

TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI

METİN ARSLAN

BİRECİK, 2021

ÖNSÖZ

Tüketici davranışı temelde bir pazarlama disiplini olarak ortaya çıkmış günümüz şartlarında bağımsız bir disiplin haline gelmesiyle tüketici davranışı konularına pazarlama disiplinin gerektirdiği şekilde bakılarak tüketici bilinci yönünden yaklaşıyor.

Tüketiciyi yakından ilgilendiren ana akım ekonomi literatürü, bugünkü haliyle ekonomi bilimi, kapitalist sömürü düzeninin akademideki ayağı olarak gerçeği yansıtmayan ve toplum hayatına faydası olmayan ideolojik bilgilerdir. Bu konuda rehberlik eden yoksa bilimsel bilgi ile bilimsel gözüken ideolojik bilgiyi birbirinden ayırt etmek zordur. Bu alanda birçok bilim kapitalist anlayışın kontrolünde bulunmakta ve bu sisteme yarayan veriler bilimsel bilgi olarak sunulmaktadır. Global, yerel ve kuruluş ölçeğinde seçkin azınlıktaki üst akıllarca dizayn edilen kapitalist sistem sürekli kendini yenileyerek tüm insanlığı sömürmektedir.

Global kapitalist düzen, coğrafi keşifleri izleyerek Endüstri Devrimi ve sömürgecilikle devam eden Avrupa merkezli kuruluş ve işleyişi, devamında ABD'yi dünya ekonomisinin merkezi yaparken, bir yandan da oluşturduğu adaletsiz ve kendine bağımlı gelişim sonu birçok global sorunu da beraberinde getiriyor. Dünya; kapitalizm, onun anti tezi sosyalizm ve ikisinin bileşeni karma ekonomik sisteme mahkûm edilemez. İnsanlık ortak aklı ile arayışını sürdürecektir, adil, evrensel insani değerleri barındıran, fitratına en uygun, her türlü sömürüye kapalı bir ekonomik sistemi kuracaktır.

Ekonomik faaliyetlerin nihaî amacı, tüketici ihtiyaçlarını sistem dâhilinde maliyet, kâr ve toplumsal fayda unsurlarını gözetilerek karşılamaktır. Rekabetin arttığı günümüzde bu hedefe ulaşmanın yolu, tüketici mutluluğunu en üst düzeyde tutarak onların güvenliğini kazanmaktan geçer. Tüketici haklarını korumak hem kamu hem de özel kuruluşların öncelikli hedefi olmalıdır. Bilinçli bir tüketici genelde ekonominin ve özelde pazarlamanın birçok faaliyetini kolaylaştırır. Pazarlama faaliyetlerinin önemli bir görevi tüketiciyi bilgilendirmedir. Sistemin etkin yürütmesi için üretici kesim, tüketiciyi yakından tanımak, istek ve ihtiyaçlarını tespit edip ona uygun ürün geliştirip arz eder. Tüketiciler de bu ürünleri satın alarak ihtiyaçlarını karşılar ve hayatlarını devam ettirirler. Böylece karşılıklı bir menfaat ilişkisi oluşur ve bu karşılıklı ilişki; karşılıklı birbirlerini de korumalarını gerektirir.

Gelişmeler üretim ve tüketim kalıplarını sürekli yenilemekte, buna bağlı olarak tüketici sorunlarını da değiştirmektedir. Bunların çözümünde tüketiciler, sahip oldukları haklar ve bu hakları konusunda yeterli bilgi düzeyine sahip olmaları gerekir. Alışverişlerinde bilinçli hareket eden tüketiciler, üreticilerin dünya standardında üretim yapmaya mecbur bırakılmasıyla ülke kalkınmasına da katkı sağlayacaktır. Tüketimden kaynaklanan yerel ve global birçok sorun bilinçlenmiş tüketicilerin katkıları ile daha kolay çözülecektir. Üretim ve tüketime bağlı artan sorunları hiçbir bilim tek başına çözemeyeceği için bilimler arası bir dayanışmaya gidilmelidir. Olaylar birçok etkene bağlı olarak gerçekleşmesi sebebiyle tek bir bakış açısıyla çözülemez. Ayrıca hiçbir bilimin bulguları ahlaki açıdan bir kesimin aleyhine kullanılamaz. Bu açıdan tüketici davranışı konuları birden fazla bilimin (disiplinler arası bilim) birlikte bir bilim olmasıyla, varlığı birbirine bağlı üretici ve tüketicinin faydasına olan sonuçlar ortaya koyacak ve geliştirilen tüketici ile ilgili kavramlar tüketici bilincini artıracaktır.

Bilgi toplumunda insanın taşıdığı temel nitelik, “sürekli öğrenme ve kendini geliştirme” isteğidir. Öğretimle eğitimin birbirini tamamladığı maarif sisteminde, insana bir şey vermek ve davranış değişikliğini kalıcı yapmak öğretim (talim) ve eğitimle (terbiye) olur. Öğretimde; “hiçbir balık uçmaya, hiçbir kuş yüzmeye zorlanamaz”, “akla kapı açılır, fakat ihtiyar elinden alınmaz” ve ‘eğitimde, babamdan ileri, oğlumdan geriyim’ anlayışı hâkim olmalı. Okula, müfredat ve öğreticiye bağımlılıktan kurtulan, zengin öğrenme imkânları ve serbest müfredat, yeni nesle öğrenme kolaylığı sağlayarak kabiliyetlerini de artırmaktadır. Global eğilimleri izleyen, statükodan arındırılmış, geleceğin ihtiyaçlarına uygun, dinamik eğitim sistemi acil bir ihtiyaçtır.

Organizasyonda görev alan kişi, mesleğini başarı ile icrası için gerekli bilgi, beceri, seciye, tavır ve tutum geliştirmesi gerekir. Kişinin zihni yetenekleri ve sosyal becerileri, gelecekte sahip olunması gereken temel özelliklerdir. İnsan, derin ve gerçek bilgiyi elde edip, teknoloji desteği ile kendini geliştirerek hayat kalitesini yükseltebilir. İnsanlar ve sistemler eleştiriye açık oldukları sürece kendilerini geliştirirler. Düşünme becerisi, eleştirel bakma, analizci yaklaşım ve sosyal beceriler kazanarak bunu global ölçekte kullanma öğrenim ile gerçekleşir.

Tüketici davranışı konularına geniş perspektiften bakıp doğru değerlendirmeler yapabilmek için eleştirel görüşlere de yer verilmelidir. Yönetim ve sistemleri eleştirme ve memnuniyetsizlik artışları güç otoritelerini yeni arayışlara yöneltiyor.

Ekonomide, tüketicinin yerini, tüketici davranışını etkileyen faktörler, tüketici alışkanlıkları, satın alma kararları ile tüketici bilinci, tüketici hakları, çevre koruma konularının anlaşılması önemlidir. “Bilinçli Tüketici, Basiretli Tacir” prensibi sisteme önemli katkılar sunar. Bunlarla ilgili bilgi, beceri, tavır ve tutumların geliştirilmesi yaygınlaşan iletişim teknolojileri ile internetten bilgiye ulaşmak da hızlı olmakta, burada önemli olan, bilgilerin hayata faydalı olacak şekilde kullanım becerisini kazandırma.

Yerel ve global ölçekte değişim çok hızlı bir şekilde gerçekleşiyor. Eski kafa ile düşünüp yeniyi adapte olmak zordur. İş yapma şeklinin değişimine bağlı olarak birçok sektör dönüşüyor. Yeni duruma adapte olan sektörler, sistemler, fikirler, iş ve meslekler varlığını sürdürebilir. Geleceğin ne getireceği belirsizdir. Tüm bunları gören insanların yeni gelişim ve değişime ayak uydurma hızları artıyor. Bu ve benzer konularda Türkiye birçok sorununu kendi yerel imkânlarıyla çözme kapasitesine sahiptir.

Kişisel öğrenme yaklaşımıyla hazırlanan bu ders materyali, ders notu şeklinde on dört bölümden oluşmaktadır.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	1
1. TÜKETİCİ DAVRANIŞINA İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR.....	5
1.1. İhtiyaç Kavramı	5
1.2. Üretim Kavramı.....	7
1.3. Tüketim Kavramı	8
1.4. Tüketici ve Müşteri	10
1.5. Tüketici Tipleri.....	11
1.6. Tüketici Davranışı ve Özellikleri	12
1.7. Tüketici Hareketi ve Tüketici Bilinci.....	13
1.8. Tüketicinin Korunması.....	14
1.9. Tüketim Kültürü	15
1.10. Tüketici Davranışında Ahlaki Unsurlar	17
1.11. Tüketici Davranışı Bilimi ve Faydalandığı Bilim Dalları	18
Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları	19
2. EKONOMİNİN İŞLEYİŞİ VE TÜKETİM İLİŞKİSİ.....	20
2.1. Ekonominin İşleyişi	20
2.2. Ekonomik Sistemler.....	22
2.3. Piyasa ve Piyasa Türleri.....	26
2.4. Ekonomi ve Tüketim İlişkisi.....	27
2.5. Üretim Faktörleri	28
2.6. Tüketim ve Aile Hayat Eğrisi	30
2.7. Kuşaklar ve Tüketim Eğilimi	31
2.8. Tüketim Harcamaları ve Ekonomik Gelişim.....	33
2.10. Tüketici Hizmeti.....	38
2.11. Dijital Dönüşüm ve Siber Güvenlik	39
İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları.....	45
3. PAZARLAMA İŞLEVİ.....	46
3.1. Pazarlama ve İlgili Kavramlar	46
3.2. Pazarlamanın Özellikleri ve Temel Amaçları.....	47
3.3. Hizmet Pazarlaması.....	48
3.4. E-Pazarlama	49
3.5. Marka Pazarlaması.....	50
3.6. Global Pazarlama	52
3.7. Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi	53
3.8. Pazarlama Anlayışının Gelişimi.....	54
3.9. Pazarlama Yönetim Süreci.....	55
3.9.1. Pazarlama Planlaması	56
3.9.2. Pazarlamanın Organizasyonu	63
3.9.3. Pazarlamanın Yöneltilmesi	63
3.9.4. Pazarlamanın Koordinasyonu.....	63
3.9.5. Pazarlamanın Kontrolü	63
Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları	63
4. TÜKETİCİ DAVRANIŞ MODELLERİ VE SATIN ALMA DAVRANIŞ TÜRLERİ	64
4.1. Tüketici Davranış Modelleri.....	64
4.2. Tüketiciyi Harekete Geçiren Genel Faktörler	64
4.3. Tüketici Satın Alma Davranışı ve Pazarlama	65
4.4. Tüketici Satın Alma Davranış Türleri	67
4.4.1. Karmaşık Satın Alma Davranışı.....	67
4.4.2. Çelişki Azaltıcı Satın Alma Davranışı	67
4.4.3. Değişiklik Arayan Satın Alma Davranışı.....	67
4.4.4. Alışkanlığa Dayalı Satın Alma Davranışı	68
Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları.....	68
5. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN PSİKOLOJİK FAKTÖRLER.....	69
5.1. Öğrenme	69
5.2. Motivasyon.....	72
5.3. Algılama.....	73

