yer almaktadır. Bireylerin başvuru işlemlerinin tamamlanmasıyla birlikte 22 farklı kurumdan gelen verileri bütünleştiren BSYS’de vatandaşın sosyo-ekonomik profili çıkarılmaktadır. Böylelikle vatandaşın beyan ettiği veriler ile sorgu neticesinde çıkan profil arasında bir tutarsızlık olup olmadığı incelenmektedir. Tutarsızlık halinde başvuru işlemi dondurulmaktadır. Aksi halde ise başvuru kabul edilmekte ve hanehalkı SYDV sosyal yardım inceleme görevlisi

tarafından ziyaret edilerek gözlem yapılmakta ve bir anket gerçekleştirmektedir. Anket neticesinde ilgili görevli hanehalkı gelir durumunu bir ölçek üzerinde derecelendirmekte ve manuel olarak edindiği bilgileri BSYS'ye yüklemektedir. Bu bilgiler ışığında sosyal yardımlar için uygunluk durumu ise yerel düzeyde görev yapan mütevellî heyeti tarafından tespit edilmektedir. Heyet kararının olumlu olması durumunda kişi ödeme listesine eklenmektedir. Ödemeler şartlara bağlı olarak sosyal yardım kartı aracılığıyla, evde ödeme yoluyla ya da banka hesaplarına transfer yoluyla yapılmaktadır. SYDV ofisleri ise bakanlığa bağlı olarak çalışan ancak SYDV'lerden bağımsız olarak faaliyet gösteren teftiş görevlileri tarafından denetlenmekte ve denetim sonuçları raporlanmaktadır. Tüm süreçte yapılan kayıtlar, elde edilen bilgi ve veriler ise taraflarca izlenerek sürecin darboğazları tespit edilmeye çalışılmaktadır (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2017: 29-44). Ancak daha önce de ifade edildiği gibi teftiş görevlilerinin, yardım başvurusunda bulunan bireylerin eylemleri üzerindeki bağlamsal faktörlerin değerini veya etkisini anlamaları zordur. Bu nedenle ilgili raporların sosyal yardım başvurusunda bulunan ve yardım alan bireyler üzerinde yapılan akademik çalışmaların bulguları ile desteklenmesi gerekmektedir. Bu bulgular bireylerin zararına olacak şekilde karar verme sürecinde var olan pürüzlerin yol açtığı çamuru görünür kılma potansiyeli nedeniyle önem arz etmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın sonraki başlığında, çamur tipolojisi temelinde Türkiye'deki SYDV'ler aracılığıyla sunulan sosyal yardım faaliyetlerine bireysel başvuru kararlarına yönelik pürüzler değerlendirilecektir.

SOSYAL YARDIM POLİTİKALARINDA ÇAMUR

Türkiye'de SYDV'ler aracılığıyla sunulan sosyal yardımlardan faydalanmak amacıyla başvuruda bulunmak isteyen bireylerin süreç içerisinde karşılaştıkları pürüzler, ortamda çamura neden olmakta, bu da sürtünme etkisini artırarak bireylerin kararlarını aktif olarak engellemekte ve yardımlardan mahrum kalmalarına neden olmaktadır. Bu pürüzlerin ortaya çıkarılması sürecin verimli ve adil bir şekilde yürütülerek yardımların gerçek sahiplerine ulaşmasını beraberinde getirecektir. Bu doğrultuda çalışma kapsamında sosyal yardım sürecindeki pürüzlere yönelik bakış açısı oluşturması adına Ulusal Tez Merkezi veritabanında “sosyal yardım” anahtar kelimesi ile tarama yapılmıştır. Tarama neticesinde ulaşılan 238 çalışmanın, 55 tanesinin Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı'na ithafen “vakıf” ve “vakfı” kelimelerine başlıklarında yer verdiği görülmüştür. Bir diğer tarama ise Google Akademik veritabanı üzerinde “Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı” anahtar kelimesi ile yapılmış ve 1090 adet çalışmaya ulaşılmıştır. Her iki veritabanı aracılığıyla ulaşılan kaynaklardaki bilgi ve bulgular; çalışmanın bakış açısı doğrultusunda “sorun”, “engel”, “yararlanıcı”, “başvuru” gibi anahtar kelimeler kullanılarak daraltılmış ve son on yıldaki güncel kaynaklar irdelenmiştir. Çalışmanın sosyal yardımlara yönelik pürüzleri ortaya çıkarma amacından ziyade, yapılan çalışmalarda ortaya konan pürüzlerin varlığına dikkat çekmeyi amaçlaması nedeniyle aşağıdaki tabloda söz konusu pürüzlerden bazılarına yer verilmiştir.

Tablo 3: Bireylerin Sosyal Yardımlara Başvuru Kararında Etkili Olan Pürüzler

Pürüz (engel/maliyet) Şekli	Örnek
Arama pürüzleri	SYDV'lerde çok sayıda yardım kaleminin olması nedeniyle yaşanan pürüzler, SYDV çalışanlarınca bile karışık ve anlaşılması zor bir sistem olarak değerlendirilen sosyal yardım sistemi nedeniyle yaşanan pürüzler (Başer ve Kırlioğlu, 2020: 1502, 1507)

Değerlendirme Pürüzleri

Başvuru sırasında görevlilerin kullandığı dilin başvuru sahiplerince anlaşılabilmesi nedeniyle ortaya çıkan pürüzler, SYDV görevlilerinin sosyal yardımlara yönelik müracaatçıya yol gösterme, bilgi verme eksikliği nedeniyle oluşan pürüzler (Doğru, 2016: 220)

Uygulama Pürüzleri

SYDV gündemleri oluşturulurken her yörenin kendine has özellikleri ve ihtiyaçlarının dikkate alınmaması nedeniyle yaşanan pürüzler (Dertlioğlu, 2023: 170), yardım başvurusunun dijital ortamda yapılmasının bireylerin eğitim seviyesi ve teknoloji kullanım becerilerinin farklılığı nedeniyle pürüze neden olması (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı SYGM, 2017), başvuruların yapılması ve sonuçlanması sürecinde uzun bekleme sürelerinin pürüze neden olması (Doğru, 2016: 208), SYDV'nin sunduğu yardımlara başvuruda bulunmak isteyen engelli bireylerin (sağır, dilsiz vb.) iletişim kurabileceği vakıf personelinin yokluğu nedeniyle oluşan pürüzler (Güngör, 2014: 152)

Psikolojik Pürüzler

SYDV sosyal yardım inceleme görevlilerinin gerçekleştirdiği hane ziyaretlerinin yoksul haneleri daha görünür kılması ve bunun özellikle erkekler arasında utanç ve rahatsızlık sebebi olarak hissedilmesi nedeniyle karşılaşılan pürüzler (Karadoğan, 2015; Günaydın, 2020; Gitmez ve Bakan, 2020: 85; Doğru, 2016: 237); küçük yerleşim yerlerinde inceleme görevlileri ile yardım başvurusunda bulunan müracaatçının birbirilerini tanıyor olmasının ve görevliler arasında kadın sayısının azlığının pürüze neden olması (Başer ve Kırlioğlu, 2020: 1502)

Tablo 3'te de görüldüğü üzere bireylerin sosyal yardım başvurusunda bulunma kararını zorlaştıran çok sayıda bağlamsal değişken bulunmaktadır. Bu bağlamsal değişkenler, başvuru kararının ertelenmesi ve/veya karmaşık olarak algıladıkları başvuru sürecine girmekten kaçınma gibi doğal davranış eğilimlerini artırarak çamura neden olduğundan, bireylerin çıkarına uygun olan ve refahını artırma potansiyeli olan sosyal yardım başvurusunda bulunma kararını aktif olarak engelleyebilmektedir. Bu değişkenlerin sosyal yardım yararlanıcıları üzerindeki değerini ve etkisini ise dışarıdan bir gözün tam manasıyla fark etmesi güçtür. Bu nedenle çalışmanın bundan sonraki başlığında Soman vd. (2019) tarafından ortamdaki çamurun somutlaştırılması amacıyla sunulan puan kartları ışığında Tablo 3'te yer verilen pürüzlerden yola çıkılarak tasarlanan "sosyal yardım skor kartları" sunulacaktır.

SOSYAL YARDIM SKOR KARTI

SYDV aracılığıyla sunulan sosyal yardım hizmetinin etkinliğini azaltan pürüzleri görünür kılabilme ve Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nü bu pürüzleri temizleme amacıyla harekete geçirmek için;

Soman vd. (2019) tarafından tasarlanan puan kartlarının ilgili amaç ve Tablo 3'teki bulgular aracılığıyla geliştirilmesi faydalı olacaktır. Böylelikle herhangi bir empati boşluğunun ortaya çıkmasına mahal vermeden, bireylerin sosyal yardım başvurusunda bulunma kararını engelleyen bağlamsal faktörler ortaya konulabilecektir. Bu amaçla aşağıda sunulan örnek sosyal yardım puan kartları yalnızca konuya dikkat çekme doğrultusunda tasarlanan bir ilk adım niteliği taşımaktadır. Ortamdaki çamuru görünür kılmada başlangıç noktası olarak düşünülebilecek bu puan kartlarının niceliksel ve niteliksel araştırma bulgularıyla (anketler, uzmanlarla görüşmeler, pilot uygulamalar vb.) desteklenmesinin ve konunun akademik tartışmaya açılmasının, hem sosyal yardım hem de diğer tüm kamu politikalarına fayda üreteceği öngörülmektedir. Bu doğrultuda aşağıda, Tablo 3'te yer verilen pürüzlere yönelik Soman vd. (2019)'den faydalanılarak geliştirilen örnek puan kartları sunulmuştur:

Tablo 4: Arama Pürüzlerine Yönelik Sosyal Yardım Skor Kartı

	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok
1.Sosyal yardımlarla ilgili çevrimiçi (online) olarak edindiğim bilgilerle, SYDV ofislerinde ve telefonda edindiğim bilgiler birbiri ile aynıydı.			
2.Sosyal yardım başvurularıyla ilgili bana yeterli bilgi verildi.			
3.Başvuru formlarını doldururken herhangi bir zorluk yaşamadım.			
4.Dijital (e-devlet) başvuru sürecini kolayca tamamlayabildim.			
5.Başvuru sürecinde bana rehberlik eden bir görevli vardı.			
6.Başvurabileceğim tüm sosyal yardım türleri/hizmetleri hakkında bana bilgi verildi ve hepsi bana sunuldu.			
7.Başvurabileceğim tüm sosyal yardım türlerinin başvuru kriterleri hakkında bana yeterli bilgilendirme yapıldı.			
8.Sosyal yardımlarla ilgili tüm bilgiler, herhangi bir ön taahhütte bulunmama gerek olmadan bana sunuldu.			
9.Başvuru sürecinde bana verilen bilgiler net ve anlaşılırdı.			

Not: Toplam Arama Puanı: Katılıyorum / Katılıyorum+ Katılmıyorum= %...

Tablo 5: Değerlendirme Pürüzlerine Yönelik Sosyal Yardım Puan Kartı

	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok
1.Yardım politikalarının yaşadığım bölgenin ihtiyaçlarına uygun olduğunu düşünüyorum.			

- 2.Engelli bireyler için iletişim sorunu oluşmaması adına gerekli desteğin sağlandığı fikrindeyim.
- 3.Başvuru ve sonuçlanma süreçlerinde uzun bekleme süreleri yaşamadım.
- 4.Başvurumun değerlendirilmesi sırasında adil bir süreç işlediğini düşünüyorum.
- 5.Başvurumun reddedilmesi durumunda gerekçeler bana açıkça bildirildi.
- 6.Başvurumun değerlendirilmesi sırasında herhangi bir önyargı hissetmedim.
- 7.Başvurumun değerlendirilmesi sırasında ek belge talebiyle karşılaşmadım.
- 8.Başvurumun değerlendirilmesi sırasında görevlilerle iletişim kurmakta zorlanmadım.

Not: *Toplam Değerlendirme Puanı:* Katılıyorum /Katılıyorum+Katılmıyorum= %....

Tablo 6: Uygulama Pürüzlerine Yönelik Sosyal Yardım Puan Kartı

	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok
1.Sosyal yardımlara başvuru sırasında görevlilerin kullandığı dili (kelimeleri, kavramları vb.) anlayabildim.			
2.SYDV görevli sayısında cinsiyet dengesinin (kadın-erkek görevli sayısının) uygun olduğunu düşünüyorum.			
3.Hane ziyaretleri sırasında görevlilerin tutumu bana karşı saygılıydı.			
4.Hane ziyaretleri sırasında mahremiyetimize saygı gösterildi.			
5.Hane ziyaretleri sırasında herhangi bir ayrımcılık hissetmedim.			
6.Hane ziyaretleri sırasında görevlilerin soruları bence uygun ve anlaşılırdı.			
7.Hane ziyaretleri sırasında görevlilerin bize karşı tutumu profesyoneldi.			
8.Görevliler ile daha önceden herhangi bir tanışıklığım yoktu.			

Not: *Toplam Uygulama Puanı:* Katılıyorum /Katılıyorum+Katılmıyorum= %.....

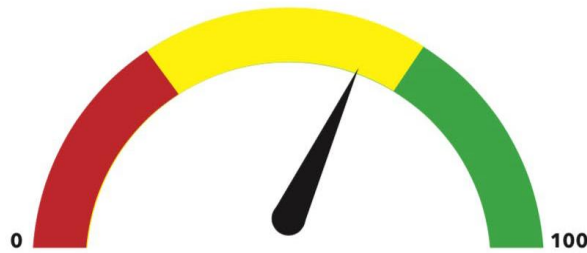
Tablo 7: Psikolojik Pürüzlere Yönelik Sosyal Yardım Puan Kartı

	Katılıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok
1.Yardım başvurusu yaparken utanç veya rahatsızlık hissetmedim.			