5.4. Tutumlar ve İnançlar	75
5.5. Kişilik ve Hayat Tarzı	76
Beşinci Bölüm Değerlendirme Soruları	79
6. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN SOSYAL VE KÜLTÜREL FAKTÖRLER	80
6.1. Aile	80
6.2. Toplumsal Gruplar	81
6.3. Toplumsal Sınıf	83
6.4. Kültür	84
Altıncı Bölüm Değerlendirme Soruları	85
7. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN EKONOMİK FAKTÖRLER	86
7.1. Ekonomik Ortam	86
7.2. Talep Bilgisi	86
7.3. Yeni Talep Teorisi ve Yeni Ekonomi	87
7.4. Geçim Endeksleri	89
Yedinci Bölüm Değerlendirme Soruları	90
8. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN DEMOGRAFİ VE PAZARLAMA FAKTÖRÜ ...	91
8.1. Demografik Faktörler	91
8.1.1. Yaş	91
8.1.2. Cinsiyet	91
8.1.3. Coğrafi Yerleşim	91
8.1.4. Meslek	91
8.1.5. Öğrenim Düzeyi	91
8.1.6. Medeni Durumu	92
8.2. Pazarlama Faktörü	92
8.2.1. Ürün	92
8.2.2. Fiyatlama	92
8.2.3. Dağıtım	92
8.2.4. Tutundurma	92
Sekizinci Bölüm Değerlendirme Soruları	93
9. TÜKETİCİ SATIN ALMA KARAR SÜRECİ VE AİLE BÜTÇESİ	94
9.1. Tüketici Satın Alma Karar Süreci	94
9.1.1. Sorunun Belirlenmesi	94
9.1.2. Seçenekleri ve Bilgileri Arama	95
9.1.3. Seçenekleri Değerlendirme	95
9.1.4. Satın Alma Kararı ve Uygulama	96
9.1.5. Satın Alma Sonrası Değerlendirme	96
9.2. Aile Bütçesi	97
9.2.1. Bütçenin Faydaları	97
9.2.2. Bütçe Planlama Aşamaları	98
9.2.3. Açık Bütçe	99
9.2.4. Tasarruf ve Aile Bütçesinde Denklik	99
Dokuzuncu Bölüm Değerlendirme Soruları	100
10. TÜKETİCİ İLE SATICININ HAKLARI VE SORUMLULUKLARI	101
10.1. Evrensel Tüketici Hakları	101
10.2. Tüketicinin Sorumlulukları	104
10.3. Satıcıların / Üreticilerin Hakları	104
10.4. Satıcıların / Üreticilerin Sorumlulukları	104
10.5. Tüketici Haklarını Koruma Faaliyetleri	105
10.6. Tüketicinin Korunma İhtiyacı	105
10.7. Tüketicinin Korunmasında Sorumlu Taraflar ve Görevleri	106
10.8. Tüketici Mevzuatı	108
10.9. Tüketici Konseyi ve Tüketici Sorunları Hakem Heyeti	108
10.10. Tüketicinin Hak Arama Yolları	108
10.11. Bilinçli Alışveriş Süreci	109
Onuncu Bölüm Değerlendirme Soruları	111
11. ÇEVRE KORUMA	112
11.1. Çevre	112

11.2. Çevre Kirliliği	113
11.3. Çevre Kirliliğinin Çeşitleri	114
11.4. Çevre Kirliliğini Önleyici Çalışmalar	116
11.5. Tüketici Bilinci ve Çevre Koruma	117
11.6. Yeşil Pazarlama ve Tüketici Davranışı Üzerine Etkileri	119
On Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları	120
12. TÜKETİCİ EĞİTİMİ VE TÜKETİCİ BİLİNCİ	121
12.1. Tüketici Eğitimi	121
12.2. Tüketici Eğitiminin Hedefleri	121
12.3. Tüketici Bilinci	122
12.4. Tüketici Hareketi	122
12.5. Tüketicilik Bilincinin Önem Kazanma Sebepleri	123
12.6. Tüketicilik Bilincinin Tüketici Davranışıyla Bağlantısı	124
12.7. Sosyal ve Ekonomik Gelişimin Tüketim Üzerine Etkileri	125
12.8. Tüketim Kültürünün Topluma Etkileri	127
12.9. Tüketmeme Hikâyeleri	129
On İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları	129
13. İŞ AHLAKI	130
13.1. Toplum Hayatını Düzenleyen Kurallar	130
13.2. Ahlak Kavramı ve Kaynakları	130
13.3. Evrensel Ahlak İlkeleri ve Gelişimi	132
13.4. Kişi Ahlakı ve Gelişimi	133
13.5. Sosyal Ahlak ve Değerler Eğitimi	133
13.6. Güzel Ahlak	135
13.7. İş Ahlakı ve Ahilik	136
13.8. İş Ahlakının Temel İlkeleri	137
13.9. Meslekî Yozlaşma ve İş Ahlakının Önem Kazanma Sebepleri	138
13.10. Yönetim Ahlakı	140
13.11. Global Ahlaki Sorumluluklar	143
On Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları	144
14. İŞLETMELERDE SOSYAL SORUMLULUK	145
14.1. Sorumluluk Kavramı	145
14.2. Kişisel Sorumluluk	145
14.3. Kurumsal Sorumluluk	145
14.4. Sosyal Sorumluluk	145
14.5. Kurumsal Sosyal Sorumluluk	146
14.6. Global Sosyal Sorumluluk	147
14.7. Global Ekonomik ve Sosyal Eşitsizlikler	149
14.8. Global Sosyal Medya Sorumlulukları	151
On Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları	153
FAYDALANILAN KAYNAKLAR	154

1. TÜKETİCİ DAVRANIŞINA İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

”Önemli olan; hayatta “en çok şeye sahip olmak” değil “en az şeye ihtiyaç duymaktır”. Socrates

Tüketici davranışının etraflıca anlaşıp sonuçlar çıkarabilmek için öncelikle ihtiyaç, üretim, tüketim, tüketici, müşteri ve tüketici davranışının özellikleri gibi temel kavramlara bakmak gerekir.

1.1. İhtiyaç Kavramı

Ekonominin “servetin üretimi, tüketimi ve dağılım olaylarını inceleyen ilim” olarak tanımlandığı zamanlarda servet üretiminin asıl hedefi olan tüketim olayı üzerinde iktisatçılar yeteri kadar durmamışlardır.

Günümüzde ekonominin temel konularından olan tüketim ve tüketimin öznesi olan tüketici etraflıca araştırılarak anlaşılmaya çalışılmaktadır. Dengeli ve sürdürülebilir bir üretim ve tüketim sistemi tüm zamanlar için geçerlidir. Kapitalist ekonomide üretim ve tüketim konularındaki sorunların çözümü üretimi yönlendiren tüketici üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bilinçli bir tüketici ekonomide yaşanan pek çok sorunu temelden çözebilecek bir konumdur. Bu şartlarda tüketicinin, organize olmuş üreticiler karşısında korunmasının yolu da tüketiciyi bilinçlendirmekten geçer.

İnsan zekâsının ileri boyutta geliştirdiği ilimler insan hayatını kolaylaştıran teknoloji ve yeniliği günlük hayata kazandırarak hayatı kolaylaştırmaktadır. Bilimlerin ortak hedefi insanların somut ve soyut ihtiyaçlarını karşılayarak onu mutlu etmektir. Her disiplin, insanı komple bir yapı olarak algılayıp, kendine konu edindiği alanda onun problemlerine çözümler üretir. Bilim ve teknoloji alanındaki gelişmeler insan ihtiyaçlarını çoğaltmış ve “**ileri (gelişmiş) ekonomi**” olarak isimlendirilen yapıda uzak çevreden temin edilebilecek ihtiyaçları ortaya çıkarmıştır. Geçmişte zaruri ihtiyaçları yiyecek, su ve barınma iken gelişmiş ekonomilerde çok fazla ve karmaşık bir yapıdadır. Üretim ve tüketimde köklü gelişim, hızlı bir tüketim meyliliyle ‘**değer**’ in yerine ‘**imaj**’ ı koydu. İhtiyaçlar reklam ve imajla belirlenip üretilen alıcısı hazırlanan ürün pazara sunuluyor. Hayatın standartlaştırılan ihtiyaçları, işletmelerce standart paketlerde yiyecek, içecek, giysi, bilgi, hayal, sevgi-nefret, ev, otomobil, eğlence ve boş zaman meşguliyetleri pazarlanmaktadır. İnsanı sadece tüketici gören anlayış metalaşan kültür ürünlerini pazarlayabilmek için sürekli ihtiyaç hissi vermeye çalışmaktadır.

İnsan yapısı itibarıyla çok şeye ihtiyaç hisseder ve bu ihtiyaçların bazılarını tek başına karşılayamadığı için bir topluma dâhil olur, toplumun genel kurallarına uyarak karşılamaya çalışır. Toplum kurumlarının temeli olan ailede dünyaya gelen insanın toplumla olan çok yönlü ilişkisi; (1) Sözleşme Teorisi, (2) Organik Teori ve (3) Toplum İnsan İhtiyaçlarından Doğar Teorisi ile açıklanmaktadır.

İnsan, toplum ve ekonomi bu üç kavram birbirine bağlı ve birbirini tamamlar. Toplum ihtiyaçlarının karşılanması belirli bir düzende ve belirli kurumlar aracılığı ile olur. Gelenek, görenek, kanun, tüzük ve yönetmelik gibi normlara sahip; aile, siyasi, askeri, eğitim, dini ve ekonomik kurumlar insanların değişik ihtiyaçlarını karşılamak için faaliyet yürütürler. Ekonomik kurumlar; insanların ferdi ve toplum halinde hayatlarını devam ettirebilmek için ihtiyaç duyduğu ürünleri üretir ve arz ederler. Ekonomik kurumların yapı ve işleyişine göre dünyadaki toplumlar; Gelenekçi Toplum ve Sanayi Toplumu olarak ikiye ayrılır.