- 2.Yardım aldığım için toplum tarafından damgalanacağım endişesi yaşamadım.
- 3.Yardım başvurusu yaparken ailemiz içerisinde herhangi bir çatışma yaşamadık.
- 4.Yardım başvurusu yaparken çevremizden olumsuz tepkiler almadık.
- 5.Yardım başvurusu yaparken kendimi güçsüz hissetmedim.
- 6.Yardım başvurusu yaparken toplumdan dışlanma korkusu yaşamadım.
- 7.Yardım başvurusu yaparken aile içi ilişkilerimiz olumsuz bir şekilde etkilenmedi.
8. Yardım başvurusu yaparken kendimi değersiz hissetmedim.

Not: Toplam Psikolojik Puanı: Katılıyorum /Katılıyorum+Katılmıyorum= %.....

Tablo 4-5-6 ve 7’de sunulan örnek sosyal yardım puan kartları kullanılarak hesaplanan toplam puanlarda daha yüksek bir puan, düşük çamur derecesini gösterecektir. Kurumların her bir alt kategoriye yönelik aldıkları toplam çamur puanlarını somutlaştırmak için, aşağıda yer alan otomobil gösterge paneline başvurulabilir. Nitekim kurumların uygulama kategorisinde çamurlu bir yapıya sahip olmaması, onun psikolojik açıdan da çamursuz bir sürece sahip olduğu sonucunu doğurmaz. Bu nedenle ilgili skor kartlar, kurumların hangi alt kategoride iyi performans gösterdiğine dair de anlık geri bildirimler sağlayacaktır (Soman vd, 2019: 30-31).



Şekil 2: Örnek Çamur Düzeyi Gösterge Paneli

Şekil 2’de yer alan örnek gösterge panelinde renklerin, insanların gün içerisinde trafikte sıklıkla karşılaştığı renklerle ve anlamları ile paralellik gösterecek şekilde kullanılması da faydalı olacaktır. Trafikte tehlike ve yasakların belirtilmesinde kullanılan kırmızı renk, gösterge panelinde de yüksek çamur oranının (%67 ve üstü) varlığını göstermek için kullanılabilir. Çamur düzeyi konusunda dikkat ve uyarı için sarı rengi (%33-%67 arası), ortamın çamursuz oluşunu (%33 ve altı) ise trafikte güveni, güvenli olmayı temsil eden yeşil rengi kullanarak göstermek bireylerin algılarında hızlı sonuç

üretecektir (Özer, 2012: 272).

Sosyal yardım ve diğer kamu politikalarında, politikanın etkinliğini ve bireylerin sunulan hizmetlere erişimini engelleyen bağlamsal pürüzleri tespit etmek, önlemek ve/veya azaltmak için Sunstein (2022) “çamur denetimi (sludge audit)”ni önermiştir. Avustralya’nın en kalabalık eyaleti olan Yeni Güney Galler’de (New South Wales-NSW) hükümet bünyesinde çalışan multidisipliner bir ekip olan Davranışsal İçgörüler Birimi hizmet sunumunu iyileştirmek için bu öneriden yola çıkarak ilk defa çamur düzeyinin denetimi için bir araç geliştirmiştir. 2012 yılında kurulan NSW Davranışsal İçgörüler Birimi, halkın ihtiyaçlarına ve isteklerine yönelik daha iyi hizmetler sunmak için davranış biliminden elde ettiği bilgiler ve kanıtlarla hükümet departmanlarının önemli bir bölümünü desteklemektedir (OECD, 2024). 2023 yılının Mayıs ayında NSW hükümeti ve OECD öncülüğünde ülkelere çamur düzeylerinin denetimi konusunda rehberlik etme amacıyla uluslararası bir akademi kurulmuş ve bu akademiye dünyanın dört bir yanından 22 hükümet dahil olmuştur. Hükümet yetkililerinden oluşan ekipler, NSW Hükümeti ve OECD uzmanlarının danışmanlığında karşılıklı öğrenme oturumlarına katılmış ve denetim yaklaşımını seçtikleri bir politika alanında kendi ülke bağlamlarına göre uyarlamıştır (OECD, 2024: 21-22). İlgili akademiye Türkiye’den katılan Ticaret Bakanlığı, küçük ve orta ölçekli işletmelerin uluslararası pazarlara açılmasına yardımcı olmak amacıyla Kolay İhracat Platformu’na ilişkin çamur denetimini gerçekleştirmiş ve bulunan pürüzlere yönelik çözüm önerileri geliştirmiştir (OECD, 2024: 28-29).

Sosyal yardımlara yönelik çamur denetimi için Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nın da Ticaret Bakanlığı’nın deneyimlerinden ve çalışmada yer verilen örnek puan kartlarından faydalanarak hizmet sunumunu, bireylerin deneyimlerini iyileştirmeye odaklanması önerilmektedir. Böylelikle politikanın tasarım aşamasında, başlangıcından itibaren pürüz içermeyen bir süreçle hizmetlerin geliştirilmesi de kolaylaşacaktır.

SONUÇ

Kamu politikalarında arzu edilen sonuçların alınabilmesi için günümüzde pek çok kamu otoritesi, davranış biliminin insan davranışına yönelik elde ettiği bilgilerden yola çıkan dürtme teorisinden faydalanmaktadır. Bireylerin kendi bilişsel sınırlılıkları ya da önyargıları nedeniyle verdikleri çıkarlarına uygun olmayan kararlardan korunması gerektiğini savunan ve bu nedenle de karar ortamlarındaki küçük pürüzleri gidermede maliyetsiz müdahaleler öneren dürtme, davranışsal içgörü tarafından beslenen teoriler arasında en ilgi çekenidir. Ancak karar sürecindeki pürüzleri en aza indirerek bireylerin “doğru, uygun” eylemlerini kolaylaştırmak için tasarlanan dürtmenin popülaritesi, süreçteki pürüzleri artırarak bireylerin “doğru, uygun” eylemlerini engelleyen çamurları gölgede bırakmamalıdır.

Son birkaç yıldır uluslararası alanyazında tartışmaya açılan “çamur” kavramı ve aralarında Türkiye’nin de bulunduğu çok sayıda ülkenin dahil olduğu 2023 yılında OECD bünyesinde oluşturulan uluslararası akademi ile etkin kamu politikalarının oluşturulması için “çamur denetimi”nin önemi gözler önüne sermektedir. Ancak Türkiye’de konu ile ilgili alanyazını “dürtme” teorisi domine etmektedir. Bu nedenle çalışma öncelikli olarak çamur kavramını tanıtmaya odaklanmıştır. Sunulan kavramsal çerçevenin somut bir zemine oturabilmesi için ise Türkiye’de Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları aracılığıyla sunulan sosyal yardımlara başvuru sürecinde bireylerin kararlarını etkileyen, ertelemelerine ya da karardan vazgeçmelerine neden olarak refahlarını azaltan, sürece bulaşmış pürüzleri ortaya koyarak süreçteki çamur düzeyini değerlendirmeye çalışmıştır. SYDV vasıtasıyla sunulan sosyal yardımlara başvuru sürecinde arama, değerlendirme, uygulama pürüzlerinin ve psikolojik pürüzlerin varlığı söz konusudur. Çok sayıdaki sosyal yardım kaleminin yol açtığı kafa karışıklığı, SYDV görevlilerinin kullandığı dilin bireyler