İhtiyaç, insan hayatının devamı için muhtaç olduğu maddi, manevi şeyler, organizmanın duyduğu bir eksiklikle karşılanma isteği uyandıran, karşılanmadığında acı ve sıkıntı; karşılandığında ise tatmin hissiyle mutluluk veren psikolojik bir duygu, biyolojik ve ekonomik bir olaydır. İstek, bir şeye karşı duyulan ilgi, arzu iken ihtiyaç ise insan hayatının devamı için mutlak karşılanması gereken isteklerdir. İhtiyaçların tatmini, insan faaliyet ve davranışlarının itici gücünü oluşturur ve bu güçlerin her birine ihtiyaç denir.

İnsan, hayatını devam ettirebilmesi için bazı ürünleri tüketme veya kullanmak zorundadır. Karşılanması zorunlu olan temel ihtiyaçlar; hava, su, gıda, giyim ve barınmadır. İnsan bu ihtiyaçlarını karşılamak için farklı uğraşı alanlarında farklı insanlarla iş birliğine yönelir. İnsanın fiilleri, davranış ve hareketleri kalbin ve hissin yöneliminden çıkar. Yönelim, ruhun izlenimleri ve ihtiyacından gelir. Dolayısıyla insanların meyilleri, yönelimleri ihtiyaçlarına göre yön bulur. İhtiyaçlar, geçmişten günümüze çeşitli nitelik ve türde, kişiden kişiye, zamandan zamana farklılık gösterir, dinamik ve devamlı değişir. Bunların niteliği aynı kalsa bile karşılanma yöntemleri değişir. Değişmeyen, sadece bir şeylere ihtiyaç duyma hissidir. İhtiyaçlar öncelik derecelerine bağlı olarak sırası ile karşılandığından, ilerleyen süreçte kendini yeniler ve yeniden ihtiyaç doğar.

Hırs, aşırı istek, lükse düşkünlük, bir şeye şiddetli arzu ve tutku olarak ifade edilen ihtiraslar ihtiyaç değildir. “İnsan ihtiyaçları sınırsızdır” ifadesindeki sınırsızlık, ihtiyaçların biri karşılanınca bir diğer ihtiyaç gelir. Bunu, insanın hayalinin gittiği yerde ihtiyacının ortaya çıkması şeklinde yorumlamak da mümkündür. Önceleri bilinmeyen birçok mal ve hizmet ihtiyaç haline gelmiştir. Sanayi toplumlarında giderek artan tüketime yönelik üretim, tabii kaynakların hızlı tüketimine yol açmakta ve bu tür toplumlar da tüketim toplumu haline gelmekte, bu gelişim de ileri boyutunda yeni tüketim modellerini getirmektedir. Tüketimde; ihtiyaçlar iktisatçıların dediği gibi sınırsız değil, sınırsız olan arzulardır ve bunu yeniden belirlemek de her zaman mümkündür.

İhtiyaçların artma sebepleri:

1. Bilim ve teknolojinin gelişimi
2. Ekonomik ve sosyal gelişim
3. Gösteriş için tüketim anlayışının yaygınlaşması
4. Lükse düşkünlük ve özent
5. Popüler kültürün istilası
6. Globalleşmenin artışı
7. Tüketim aracılığıyla kimlik inşası
8. Reklamların yanlış etkileri ve ihtiyaçların manipülasyonu

İnsan ihtiyaçları bilim ve teknolojinin gelişimiyle çeşitlenerek artmaktadır. Kanaat ekonomisi, ihtiyaçları sınırlı, kaynakları bol olarak görürken, materyalist ekonomiler kapitalizm ve sosyalizm; ihtiyaçları sınırsız, kaynakları ise sınırlı görürler. Gerçek ihtiyaçlar

dışında, zorunlu olmayan; arzu ve ihtirası da ihtiyaç kabul eder. İnsan ihtiyaçlarının birtakım temel özellikleri bulunmaktadır.

İhtiyaçların temel özellikleri:

1. İnsan ihtiyaçları sınırsızdır. Hırs, aşırı istek, lükse düşkünlük, bir şeye şiddetli arzu ve tutku olarak ifade edilen ihtiraslar ihtiyaç değil dolayısıyla ihtiyaçlar değil, ihtiraslar sınırsızdır. Sınırsızlık, ihtiyaçların biri karşılanınca bir diğer ihtiyaç gelir. İnsanın karşılamak zorunda olduğu, gidermeyi arzu ettiği çok sayıda ihtiyacı vardır.

2. İhtiyaçlar şiddet açısından farklılık gösterir. Bütün ihtiyaçlar aynı ölçüde vazgeçilmez değildir. İnsan, kısıtlı imkânıyla önce hangi ihtiyacını karşılayacağını belirler. İhtiyaçların farklı şiddet ve boyutta olması, aralarında bir sıralama yapılmasına imkân verir.

3. İhtiyaçların şiddeti tatmin edildikçe azalır. İhtiyaçlar karşılandıkça şiddeti azalır ve önem sırası geriye atılır. Zorunlu temel gıda ihtiyacında daha belirgindir. Susayan insan ilk bardak suya olan ihtiyacı, ikinci bardak suya olan ihtiyacından daha fazla olacaktır.

4. İhtiyaçları karşılayan mal ve hizmetler ikame edilebilir. Herhangi bir ihtiyacın karşılanması, farklı araçlar kullanılarak mümkündür. Yün yerine pamuk, şeker yerine pekmez, ay çiçek yağı yerine zeytinyağı sinemaya gitmek yerine kitap okumak.

5. İhtiyaçlar tekerrür eder. Bir ihtiyaç karşılandıktan belirli bir süre sonra tekrarlanır. Yemek yeme ve su içme ihtiyacı olan bir kişi bu ihtiyacını tatmin ettikten belli bir süre sonra o ihtiyaçlar yine belirecektir.

6. İhtiyaçlar sürekli artma eğilimindedir. İhtiyaçlar sürekli artma eğilimi toplumların içinde bulunduğu teknolojik, sosyal, kültürel ve ekonomik duruma göre değişir.

7. Başlangıçta zorunlu olmayan ihtiyaçlar zamanla zorunlu hale gelebilir. Bilim ve teknolojinin gelişimine ve toplumun eğilimlerine bağlı olarak bazı ihtiyaçlar zaman içinde zorunlu hale gelebilir.

İhtiyaçlar; birincil (fizyolojik) ve ikincil (sosyal) ihtiyaçlar dışında zorunlu, kültürel ve lüks gibi sınıflandırmalar yapılır.

İhtiyaçların sınıflandırılması:

1. Zorunlu ihtiyaçlar: İnsanın hayatını devam ettirebilmesi için gerekli olan hava, gıda ve su gibi karşılanması zorunlu olan ihtiyaçlardır. Hayatın devamı için mutlaka karşılanması gereken ihtiyaçlar. Karşılanmazlar ise hayatın devamı tehlikeye girer.

2. Kültürel ihtiyaçlar: İnsanların zorunlu ihtiyaçları karşılandıktan sonra gerçekleştirmek istedikleri ihtiyaçlardır. Tatmin edildikçe insanlara haz veren eğitim, gezi, spor, tiyatro, eğlenme ve müzik dinleme gibi ihtiyaçlardır.

3. Lüks ihtiyaçlar: Zorunlu ve kültürel ihtiyaçları yeterince karşılayan insanların duydukları ihtiyaçlardır. Spor otomobil, yat sahibi olma, dünya turuna çıkma gibi ihtiyaçlardır.

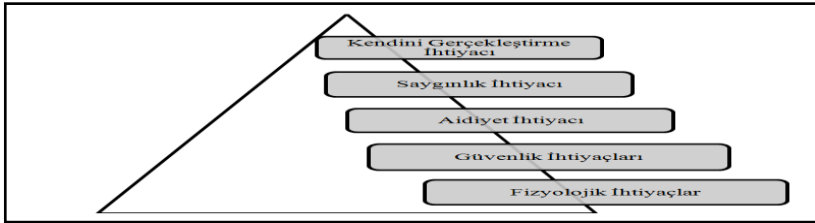
Teori ve uygulamada kabul gören Abraham H. MASLOW hiyerarşik olarak ihtiyaçları beş basamakta sınıflandırmıştır.

İhtiyaçlar hiyerarşisi (Abraham H. MASLOW):

1. Fizyolojik İhtiyaçlar: Hayatın devamı için gerekli; nefes alma, yeme, içme, giyinme, uyku, ısınma ve barınma ihtiyaçlarıdır.

2. Güvenlik İhtiyaçları: Kendini, ailesini, yaşadığı toplumu güven ve emniyet içinde hissetmesi, tehlikelere karşı korunması, mal ve can güvenliğini sağlamaya dönük ihtiyaçlardır.

3. Aidiyet İhtiyacı: Sevgi, arkadaşlık, benimsenme, başkalarıyla ilişki kurma ve aidiyet gibi ihtiyaçlardır.



Şekil 1-1: A. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi

4. Saygınlık İhtiyacı: İzzet, şeref, ün, bağımsızlık, saygı görme, tanınma ve başarma gibi ihtiyaçlardır.

5. Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Bu noktada kişi tatmin, başarı, potansiyelini ortaya çıkarma, ideallerini, yeteneklerini gerçekleştirme ve inanç ve kendini aşma ihtiyaçlarıdır.

İnsan ihtiyaçlarından oluşan ve satın alma gücü ile desteklenen talebe işletmelerin gerçekleştirdiği üretim yoluyla cevap verilir. İhtiyaçlar teorisine göre, belirli bir kademedeki ihtiyaçlar tatmin edilmeden bir üst düzey ihtiyaçlar ortaya çıkmaz. İnsan ihtiyaçları; **ihtiyaçlar merdiveni** denilen ihtiyacın en önemlisinden başlayıp sırasıyla basamaklar izlenip karşılama yoluna gidilir.

Ülkeler, vatandaşlarının artan yeni beklenti ve talebe dönüşen istekleri karşılayabilmek için yeniden organize olmaktadır. Kimya ve fizik kanunlarında olduğu gibi ekonomik ve sosyal konularda da kurallar icat edilmiyor, sadece keşfediliyor, yönlendiriliyor. Dolayısıyla insanların ortaya koydukları sistemler, dünyada geçerli kuralları doğru uygulandığında başarıya ulaşarak toplumun ihtiyaçları karşılanacak ve hayat seviyesi yükselecektir.

İhtiyaçların karşılanmasına dönük üretimden kaynaklanan sorunların artışıyla 2000'lerden itibaren "az tüket, mutlu yaşa" eğilimi ve gönüllü sadelik felsefesi yaygınlaşmaya başladı. Tüketim toplumunun 1950-2000'ler arası "çok çalış, çok kazan, çok harca" felsefesini kabul etmeyenlere "mecup" gözüyle bakılıyordu. Ekonomik durgunluk, artan işsizlik ve çevre sorunlarıyla birlikte toplumdaki rahatsızlıklar insanları mistik değerlere yönlendirdi. Bu yöneliş 2000'lerden sonra "gönüllü sadelik" olarak formüle edilen düşünce yeni bir Rönesans olarak görülmektedir. Çünkü israfın faturası hem bugünün insanlarına hem de gelecek kuşaklara yansıtılmakta, kaynakları ve ürünleri israfın bedeli toplumların hayatında ağır olmaktadır.

Sanayi devriminin getirdiği hareketle 19. yüzyıldan itibaren bilimler hızla gelişmeye başladı. İnsan ihtiyaçları tekniği harekete geçirmekte, teknik de giderek ilmi çalışmaları hızlandırdı. Aynı şartlarda ilerleyen ilim ve teknik, sanayi devrimi sonrası paralel

gelişimiyle buluş ve teknolojinin düşünceden üretime geçişi çok kısaldı. Bilim, teknolojik ve ekonomik araştırmalarla elde edilen bilgiler ekonomik, siyasi ve sosyal düzeylerde uygulanışıyla toplumsal faydaya dönüştüren inovasyon ihtiyaçlara yön vermektedir.

1.2. Üretim Kavramı

Üretimin kısıtlı ve zor şartlarda yapıldığı dönemde üretim konusu ön planda olduğu için tüketim ve tüketici arka planda iken ekonomiler gelişip üretim arttıkça satış ve pazarlama faaliyetleri ön plana çıkması dikkatleri tüketiciye yöneltmiştir.

Teknolojik gelişmelerin sağladığı iletişim ve ulaşım kolaylıkları ülkeler ve kıtalararası mesafeleri kısaltarak ekonomik siyasetlerin değişimiyle kapitalist ekonomiye ilginin artmasına sebep oldu. 1970'lerden sonra artan bu gelişim hızı, etkinliği her gün biraz daha artan kapitalizm, bölgeselleşme ve globalleşme eğilimlerini artırdı. Yeni üretim ve yönetim teknikleri gibi etkenler, 20. yüzyılın sonuna doğru "sanayi ötesi toplum" olarak isimlendirilen üçüncü dalganın doğmasına yol açmıştır.

Günümüzde "bilgi" en önemli üretim faktörü olurken, servet, artık beden gücü ve sermayeden çok beyin gücü tarafından elde ediliyor. Bu değişime sebep olan faktörler; ekonomik yapıda meydana gelen gelişim, teknolojik yenilikler ve siyasi yapıdaki gelişmeler olarak üç başlıkta toplanır. Bu gelişim sadece ülkeleri değil, yerel düzeyde de ciddi değişim ve fırsatları ortaya çıkardı.

Gelişen dünya ekonomisi işletmelerin rekabet edilebilir alanlarını da sürekli geliştirmektedir. Rekabette, 1960'lar; üretim, yeni ürünler ve yeterli miktarda üretimin önündeki engelleri kaldırmak, 1970'ler maliyet üzerinde yoğunlaşarak maliyeti düşürücü faaliyetler, 1980'ler kalitenin öne çıktığı dönem, 1990'lar ise; zamanında üretim, düşük maliyet ve kaliteli ürün ile birlikte hızlı ve etkin sunum öne çıkıyor. 2000'ler ve sonrası **bilgi** ekonomilerinin hâkimiyetiyle gelişen pazarlama anlayışına paralel olarak müşterinin merkeze alındığı ve tek rekabet alanı olarak müşteri ilişkileri yönetimi öne çıkmakta ve rekabet bu alanda sürmektedir.

Asya ve Avrupa medeniyetin kaynakları temelde farklıdır. Asya medeniyeti dine dayalı bir anlayışı yansıtırken Avrupa medeniyeti ise Roma ve Yunan felsefesine dayanır. Batıyı şekillendiren Yunan felsefesi ve Roma hukukudur. Bunların üretim ve tüketim şekilleri de birbirinden farklıdır.

En az çabayla en çok tatmin sağlamayı gösteren yöntemler teorisi olan ekonomi, insan ve toplum hayatını temelden belirler. Üretim bütün topluluklar için farklı iki yoldan gelişir; birincisi, klasik ve Avrupa'ya özgü yola göre, toprak beyleri sahibi bulundukları bölgede Kralın yetkilerini paylaşan feodalizm üretim yapısı aynı zamanda kapitalizmin temelini oluşturur. İkincisi ise farklı bir seyir izleyen; Asya toplumlarıdır. Avrupa'nın aksine merkezi otorite, gücünü korumak ve yetkilerini paylaşmadan toprağı belirli bir kişiye veya aileye mülk olarak değil, belirli şartlarda, kendine bağlı kalacağına inanmasıyla kullanma hakkını devrederdi. Bu hakkı elde eden bunu miras yoluyla çocuklarına devredemeyeceği için toprak, şahısların değil, devletin mülkiyetindeydi.

Asya'da toprağın mülkiyeti çocuklara devredilemediği için sermaye birikmiyor, Avrupa, kapitalizmin gelişim sürecinde miras hakkına sahip olmasıyla sermaye birikimini hızla sağlayarak kapitalizmi üretti, kapitalizm; sosyal / dijital medya gibi yeni gelişen teknolojilerle değerlerini tekrar üreterek toplumlara kabul ettirip varlığını sürdürüyor. Sayı ve fayda olarak çokluk ifade etmeyen, doğrudan tüketime konu olmayan nesneleri değersiz gören kapitalizmin sömürsünü engellemenin yolu hüriyetlerin gelişimi, mülkiyetin tabana yayılması, insani değerlerin ve rekabetin sermayeden önemli hale gelmesiyle mümkündür.

Global piyasa sistemi olarak zoraki uygulanan kapitalizm, Asya toplumları için gerek; fikri, siyasi, ekonomik altyapı ve işleyişi, gerekse toplumu ilgilendiren sonuçları itibarıyla, olumsuzluklarla dolu bir sistemdir. Asya'nın kapitalizmi milli ve milletlerarası boyutta etkin şekilde kurup işletebilecek özellikleri yoktur. Bunlar ancak kalkınmalarını kendi kültürlerine uygun olan Kanaat Ekonomisi ile gerçekleştirebilirler. Dünya; kapitalizm, onun anti tezi sosyalizm ve ikisinin bileşeni karma ekonomik sisteme mahkûm edilemez. İnsanlık arayışını sürdürecektir ve fitratına en uygun olan ekonomik sistemi kuracaktır.

İnsanların ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmetler işletmeler tarafından üretim faktörleri kullanılarak belirli bir ekonomik faaliyet sonrasında ortaya konur. Ürünler işletme yöneticileri tarafından pazarlama aracılığı ile tüketicilere ulaştırılır. Günümüz teknolojik gelişmeleri ürünleri sürekli geliştirmekte ve bazı lüksleri standarda dönüştürmektedir.

İşletmeler, insan ihtiyaçlarını karşılamak için üretir, ürünleri dağıtır, insanlar bu ürünleri satın alır ve bu süreç tekrarlanarak devam eder. İşletmenin hedefi, toplumun istediği mal ve hizmetleri sunarak onların ihtiyacını karşılayarak karını maksimize etmektir. Üretim için gerekli girdileri işletme dışı kaynaklardan tedarik edip üretim sürecinden geçirerek ürünü ortaya çıkarır.

Üretim; insan ihtiyaçlarını karşılamak için belirli girdilerin, belirli bir dönüştürme sürecinden geçirilerek belirli bir mal veya hizmete dönüştürülmesi için yapılan her türlü faaliyettir. Ürünlerin üretilmesine ilave, taşıma, depolama ve satış da üretim faaliyeti kapsamındadır. Üretim, şekil, zaman, yer ve mülkiyet faydası sağlayarak değer ortaya koyan her çaba üretim kabul edilir.

Üretim faaliyetlerinin yapıldığı yere de işletme denir. **İşletme;** insanların ihtiyaçlarını karşılamak, sahibine kâr veya sosyal fayda sağlamak için üretim faktörlerini planlı, sistemli şekilde bir araya getirerek, ürün üretmek ve / veya pazarlamak için faaliyette bulunan kuruluştur. Kıt kaynakların üretimi, değişimi, bölüşümü ve tüketimi ile ilgili problemlerin çözüm yollarını araştırır, ekonomik bir birim olarak mal ve hizmet üretimini belirli amaçlara yönelik gerçekleştirir. Kâr amacı güden ve gütmeyen diye ayrılabilir. Kâr temel şart değil, bunun dışında farklı amaçlar bulunur.

Üretimin temel hedefi insan ihtiyaçlarını tatmin ederek fayda sağlamaktır. **Fayda;** mal ve hizmetlerin insan ihtiyaçlarını karşılayarak tatmin etme niteliğine ve düzeyine denir. İhtiyaçların mal ve hizmetler kullanılarak karşılanması sırasında insanın duyduğu tatmin, memnuniyet ve hazdır. Fayda, temelde psikolojik bir kavramdır. İnsan, sevdiği hoşlandığı şeylerden zevk alırken; sevmediği, hoşlanmadığı şeylerden de acı ve üzüntü duyar. İnsan bir tüketici olarak kendisine en çok faydayı sağlayan mal veya hizmetleri tercih eder. **Marjinal fayda** ise son tüketilen birim ürünün sağladığı faydadır.

İnsan ihtiyaçlarını karşılayan vasıtalar somut; elle tutulup gözle görülen şeyler (mal) ve soyut; elle tutulup görülmeyen şeylerde (hizmetler) olabilir. Somut olarak mallar ve soyut olarak hizmetlere birlikte ürün denilir. İnsan ihtiyaçlarını karşılayan araçlar somut

olarak mallar ve soyut olarak hizmetlere birlikte ürün denilir.