tarafından anlaşılmaması, yapılan hane ziyaretlerinin utanma, damgalanma, küçük düşürölme gibi olumsuz hislere neden olan bir deneyim olarak algılanması gibi pürüzler bunlardan yalnızca birkaçıdır. Ancak her ne kadar sosyal yardımlara yönelik ortamda var olan çamur, konu ile ilgili yapılan farklı çalışmaların sonuçlarından yola çıkarak örneklendirilse de seçim mimarları olarak politika yapıcılarının çamurun psikolojik temelli kaynaklarını öngörmesi zordur. Bu nedenle hem süreçteki bütün pürüzleri görünür kılmak hem de kurumlar için çamur seviyesinin denetimini sağlayabilmek adına bir kontrol panelinin varlığı olumlu sonuçlar üretecektir. Bu nedenle çalışmada Soman vd. (2019) tarafından alanyazına kazandırılan skor kartlarından yararlanılarak farklı pürüz sınıflarına yönelik sosyal yardım skor kartları oluşturulmuştur. Bu kartlar kullanıma hazır kartlar olmayıp sosyal yardıma muhtaç kişilerle yapılan anket çalışmaları, uzman görüşleri, denetimler vb. uygulamalarla iyileştirilmesi gereken kartlardır. Bu nedenle gelecek çalışmaların söz konusu uygulamalara odaklanması ve etkili puan kartlarının oluşturulması sürecine katkı sunması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı SYGM (2017). *Türkiye'nin Bütünleşik Yardım Sistemi*. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü: [https://www.aile.gov.tr/SYGM/PDF/Turkiyenin Butunlesik Sosyal Yardim Sistemi.pdf](https://www.aile.gov.tr/SYGM/PDF/Turkiyenin_Butunlesik_Sosyal_Yardim_Sistemi.pdf) adresinden alındı
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2024), *2023 Yılı Faaliyet Raporu*, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı: <https://www.aile.gov.tr/media/160427/faaliyet-raporu-2023.pdf> adresinden alındı
- Aldemir, C. & Kaya, M. (2020). “Dürtme” fikrinin bir kamu politikası aracı olarak covid-19 döneminde hükümetler tarafından uygulanması. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19 (COVID-19 Special Issue), 122-142.
- Alm, J., Burgstaller L., Domi A., März A. & Kasper, M. (2023). Nudges, boosts, and sludge: Using new behavioral approaches to improve tax compliance. *Economies*, 11 (223), 1-22.
- Altıntaş, K. & Mercan, B. (2019). Kamunun dürtme (nudge) politikaları: Liberteryen paternalizm yaklaşımı. *İktisat ve Toplum Dergisi*, 107, 43-49.
- Ariely, D. (2022). *Akıldışı Ama Öngörülebilir*. (Çev. A. Hekimoğlu Gül, F. Bolat). İstanbul: Optimist Yayınevi.
- Başaran, K. (2022). Dönüşen devletin yeni sosyal politika aracı: Sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakfı. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 14(27), 259-275.
- Başer, D. & Kırlioğlu, M. (2020). Türkiye'deki sosyal yardım sistemine yönelik sosyal hizmet uzmanlarının deneyimleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31(4), 1486-1513.
- Bulut, Y. (2012). Toprak, kum, balçık, çamur, kil ve mil üzerine. *Acta Turcica*, “Kültürümüzde Toprak” Sayısı, 375-386.
- Cambridge Sözlük (2025). <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english-turkish/sludge> adresinden alındı
- Camilleri, A. & Larrick, R. P. (2015). *Choice Arcitecture*. R. Scott, S. M. Kosslyn ve M. Buchmann (Eds.), *Emerging Trends in the Social and Behavior Sciences* içinde (1-15 ss.). Hoboken, NJ: Wiley
- Çelebi, N. (2009). *Reoloji*. içinde Modern Farmasötik Teknoloji, Ankara: TEB Eczacılık Akademisi
- Dertlioğlu, B. (2023). *Türkiye’de Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı (SYDV) politikalarının çözümlenmesi: Denizli / Çal örneği*, Pamukkale Journal of Eurasian Socioeconomic Studies, 10 (2), 153-173.
- Dhami, S. (2016). *The Foundations of Behavioral Economic Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Doğru, S. E. (2016). Eskişehir’de Sosyal Yardım Sisteminin Yoksulların ve SYDV Çalışanlarının Gözüyle Değerlendirilmesi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dye, T. R. (1972). *Understanding Public Policy*. NJ: Prentice Hall Publishing.
- Ekonomi Bakanlığı (2018). *Senin Kararın!* (Mı?), https://ticaret.gov.tr/data/5b9623ea13b8761ce82c5e34/senin_kararin_mi.pdf adresinden alındı

- Fox, C. R., Ratner, R. K., & Lieb, D. S. (2005). How subjective grouping of options influences choice and allocation: diversification bias and the phenomenon of partition dependence. *Journal of Experimental Psychology: General*, 134(4), 538-551.
- Gitmez, E. & Bakan, S. (2020). Yararlanıcıların gözünden mevcut sosyal yardım sistemi: Bir yerel araştırma örneği. *Toplumsal Politika Dergisi*, 1 (2), 67-89.
- Goldhill, O. (2019). Politicians love nudge theory. But beware its doppelgänger “sludge”. *Quartz*, July 31, Quartz: <https://qz.com/1679102/sludge-takes-nudge-theory-to-new-manipulative-levels> adresinden alındı
- Günaydın, D. (2020). Yoksulluk damgalama ve utanma: Sosyal yardım ağı çerçevesinde bir araştırma. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, (49), 837-860.
- Güngör, A. (2014). *Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı'nın Gerçekleştirdiği Sosyal Yardım ve Hizmet Uygulamaları: Denizli İlinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hallsworth, M. & Kirkman, E. (2020). *Behavioral Insights*. Cambridge: The MIT Press
- Karadoğan, E. (2015). Sosyal yardımların psikososyal mitleri. *Çalışma ve Toplum*, (3), 123-154.
- Kaya, İ. T., & Aktaş, M. T. (2024). Eğitim alanında uygulanan dürtme yöntemlerinin etkinliği: Meta-analiz çalışması. *Milli Eğitim Dergisi*, 53(241), 99-132.
- Kuşseven, A. (2022). Kamu politikalarında dürtme yaklaşımı ve yapay zekânın kullanımı. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 4(1), 59-77.
- Lades, L., Johnson, J. & O'Connor, R. (2022). “Sludge” in Irish Policymaking. Public Policy.ie: <https://publicpolicy.ie/governance/sludge-in-irish-policymaking/> adresinden alındı
- Lamberton, C. & Castleman, B. (2016). *Nudging in A Sludge-Filled World*. https://www.huffpost.com/entry/nudging-in-a-sludgefilled_b_12087688 adresinden alındı
- Madsen, J. K., Mikkelsen, K. S. & Moynihan, D. P. (2022). Burdens, sludge, ordeals, red tape, oh my! A user's guide to the study of frictions. *Public Administration*, 100(2), 375-393.
- Mill, S. (2020). *Nudge/Sludge Symmetry: on The Relationship Between Nudge and Sludge and The Resulting Ontological, Normative and Transparency Implications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Newall P. W. S. (2023). What is sludge? Comparing Sunstein's definition to others'. *Behavioural Public Policy*, 7(3):851-857.
- OECD (2024), *Fixing Frictions: 'Sludge Audits' Around The World*. OECD Public Governance Policy Papers: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/06/fixing-frictions-sludge-audits-around-the-world_1b4bbf1a/5e9bb35c-en.pdf adresinden alındı
- Ökten, S. (2023). Dürtme teorisi çerçevesinde Türk yükseköğretiminde göç eğitimi: Politika, müfredat ve kurumsal gelişim. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 1546-1575.
- Özdemir, Ş. (2019). Bir kamu politikası aracı olarak davranışsal içgörü. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, 34, 247-274.
- Özdemiray, S. M. (2023). Dürtme kımıldat: Enerji etiketlemesi düzenlemesi. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 23(1), 63-74.