Ürün; fizikî ve zihnî çaba sonucu bir istek ve ihtiyacı karşılamak üzere üretilip fayda ve değer oluşturmak için satışa sunulan, müşterinin satın aldığı mal, hizmet veya fikirlerin özellikleri, maddi, manevi faydalarıdır. **Mal,** insan ihtiyaçlarını doğrudan veya dolaylı olarak karşılama özelliğine sahip ve para veya bir ekonomik madde ile değişilebilen kıt ekonomik nesnelere denir. **Hizmet** ise insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen fizikî olmayan ve tüketicilere doğrudan satışa sunulan veya ürünlerin satışıyla birlikte sağlanan hareketlere, faydalara ve doyumluklara denir.

Hizmet ile mallar arasındaki temel farklar:

1. Hizmetler depolanamaz, mallar ise depolanabilir.
2. Hizmetin kalitesini ölçmek zordur, malların kalitesi kolay ölçülür.
3. Malda tüketiciyle karşılıklı ilişki düşük, hizmet üretiminde ise bu ilişki yüksektir.
4. Mal üretiminde sermaye yoğun olarak kullanılırken, hizmet üretiminde emek yoğun kullanılır.
5. Hizmette tüketicilerin katılımı yüksek iken mal üretiminde tüketici katılımı düşüktür.

Ürünlerin değişik açılardan sınıflandırılması:

1. Birinci sınıflandırma: Üretilmesi için çaba gerektirip gerektirmemesi açısından ürünler:
 - a. **İktisadi ürünler:** Üretimi için ekonomik gayret ve organizasyon gerektiren ekmek, kitap gibi iktisadi ürünlerin faydalı olması ve kıt olması şeklinde iki temel özelliği bulunmaktadır.
 - b. **İktisadi olmayan (serbest) ürünler:** Üretim için çaba ve organizasyon gerektirmeyen gün ışığı, hava ve yağmur gibi.
 2. İkinci bir sınıflandırma:
 - a. **Yatırım ürünleri:** İşletme, başka bir mal ve hizmet üretimini gerçekleştirmek için kullandığı ürünler.
 - b. **Tüketim ürünleri:** Tüketicilerin kullanmak üzere satın aldığı nihai ürünler.
 3. Üçüncü bir sınıflandırma:
 - a. **Tüketim ve yatırım ürünleri** (ekmek ve çimento);
 - b. **Dayanısız ve dayanıklı ürünler** (meyve ve buzdolabı)
 - c. **Taşınır ve taşınmaz ürünler** (otomobil ve arsa)
 - d. **İkame olan ve ikame olmayan ürünler** (yünlü kumaş / pamuklu kumaş, otomobil / tereyağı)
 - e. **Tamamlayıcı ürünler** (benzin / otomobil, gömlek / kravat)
 4. Dördüncü bir sınıflandırma:
 - a. **Kolayda ürünler:** Fazla çaba harcamadan temin edilen ekmek, peynir ve iletişim gibi ürünler.
 - b. **Beğenmeli (araştırmalı) ürünler:** Giysi, ev eşyaları, sağlık, dinlenme ve eğlenme hizmetleri.
 - c. **Özellikli (spesiyalite) ürünler:** Markalı otomobil, kürk, pırlanta, özel sağlık ve gezi hizmetleri gibi.
 - d. **Aranmayan ürünler:** Mezar yeri, mezar taşı kare kodu ve cenaze hizmetleri gibi ürünlerdir.
- İnsanlığın basitten karmaşıklığa doğru artan ihtiyaçlarını karşılama; ihtiyaçları tatmin etme niteliği olan unsurların belirli bir üretim sürecinden geçirilerek elde edilen ürün ile sağlanır.

Üretilen ürünleri elde tutmayıp piyasaya sunarak alım ve satım konu olması için ticarileştirilmesi gerekir. Kazanç elde etmek için ürünlerin alım, satım faaliyetlerine **ticaret**, ürünün ticarete konu olacak şekilde değerinin serbestçe belirlenmesi ve fırsat eşitliğini sağlamaya da **ticarileştirme** denir. ‘Müşterisiz meta zayıdır’; satılamayan ürün kaybedilmiş bir değer algısının getirdiği bir pazarlama çabası önemlidir. Ticaret, sektör olarak ekonomik faaliyet kolları sınıflandırmasında ana sektörler içinde yer alır.

Ticaretin yürütülmesi açısından günümüzde hızla gelişen elektronik ticaret (e-ticaret) ise Word Wide Web (WWW) aracılığıyla yürütülen, internet aracılığıyla, mal ve hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar ağları üzerinden yapılmasıdır. Bu faaliyet ticari işlemlerden biri veya tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi yoluyla reklam ve pazar araştırması, sipariş ve ödeme ile teslim olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır.

Tüketicinin önemi merkezi planlamalı sosyalist ekonomilerde de söz konusu olmakla beraber, tüketici hâkimiyeti asıl olarak rekabetin olduğu ekonomilerde görülür. Çok sayıda alıcı ve satıcının olduğu, piyasaya giriş ve çıkışın serbest olduğu, ürünlerin homojen, piyasanın açık ve şeffaf olduğu ve üretim faktörlerinin hareketinin tam olduğu piyasalar serbest rekabet piyasalarıdır.

1.3. Tüketim Kavramı

Tüketici konularına daha geniş perspektiften bakıp doğru değerlendirmeler ortaya koyabilmek için eleştirel yaklaşan görüşlere ve değerlendirmelere de gereğince yer vermek gerekir.

Üretim, insan ihtiyaçlarını karşılamak için belirli girdilerin, belirli bir dönüştürme sürecinden geçirilerek belirli bir mal veya hizmete dönüştürülmesi için yapılan her türlü faaliyettir. **Üretici** ise tüketicinin ihtiyacı olan mal ve hizmetleri üreterek bunu tüketiciye arz eden, üretimle uğraşan, yetiştirici, müstahsil, üretim yapan kişi ve kuruluşlardır. Sistemin etkinliği için üretici, tüketiciyi yakından tanıyıp istek ve ihtiyaçlarını tespit ederek ona uygun ürün geliştirip arz eder. Tüketiciler de bu ürünleri satın alır ve ihtiyaçlarını karşılayarak hayatlarını devam ettirirler. Karşılıklı bir menfaat ilişkisi oluşur ve bu ilişki; karşılıklı birbirlerini de korumalarını sağlar.

Tüketim, belirli bir ihtiyacı tatmin etmek için bir mal veya hizmeti edinme, sahiplenme, kullanma veya tüketmedir. **Tüketici,** herhangi bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan bir sebeple kendisi veya aile fertlerinin ihtiyacını tatmin etmek için belirli bir bedel karşılığı satın alarak edinen, kullanan veya faydalanan gerçek kişidir. **E-tüketici** ise elektronik ortamda genel internet ağı üzerinden online (çevrim içi) kendisi ve ailede kullanım amacıyla mal ve hizmet satın alan ve kullanan kişidir.

Tüketim, insanın doğumdan önce başlayan ve ölümden sonra da mezar yeri, mezar taşı, kefen bezi gibi kısmen devam eden bir faaliyettir. Tüketici olmak, bütün insanlara özgü, değişmez bir özellik ve tüm insanların ortak paydasıdır. Tüketimin başlangıcını oluşturan **ihtiyaç**, karşılanmadığı zaman eksikliği sebebiyle fiziki ve ruhi rahatsızlık duyulur. **İstek** ise ihtiyacın ne şekilde tatmin edileceğinin belirlenmesidir. İhtiyacın ortaya çıkışı, kişide her zaman davranışa dönüşmez, bu ertelenebilir. Tüketici, ihtiyaçlarını karşılamaya dönük satın alma bir süreç olarak bunu etkileyen pek çok faktör bulunur.

Tüketim talebi, tüketicinin ekonomik durum, zevk ve isteğine bağlı olarak artıp ve azalabilir. Bu talep israf sebebi ile aşırı şekilde artarsa hem kişinin hem de ülke ekonomisini zora sokar. Dünyadaki sınırsız kaynaklardan, mevcut bilgilere göre sınırlı kaynaklar tüm insanlığın ortak değeridir. Bunları etkin ve verimli kullanmada her insan ve kurum sorumludur. Üretim ve tüketim merkezli artan sorunların çözümü tarafların bilinçli davranışı ile mümkündür. Üretirken ve tüketirken kaynakları israf etmeden, gelecek kuşaklara temiz dünya bırakılmalıdır.

Tüketicilerin birçok alışkanlığı online platforma taşınması, geleneksel üreticilerin iş modelleri dijital dünyaya entegre olması en çok e-ticareti etkilemekte ve geliştirmektedir. Kullanıcıyı içerik üretmekle katılımları sağlayan 2.0 web sitelerini yaygınlaşmasıyla karşılıklı ve eş zamanlı iletişim, bilgi, haber, fotoğraf, video, yazı gibi üretilen içerikler sayesinde herkes büyük bir medya alanı oluşturmasıyla üretici ve tüketici kavramları yeni bir boyuta kavuşmuştur. Böylece, tüketici, artık sadece kendisine sunulmuş alan değil, aynı zamanda üreticiyi yönlendirerek kontrol eder hale gelmiştir. Üreticiler ise sosyal ağlar aracılığı ile isimlerini, markalarını, ürünlerini duyurma ve çeşitli kampanyalar düzenleyerek geniş kitlelere ulaşma imkânı bulmuşlardır.

Kullanıcılar tarafından üretilen bilginin basit, anlık ve çift taraflı olarak paylaşım ve ulaşımını genel ağ (internet) üzerinden sağlayan online (çevrim içi) bir medya şekli olan **sosyal medya**, geleneksel medya platformlarıyla kıyaslandığında sahip olduğu avantajlar sebebiyle tüketici ve üreticiler tarafından daha çok tercih edilmektedir. Tüketiciler, satın almak istedikleri ürün veya bir bilgi için öncelikle hızlı ve geri bildirim imkânı sebebiyle sosyal medyaya başvurmaktadır.

İletişim alt yapısının güçlü ve güvenilir hale gelmesiyle internet kullanarak yapılan elektronik, sanal (siber) alışveriş, gelişmiş ülkelerde başlayarak hızla diğer ülkelere de yayılmakta ve normal ticaret içerisindeki payı artmaktadır. Tüketim artık, kişinin ihtiyacını karşılayarak rahatlatma yanında sosyal bir statü elde etme ve bunun üzerinden tatmin arama aracı haline gelmiştir. Bu gelişim, ürünlerdeki bazı lüksleri standarda dönüştürmesi, sürekli reklam ve yeniden pazarlama, pazarı canlı tutma, tüketim kültürünü pompalamaktadır. Aşırı, ölçüsüz artan tüketim çılgınlığı, şiddet gibi çeşitli toplumsal olumsuzluklara sebep oluyor.

İnternet üzerinden güvenli ödeme yapmayı sağlayan e-ticaret alanında geliştirilen; kredi kartı, elektronik para, elektronik çek, Escip, IPIN, PCPay, ECharge My Phone ve First Virtual gibi güvenli ödeme araçları tüketimin / e-tüketicinin boyutunu artırmakta ve tüketici davranışını da önemli oranda değiştirmektedir. Tüketiciler, sipariş kolaylığı, zaman yetersizliği, geniş ürün seçeneği, tenzilatlı ürün takibi, karşılaştırmalı ürün fiyat ve işlevlerini görme, taşıma ve teslim kolaylığı gibi sebeplerle internet üzerinden sanal (siber) ortamda alışveriş yapmaktadırlar. **E-(elektronik) ticaret**, mal ve hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar ağları üzerinden yapılmasıdır.

Tüketimin gerektiği kadarıyla yapıldığında insana faydası mümkünken bunun aşırı ve kontrolsüz şekilde yapılması kişi ve toplumun kaynaklarını israfı açısından iki yönlü zarardır. Aşırı tüketim, lüks talepler ve kredi kartı kullanımı ailelerin karşılaştıkları en büyük sorunlardır. İhtiyaç olmayı ihtiyaç gibi gösteren reklam tüketimi sürekli artırmaktadır. Aşırı tüketim eğilimleri, işlevsel ürünlerle faydacı olmaktan çıkarılıp, hedonik (hazcı); eğlenceye dayalı ürün tüketimini yaygınlaştırıyor.

Aşırı tüketimin temel sebepleri:

1. Tüketimin bir statü olarak görülmesi.
2. Ne kadar çok şeye sahip olunursa o kadar çok mutlu olunur düşüncesinin yaygınlaşması.
3. Hep daha fazlasını istemek, duyumsuzluğun artışı ve psikolojik açlık.
4. Sürekli bedene yatırım yapmak ve bedenin sınırsız taleplerini karşılamaya çalışmak.
5. Kariyer ve yükselme hırslarının yaygınlaşması.
6. Lüks tüketim ürünlerinin karşılanması zorunlu ihtiyaç olarak algılanması.
7. Başkalarının yaşam tarzlarına imrenip onların sahip olduklarını istemek.

İnsanı tüketen bir yapıda gören sermaye, metalaşan kültür ürünlerini pazarlayabilmek için tüketicinin üzerinde yoğunlaşarak istediği şekli vermeye çalışmaları sonucu ortaya kültür endüstrisi çıkıyor. İnsanın diğer pek çok özellikleri göz ardı edilerek salt tüketen bir varlık olarak algılanması çoğu uygulamaları olumsuz etkilemektedir.

Globalleşme, anlayış ve kültür açısından insanları ortak bir anlayışa yaklaştırırken, farklılıkları da ortadan kaldırıyor. Kendilerini “dünyanın efendileri” ilan eden elit bir kesim, yenedünya düzeni altında tek dünya devleti, tek din, tek ekonomik sistem olan kapitalizm ve tek dünya tüketicisini kendisine bağlamak istiyor. Bunun yolunu da globalleşmek olarak görüyorlar.

Tüketicilerin bir kısmı aklı ile değil duygularıyla hareket eder. Çoğu zaman kıyaslamak ve akıllıca davranmak yerine hedonik (hazcı) eğlenceli olanı tercih eder. Hayatın devamı için gerekli olan tüketim insanların “düşünüyorum, öyleyse varım” iddiasıyla başlayan serüvenini “**tüketiyorum, öyleyse varım**” noktasına getirmiştir. Emporium olarak isimlendirilen modern marketlerde “**herkese her şey**” sloganıyla tüketim aşırı şekilde yaygınlaştırılmaya ve “daha çok satın alın, şimdi satın alın ve mutlu olun” anlayışı tüketiciye dayatılıyor. Bazı insanlar yoğun bir endişe içinde yaşıyor ve tükettiği ölçüde mutlu olacağını zannediyor. Yumuşak kalpli insanlar üzerinden tüketimi artırıcı özel günler belirleme çalışmaları sürekli geliştiriliyor. Tüm bu açılardan tüketim kültürüne analitik (çözümlemeli) ve eleştirel bir bakış açısıyla yaklaşmak ve değerlendirmek gerekir.

Aşırı tüketimin sonuçları:

1. Aşırı tüketimle oluşan çevre kirliliğinin tahribata ve global ısınmaya sebep olmasıyla bundan tüm canlıların zarar görmesi.
2. Daha kısa sürede üretilip sunulan ürünlerin sağlıklı olmaması sebebiyle insan sağlığına zarar vermesi.
3. Aşırı tüketimin toplumda maddi durumu iyi olmayanları geri plana iterek onlarda olumsuz psikoloji ortaya çıkarması.
4. İnsanlar gerçek ihtiyaçlarına göre değil yönlendirilen şekilde hareket ederek gereksiz tüketimle israfa yönelmeleri.
5. Ürünlerin aşırı tüketimi ile insan bedeninin olumsuz etkilemesi.
6. Üretim için doğal kaynakların aşırı kullanımı sebebiyle gelecek neslin hayat alanlarının tehlikeye girmesi.
7. İhtiyaç fazlası ürün almak, stok yapmak, diğer insanların bu ürüne kolay ulaşımı engellenmiş olur.
8. Yoksulluk sebebiyle yeteri zaruri gıdaya ulaşamayan insanların terör ve anarşiye yönelme ihtimali.
9. Aşırı tüketim ve gelir dağılımından kaynaklanan adaletsizliğe toplum vicdanı belirli bir noktadan sonra baş kaldırır.

Kişinin davranışını, kendisinin geliştirdiği kurallara ve değer yargılarına göre değerlendirmesi ve bu çerçevede kendisini yönetmesi olan **öz yönetim** ile insanların kendine liderlik etmesi, **kendi kendine yönetimi** sürekli ihtiyaç haline getiriyor. İnsanlığın gelişimine paralel olarak günümüzde daha çok insan kendine liderlik etmektedir. Bilgi toplumu, insanların daha çok yetenekli olmasını ve yeteneklerini sürekli geliştirmesini zorunlu kılmaktadır.

Aşırı tüketim ve buna bağlı artan sorunlar sebebiyle kapitalist ekonomik yapıya ve tüketim anlayışına eleştirel yaklaşımlar artmaktadır. Gösterişe, statüsüne, maddi gücünü göstermeye yarayan ve başkalarını kışkırtmaya sevk eden tüketim anlayışı yaygınlaşmıştır. Gelir artışı, hızla ilerleyen teknoloji tüketimi artırarak tüketim toplumunu genişletmiştir.

Artan tüketim dünya kaynaklarının hızla tükenmesi ve çevrenin aşırı kirlenmesi sonucu insanlara beklenen mutluluk yerine birçok problem ve toplumsal hoşnutsuzluklar, gelir dağılımında bozukluklar ve sosyal adaletsizlikleri dünya gündemine taşımıştır.

1.4. Tüketici ve Müşteri

Ekonomide, iki taraftan biri olan üretici satıcı olarak, tüketici de alıcı olarak piyasada karşılaşırlar.

Üretici ve tüketicinin karşılaştığı piyasada ürünlerin fiyatı teşekkül eder ve bu fiyat hem üretimi hem de tüketimi yönlendirir. Tüketiciler farklı ürünleri farklı davranışlar sergileyerek satın alarak tüketirler ve böylece ihtiyaçlarını karşılarlar.

Kişinin ekonomideki rolü tüketici ve üretici olarak iki yönlüdür. Temelde her insan bir tüketicidir ve hayatını devam ettirebilmek için çeşitli ürünleri kullanır. Kişi, ihtiyacı olan ürünleri tüketebilmek satın alma gücünü elde etmesi gerekir. Bu gücü elde edebilmek için ekonomik sistem içerisinde bir üretici olarak faaliyette bulunması gerekir. Bu yapı içerisinde, iki taraftan biri olan üretici satıcı olarak, tüketici de alıcı olarak piyasada karşılaşırlar.

Üretici, tüketicinin ihtiyacı olan mal ve hizmetleri üreterek tüketiciye arz eder. Sistemin etkin yürütülebilmesi için üretici, tüketiciyi yakından tanıyıp, istek ve ihtiyaçlarını tespit ederek ona uygun ürün geliştirip arz eder. Tüketiciler de bu ürünleri satın alır ve ihtiyaçlarını karşılayarak hayatlarını devam ettirirler. Böylece karşılıklı bir menfaat ilişkisi oluşur ve bu ilişki; karşılıklı birbirlerini de korumalarını gerektirir.

Ekonomi “servetin üretimi, tüketimi ve dağılım olaylarını inceleyen bilim” olarak tanımlandığı dönemde üretimin asıl hedefi olan tüketim ve tüketici üzerinde yeteri kadar durulmadı. Günümüzde ise ekonominin temel konularından olan tüketim ve tüketicinin öznesi olan tüketici etrafıca araştırılarak anlaşılmaya çalışılmaktadır. Sürdürülebilir bir üretim ve tüketim sistemi tüm zamanlar için geçerlidir ve konudaki sorunlarının çözümü üretimi yönlendiren tüketici üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bilinçli tüketici bu sorunu temelden çözebilecek bir konumdadır. Tüketiciyi, organize olan üreticiler karşısında koruyabilmenin yolu bilinçlendirmekten geçer.

Mal ve hizmeti satın alan kişi tüketici tanımına girebileceği gibi kullanan aile ferdi de tüketici tanımına girmektedir. Geleneksel olarak tüketici, ekonomik mal ve hizmetlerin alımı ve kullanılması açısından ele alınır ve satışa sunulan ürünlerin potansiyel satın alıcıları olarak görülür. Çeşitli vakıf, dernek veya yardım kuruluşunun hizmetlerinden ücretsiz olarak faydalananlar da söz konusu kuruluş için tüketici gibi düşünülebilir. Ancak geleneksel değerlendirmede temel ölçü faydalanan değil bir bedel mukabilinde ürünü satın almak olmasından kuruluşların hizmetlerinden **ücretsiz faydalananlar tüketici sıfatı taşımazlar**. Tüketici nihayetinde bir insan olarak varlığını devam ettirebilmek için ihtiyacı olan mal ve hizmetleri bir şekilde elde ederek kullanır, tüketir.