- Özer, D. (2012). Toplumsal düzenin oluşumunda renk ve iletişim. ODÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3 (6), 268-281.
- Pareto, V. (1935). *The Mind and Society*, (Çev. Arthur Livingston). New York: Harcourt, Brace and Company,
<https://dn790005.ca.archive.org/0/items/mindsocietytratt01pare/mindsocietytratt01pare.pdf> adresinden alındı
- Pettigrew, M., Maani, N., Pettigrew, L., Rutter, H. & Schalkwyk, V. M.C. (2020). Dark nudges and sludge in big alcohol: Behavioral economics, cognitive biases, and alcohol industry corporate social responsibility. *The Milbank Quarterly*, (98), 1290-1328.
- Sanders, M., Snijders, V. & Hallsworth, M. (2018). Behavioural science and policy: Where are we now and where are we going? *Behavioural Public Policy*, 2(2), 144-167.
- Schlag, P. (2010). Nudge, choice architecture, and libertarian paternalism. *Michigan Law Review*, 108 (6), 913- 924.
- Serim, H. & Küçükşenel, S. (2020). Davranışsal iktisat ve dürtme: Sağlık politikaları özelinde bir inceleme. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 38(3), 531-559.
- Shahab, S. & Lades, L. K. (2024). Sludge and transaction costs. *Behavioural Public Policy*, 8(2), 327-348.
- Simon, H. A. (1997), *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organisations*. New York: The Free Press, Google Books: https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=obn42iD3mYC&oi=fnd&pg=PA1&ots=y0Xh8wzlc-&sig=iWM1xf7Jrn2BnTKLIGBzsTMLVdY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false adresinden alındı
- Soman, D., Cowen, D., Kannan, N. & Feng, B. (2019), *Seeing Sludge: Towards a Dashboard to Help Organizations Recognize Impedance to End-User Decisions and Action*. Toronto, Canada: Behavioural Economics in Action at Rotman (BEAR) Report series. SSRN: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3460734 adresinden alındı
- Soman, D. (2020). *Sludge: A Very Short Introduction*. Behavioral Economics in Action at Rotman (BEAR) Report series. Squarespace: <https://static1.squarespace.com/static/5d1e3407108c4a0001f99a0f/t/5ef25d50dba4c53abd620cdf/1592941906912/BEARxBIOrg-Sludge-Introduction.pdf> adresinden alındı
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışmayı Teşvik Kanunu (1986), Mevzuat Bilgi Sistem: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=3294&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5> adresinden alındı
- Sunstein, C. R. (2018). Sludge and ordeals. *Duke Law Journal*, 68, 1843-1883. Duk Law Journal: <https://scholarship.law.duke.edu/dlj/vol68/iss8/6/> adresinden alındı
- Sunstein, C. R. (2020). *Sludge Audits*. Behavioural Public Policy. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sunstein, C. R., & Gosset, J. L. (2020). Optimal sludge? The price of program integrity. *Duke Law Journal Online*, 70, 74-90.
- Sunstein, C. R. (2021). *Sludge: What Stops Us from Getting Things Done and What to Do About It*. Cambridge: MIT Press.
- Sunstein, C R. (2022) Sludge audits. *Behavioural Public Policy*, 6(4), 654-673.