Tüketici olmak, bütün insanlara özgü, değişmez bir özellik ve tüm insanların ortak paydasıdır. Tüketicinin başlangıcını oluşturan **ihtiyaç**, karşılanmadığı zaman eksikliği sebebiyle fiziki ve ruhi rahatsızlık duyulur. **İstek** ise ihtiyacın ne şekilde tatmin edileceğinin belirlenmesidir. İhtiyacın ortaya çıkışı, kişide her zaman davranışa dönüşmez, bu ertelenebilir. Tüketici, ihtiyaçlarını karşılamaya dönük satın alma bir süreç olarak bunu etkileyen pek çok faktör vardır.

Tüketici; herhangi bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan bir sebeple kendisi veya aile fertlerinin ihtiyacını tatmin etmek için belirli bir bedel karşılığı satın alarak edinen, kullanan veya faydalanan gerçek kişidir. **Müşteri** ise herhangi bir işletmenin ürettiği mal ve hizmetleri satın alan gerçek veya tüzel kişidir. Belirli bir mağaza veya işletmeden düzenli alışveriş yapan kişi veya kuruluşlara müşteri denir. **İç müşteri**, işletme içinde farklı birimlerde çalışan kişiler, üretim sürecinde ürüne katkıda bulunan her birim, bölüm kendinden bir önceki safhadaki diğer birimlerin müşterisidir. **Dış müşteri** ise işletmenin dışında olan tüm kişiler, işletmenin ürettiği ürünleri satın alan esas müşteridir.

İç müşteri memnuniyeti, ticari hayatta başarılı olup uzun dönemde kazanmak isteyen kurumlar müşteri memnuniyeti yanında, çalışan memnuniyetine de önem vermelidir. Yüksek güven kültürüne sahip, çalışan odaklı ve şeffaf yönetim (yönetişim) yaklaşımı benimseyen kurumlar ‘geleceğin kurumu’ olma yolunda rakiplerine göre daha avantajlıdır. Yeni bir sistem geliştirmede, insan kaynaklarını güçlendirmek, teknolojinin nimetlerinden faydalandırmak için çalışanlara yük getirmeyecek ve müşteri memnuniyetini arttıracak şekilde kurgulanmalıdır. Bir sistemin hedeflendiği gibi çalışması için esas eleman olan insan kaynağına yatırım yaparak kişisel ve mesleki eğitimler verilmeli, teknolojiyen faydalananak katılımları sağlanmalıdır.

Elektronik ortamda yapılan alışveriş sonrasında e-tüketim ve e-tüketici kavramları ortaya çıkmıştır. E-tüketim kavramı tüketimin bir alt kavramı, e-tüketici ise tüketicinin bir alt kavramıdır. **E-tüketici**; elektronik ortamda genel internet ağı üzerinden online (çevrim içi) kendisi ve ailede kullanım amacıyla mal ve hizmet satın alan ve kullanan kişidir. Tüketim ilişkilerini, üreticiler, tüketiciler ve kamu kurumları arasında internet ağı üzerinden online (çevrim içi) yürütülmesi için yapılandırılan elektronik posta, mesajlar, elektronik bülten panoları, World Wide Web teknolojisi, akıllı kartlar, elektronik fon transferi ve veri değişimi üzerinden gerçekleştiren kişidir.

Sosyal ve ekonomik gelişimin getirdiği araştırmacı, daha zeki, şüphe ve pazarlamaya bağışıklığı gelişmiş **“yeni tüketici”** kişiliği, davranışlarını değiştiren, daha global, hızlı, akılcı, bilgiye önem vererek sürekli kendini geliştirmektedir. Klasik tüketici ile yeni tüketici arasındaki fark yeni ekonominin getirdiği bilgileri kullanma, karar sürecinde dijital ortamda farklı tüketicilerle etkileşimle istediği bilgiye kolay elde etme, ürünün marjinal faydası konusunda daha mantıklı davranmada ortaya çıkıyor.

Tüketici; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’da “Ticari veya meslekî olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımlama ile gerçek kişilerin yanında belli şartları taşıması şartıyla **tüzel kişiler de tüketici sayılmaktadır**. Bunlar, Medeni Kanun’un 57-117 mad. arasında vuku bulan demekler, vakıflar gibi kâr amacı gütmeyen ve ticaretle iştigal etmeyen tüzel kişiler ile apartman site yöneticiliği gibi tüzel kişilerdir. Sosyal amaçlı ve ticaretle iştigal etmeyen demek ve vakıflar tüketici tanımı kapsamına girmektedir. Ticaretle iştigal eden tüzel kişiler; ticari işletmelerin her türlü davranışı ticari olmasından bu kanun kapsamında sayılan tüketici tanımına girmez. Kooperatiflerinde bazı hususlarda Türk Ticaret Kanunun anonim şirketlere ilişkin hükümlere uyulacağından ve ticaret siciline kayıt zorunluluğu gibi sebeplerden dolayı tüketici tanımına girmez.

Piyasa ve ticari hayat açısından tüketicilerin en önemli özelliği alıcı ve müşteri durumunda bulunmasıdır. Ancak alıcılar ve müşteriler, ferdi olarak tüketici olmalarına rağmen, her tüketici alıcı ve müşteri değildir. Bir mal veya hizmet, kişisel kullanım dışında üretimde kullanmak ve bir mesleği icra etmek veya ticari amaçlarla alınabilmekte ve bu durumlarda alıcı konumunda olan kişiler tüketici değil müşteridir. Bir işyeri sahibi bir mal veya hizmeti mesleğinde, işletmesinde kullanmak için değil özel kullanımı için satın alması durumunda tüketici sayılabilecek, fakat fatura ticari işletme adına alınmışsa müşteri sayılacaktır. Ürünleri, herhangi bir üretim için kullanmak için değil, sağladığı faydadan ürünün hayatı boyunca faydalanma niyetiyle satın alan kişiler de nihai tüketicidir.

Kurumlar adına ürün satın alanlar tüketici tanımına değil müşteri (alıcı) tanımına dâhil olurlar. Müşteri (alıcı), belirli bir mağaza veya işletmeden düzenli alışveriş yapan kişi veya kuruluşlardır. Genel anlamda müşteri ve tüketici, kavramları farklı anlamlar içerse de pazarlamacı işletme açısından aralarında fark yoktur, her tüketici, işletme için muhtemel bir müşteridir.

Tüketim amacıyla mal ve hizmet satın alan ve kullanan tüketici, mal ve hizmetler konusunda belirli davranış sergiler, ihtiyaç hisseder, bilgi toplar, bilgileri değerlendirir, satın alma kararı verir ve ürünü kullanır. Ekonomik açıdan aile, başta gelen tüketici birimdir ve tüketici durumundaki aile fertlerinin ihtiyaçlarını satın alan genellikle anne ve babalardır. O halde her tüketici, alıcı ve müşteri işlevini yerine getirmek durumunda değildir. Bu sebeple işletmelerin üretim için hammadde ve ara malı satın almaları tüketim olmadığı için bunlar tüketici olarak değil müşteri kavramı içerisinde değerlendirilir.

İnsan çevresindeki kaynakları tüketen kişi olarak yaptığı tercihlerle, gelecek nesilden emanet alınan tabii kaynaklar ve çevrenin daha az yıpranmasını sağlayabilir. Her kişinin tüketme zorunluluğu dikkate alındığında, tüketim kararlarıyla çevre kirliliğinin artmasına veya azalmasına katkıda bulunacaktır.

1.5. Tüketici Tipleri

İhtiyaçların karşılanmasında tüketici olarak herkesin tutum ve davranışı birbirinden farklılık gösterir. Bu sebeple çok farklı tüketici tipleri ile karşılaşılır.

Teknolojik gelişim süreci içerisinde, tüketici profili de değişmiş, birbirinden çok farklı davranışlara sahip tüketici tipleri ortaya çıkmıştır. Tüketicilerin sergilediği davranışlara göre hangi tüketici / müşteri tipolojisine sahip olduğunu müşteriye ürün sunan elemanın önceden kestirebilmesi, iyi bir pazarlama faaliyeti için önemlidir.

Herhangi bir işletme veya kişinin müşteri olabilmesi için sunulan ürüne yönelik talebinin birtakım özellikleri olması gerekir.

Talebin özellikleri:

1. İhtiyacın ortaya çıkması,
2. Satın alma gücünün olması,
3. Satın alma isteğinin olması.

Tüketici davranışının pazarlamadaki önemini kavrayabilmek için birer tüketici olarak nasıl davranıldığının anlaşılması ilk adımdır. İnsan yaşantısının büyük bir bölümü tüketim ve tüketim ile ilgili konularla uğraş vererek geçer. İhtiyaçların karşılanması sürecinde mağazalar dolaşılır, ürünler karşılaştırılır, diğer kaynaklardan bilgi toplanır, reklamlar izlenir, sonuçta alışveriş için en uygun zaman seçilir. Alınan ürünler tüketilir ve sonrasında ihtiyaçların karşılanıp karşılanmadığı değerlendirilir. Böylece insan, alışverişini kişisel ve sosyal etkileşim boyutları ile yaşar.

Tüketicilerin davranışı ve sınıflandırılması pazarlama açısından önemli faydalar sağlar. Hedef kitlenin tespit edilmesi, tanınması ve sınıflandırılması, pazarlama çalışmalarında başarı için önemlidir. Tüketicileri yakından tanımak ve sorunlarına etkili çözümler için özelliklerini dikkate alarak sınıflandırmak gerekir.

Tüketicilerin özelliklerine göre sınıflandırılışı:

1. Yaş durumlarına göre tüketiciler: Çocuk, genç, yetişkin ve yaşlı tüketiciler.
2. Cinsiyetlerine göre: Kadın ve erkekler.
3. Eğitim düzeylerine göre: İlk, orta ve yüksek tahsilliler.
4. Mesleklerine göre: İşçiler, memurlar, serbest meslek sahipleri vb.

5. Yerleşim yerlerine göre: Köyde, kasabada veya il merkezinde oturanlar.
6. Ülkelerine göre: Yerli tüketiciler, yabancılar veya turistler.
7. Ekonomik durumlarına göre: Zengin, orta ve az gelirli.
8. Satın alma şekillerine göre: Ekonomik, duygusal, alışkanlıklara, reklamlara ve mantığa göre.