- Şahin, M. & Tülüce, N. S. (2023). Sağlık hizmetlerini iyileştirmede alternatif bir yaklaşım: Dürtme. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 26(1), 255-278.
- Şimşek, A. (2025). *Kavram Tarihi Çalışmaları*. İstanbul: Vakıfbank Kültür Yayınları.
- Thaler, R. H. (2015). *Misbehaving: The Making of Behavioral Economics*. New York: W. W. Norton & Company
- Thaler, R. H. (2018). Nudge, not sludge. *Science*, 361(6401), 431. Science: <https://www.science.org/doi/10.1126/science.aau9241> adresinden alındı
- Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*. Yale University Press, New Haven & London.
- Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. (2021). *Nudge: The Final Edition*. London: Yale University Press.
- Türk Dil Kurumu Çevrimiçi Sözlük (2025). <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı
- Yürük, E. & Sadioğlu, U. (2024) Dürtme teorisinin davranışsal kamu politikası aracı olarak kullanılması: Eskişehir Tepebaşı Belediyesi uygulaması. *İDEALKENT*, 16(46), 2733-2757.

EXTENDED ABSTRACT

Aim: Recently, there has been a growing interest among policymakers and academics around the world in the potential value of the knowledge that psychology and behavioral economics offer about human behavior (behavioral insights) in public policy design. In particular, nudging, which is based on the assumption that the foreseeable errors that individuals make due to their limited rationality can be prevented by small interventions designed into decision environments, has become the focus of the debate. However, the popularity of the nudge, which is designed to facilitate individuals' "right, appropriate" actions by minimizing the rough edges in the decision process, should not overshadow the sludges that increase the rough edges in the process and hinder individuals' "right, appropriate" actions. Although sludge as a new approach that is closely related to nudging and has the potential to influence behaviors has occupied the agenda in the international arena for the last five years, the concept has not yet been accepted in the Turkish literature. So this study aims to introduce the concept of sludge, which is new to the Turkish literature, and to provide a theoretical framework for the concept. In order to put the concept on a more concrete ground, social assistance activities provided by Social Assistance and Solidarity Foundations in Türkiye are analyzed in line with the sludge theory. The study presents sample scorecard designs that foundations can use in sludge audits.

Method(s): In the study, in order to introduce the concept of sludge to the Turkish literature, the literature review method was used for the studies published in English for the concept. In order to reveal the sludge on social assistance policies in Türkiye, the National Thesis Center database was searched with the keyword "social assistance". As a result of the search, it was observed that 55 of the 238 studies included the words "foundation" in their titles in reference to the Social Assistance and Solidarity Foundation. Another search was conducted on Google Scholar database with the keyword "Social Assistance and Solidarity Foundation" and 1090 studies were accessed. The information and findings in the sources accessed through both databases were narrowed down by using keywords such as "problem", "obstacle", "beneficiary", "application" in line with the perspective of the study and current sources were examined. With the information obtained, social assistance scorecards that can be used to measure the sludges that exist in the social assistance process provided by the Social Assistance and Solidarity Foundation were created by utilizing the sludge scorecards presented by Soman et al. (2019).

Findings: In the process of social assistance provided by Social Assistance and Solidarity Foundation, there are search costs, evaluation costs, implementation costs and psychological costs. This reveals the existence of sludge in the process. The confusion created by the large number of assistance options and the existence of a system that is difficult to understand for both beneficiaries and staff are search costs. Difficulties arising from the fact that the language used by the officials during the application for social assistance is not understood by the applicants, difficulties arising from the lack of guidance and information provided by staff to the applicants regarding social assistance are evaluation costs. The problems experienced due to the fact that the unique characteristics and needs of each region are not taken into account when creating foundation's agendas, the fact that the digital application for aid causes problems due to the difference in the education level and technology usage skills of individuals, the long waiting times in the process of making and finalizing the applications, the problems caused by the absence of foundation personnel with whom disabled individuals who want to apply for assistance are implementation costs. And finally the fact that household visits by officials make poor households more visible, which is felt to be a cause of embarrassment and discomfort, especially among men and in small places, the fact that the examiners and the applicant know each other and the low number of women staff are

psychological costs.

Conclusion: In the process of applying for social assistance provided by the Social Assistance and Solidarity Foundations in Türkiye, there are many contaminants that affect individuals' decisions, cause them to postpone or abandon their decisions, and reduce their welfare. Therefore, the existence of a control panel will produce positive results both to make all sludges visible in the process and to ensure sludge control for institutions. In the study, social assistance scorecards for different sludge forms were created by utilizing the scorecards introduced to the literature by Soman et al. (2019). However, these cards are not ready-to-use cards and need to be improved through surveys with people in need of social assistance, expert opinions, audits, etc.