Tüketicileri farklı açılardan değişik şekillerde sınıflama yapmak mümkündür Burada asıl olan, farklı tüketici gruplarının karşılaşabileceği meselelerin çözümüne tüketici bilincini artırarak katkı sağlamaktır.

Tüketiciler, satın almak istedikleri ürün veya bir bilgi için öncelikle hızlı ve geri bildirim imkânı sebebiyle sosyal medyaya başvurmaktadır. **Sosyal medya**, kullanıcılar tarafından üretilen bilginin basit, anlık ve çift taraflı olarak paylaşılmasını ve ulaşılmasını sağlayan online (çevrim içi) bir medya şeklidir. İnternetin gelişimi ile kullanıcının içeriğini üreterek katılımını mümkün kılan 2.0 web siteleri yaygınlaşmış ve oluşturan bloglarla karşılıklı ve eş zamanlı iletişim ve bilgi paylaşım imkânı sunan sosyal medya sürekli gelişmektedir. Bu gelişim sonucu tüketici artık sadece kendisine sunulmuş alan kişi değil, aynı zamanda üreticiyi yönlendiren, kontrol eden ve hatta kendisi üreten kişi haline gelmiştir. Üreticiler ise sosyal ağlar aracılığı ile isimlerini, markalarını, ürünlerini duyurma ve çeşitli kampanyalar düzenleyerek geniş kitlelere ulaşma imkânına kavuşmuşlardır.

Günümüz ekonomik şartlarında tüketicilerin hem kendi bütçelerini iyi kullanmak hem de ülke ekonomisine katkı sağlamak için bilinçlenmesi gerekir. **Tüketici bilinci**, tüketicinin bilmesi ve uyması gereken kuralları ve ortamı oluşturmaları; bir mal veya hizmeti satın almada temel ihtiyacı ön planda tutmak, satın alınan ürünlerin kaliteli, güvenli, ucuz ve sağlıklı olması için araştırma yapma, tüketici haklarını bilme ve savunma, reklamların etkisinde kalmayarak ve israfı mahal vermeden şuurulu hareket etmektir.

1.6. Tüketici Davranışı ve Özellikleri

Tüketici davranışı, hangi mal ve hizmetlerin satın alınacağı, kimden, nasıl, nereden, ne zaman satın alınacağı veya satın alınıp alınmayacağına ilişkin kişilerin kararlarına ait süreçtir.

Tüketici davranışı, pazarlama biliminin en dinamik yönünü oluşturur. Tüketici davranışının konusu, tüketicilerin sahip oldukları para, zaman ve çaba gibi imkânları kullanırken nasıl karar verdikleri, tüketim ürünlerinden hangilerini, niçin, nerede, ne zaman, hangi ödeme yöntemi ve hangi aralıklarla satın aldıkları, satın alma sonrası tüketici memnuniyeti ile tüketici tepkileri tüketici davranışının faaliyet alanıdır.

Tüketici davranışı; kişinin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için ürünleri seçme, satın alma, kullanma ve elden çıkarmadaki kararları ve bunlarla ilgili faaliyetleridir. İhtiyaçları karşılayan mal ve hizmetler konusunda kişilerin, tüketici olarak nasıl ve niçin karar aldıkları ve davrandıklarını ifade eden tüketici davranışının esası satın alma davranışıdır. Satın alma davranışı bir süreçtir ve satın alma bu sürecin temel bir aşamasıdır.

Tüketici, hayat tarzı olarak içe dönük ve sosyal olarak dışa dönük uyarıcılar vasıtası ile bir mal veya hizmete ihtiyacı olduğunu hisseder. İlerleyen süreçte bu ihtiyacı karşılayabilecek mal veya hizmet seçeneklerini tespiti çalışır. Satın alma sürecinde, hangi mal ve hizmetleri alacağına dair kişisel pazar araştırması yapar, bu araştırma sonuçlarını karşılaştırır, değerlendirir ve son aşamada ihtiyaçlarını karşılayacak olan ürünü satın alıp almayacağına dair karar verir. Bu süreç her tüketicinin satın alma davranışında farklılık gösteren karmaşık bir süreçtir ve birçok etkene bağlı olarak değişir.

Zamanların değişimiyle, asıl olmayan meselelerde değişim ve başkalaşır. Kışın giyilen kalın elbise yazın değişime uğrar veya kışın güzel tesiri olan bir ilacın yazın fena tesiri olur, kullanılmaz. İnsanın yediği yemekler; biri gıda diğeri meyve olmak üzere iki kısımdır. Birinci kısım tekrar etikçe memnuniyet verir, kuvvet verir. İkinci kısmın tekrarında usanç, yenilenmesinde ise lezzet vardır.

Tüketici davranışını incelemenin temel amacı, tüketicilerin hareket tarzlarını anlamak, açıklayabilmek ve tahmin edebilmek, tüketici ve ilgili kesimleri bilinçlendirmektir. Ortaya çıkan bu sonuçlardan birçok ilim kendi alanında faydalanmaktadır.

Tüketici davranışın daha iyi anlamak için bu davranışın özelliklerine bakmak gerekir.

Tüketici davranışının özellikleri:

1. Tüketici davranışı motive edilmiş bir davranıştır.
2. Tüketici davranışı dinamik bir süreçtir.
3. Tüketici davranışı farklı rollerle ilgilenir.
4. Karmaşıktır ve zamanlama açısından farklılıklar gösterir.
5. Tüketici davranışı farklı kişiler için farklılıklar gösterebilir.
6. Tüketici davranışı dış çevre faktörlerinden etkilenir.
7. Tüketici davranışı birçok aktiviteyi kapsar.

Tüketici davranışı temelde insan davranışı olarak motive edilmiş ve dinamik bir süreçtir. Ekonomide tüketici ve onun davranışını incelemek birçok noktadan önemlidir. Başta tüm tüketiciler olmak üzere bilhassa pazarlama stratejisi belirleyen pazarlama kuruluşları ve siyaset belirleyen kamu makamları tüketici davranışıyla yakından ilgilenirler.

Ekonomi ve pazarlama bilimleri, tüketici davranışı biliminin ortaya koyduğu verilerden çok geniş olanda faydalanır. İnsanların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik, üretim, mübadele (değişim), tüketim, servetin oluşumu ve servetin bölüşümü gibi faaliyetleri kendine konu alan ekonomi, insanların sınırsız ihtiyaçlarını, nispi olarak kıt kaynaklarla nasıl karşılayacağını ortaya koymaya çalışır. Bu kıt kaynaklar, organize olmuş belirli bir sistem dâhilinde sınırsız insan ihtiyaçlarını karşılama çalışmalarında, kapitalist, sosyalist, karma ekonomik sistem ve kanaat ekonomisi olarak dört sistem mevcuttur. Bu sistemlerin ortak özelliği, zenginlik ve refahı gerçekleştirmek için üretimin verimli yapılmasını sağlayacak usulleri ortaya koymalarıdır.

Disiplinler arası bir yaklaşım özelliği olan tüketici davranışı konusu, değişik konulardaki birçok bilim insanının ortak araştırmasına

sahne olmaktadır. Bu davranışı anlama, anlamlandırma ve özelliklerini belirleme ancak ilgili disiplinlerin yardımı ile mümkündür.

Tüketim kültürünün yaygınlaştığı tüketim toplumunda satın alma davranışı sadece “ihtiyaç” kavramı ile açıklanamayacağı, tüketicilerin dürtü ve arzularına bağlı alışveriş yaptığı karmaşık bir toplum yapısı haline gelmiştir. Dürtü, bedeni veya ruhi dengenin değişimiyle ortaya çıkan ve canlıyı türlü tepkilere sürükleyebilen içten gelen gerilimdir.

Sosyal ve ekonomik gelişimin getirdiği araştırmacı, daha zeki, şüphe ve pazarlamaya bağışıklığı gelişmiş “yeni tüketici” kişiliği, davranışlarını değiştiren, daha global, hızlı, akılcı, bilgiye önem vererek sürekli kendini geliştirmektedir. Klasik tüketici ile yeni tüketici arasındaki fark yeni ekonominin getirdiği bilgileri kullanma, karar sürecinde dijital ortamda farklı tüketicilerle etkileşimle istediği bilgiye kolay elde etme, ürünün marjinal faydası konusunda daha mantıklı davranmada ortaya çıkıyor.

Bilgiye kolay ulaşan yeni tüketici ürünle ilgili satın alma kararını daha hızlı vermesiyle “hızlı karar verme” trendi oluşmuştur. Tüketici istediği ürünü dünyanın istediği yerinden temin etme kolaylığıyla sipariş verebilmekte, ülke farklılıklarını dikkat etmemektedir. Teknolojinin sağladığı imkanlarla online zeminlerde her tür ürün ve marka arasında fiyat ve özellik kıyaslaması yapabilmektedir. Globalleşmenin artışına bağlı olarak dünya genelinde artan ticarete bağlı olarak tek tip tüketim alışkanlıkları ortaya çıkmaktadır. Tüketicileri, tüketime yönlendiren uyarıcılar yerel ve global ölçekte artmaktadır.

Tüketim kültürünün etkisi ile girilen çoklu etkileşimler, ürün çeşitliliğinin artması, alışveriş merkezlerinin çoğalması, markaların imaj çalışmaları gibi faktörler tüketicilerin satın alma davranışlarını etkilemekte, önemli değişiklikler oluşturmaktadır.

1.7. Tüketici Hareketi ve Tüketici Bilinci

Tüketim toplumunun ilk ortaya çıkışı marka isimlerinin kişi ve aile hayatına girdiği ambalajlanmış ve işlenmiş gıdaların yaygınlaşmaya başladığı ve iletişim ve ulaşım araçlarının günlük hayatta önemli bir yer aldığı 1920’lerde ABD’de olmuştur.

Tüketim toplumu, 1930’lardaki ekonomik kriz ve II. Dünya Savaşı sonrasında bir durgunluk dönemi yaşamış, ancak 1950’lerden sonra ekonomik bir doktrin olarak “daha fazla tüketmek için üretmek” bir hedef haline gelmiştir.

Tüketici hareketi; tüketicilerin karşılaştığı sorunlar ve tüketicileri korumaya yönelik faaliyetlerin tümüdür. Tüketicileri sahip oldukları haklarını tehlikeye atacak uygulamalardan korumak amacıyla; tüketiciyi bilgilendirmek ve haklarını korumak için tasarlanmış ve hükümetler, işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve benzeri bağımsız organizasyonlar tarafından yürütülen etkinliklerdir.

Tüketici hareketi, tüketici bilincini artırmaya dönük olarak ABD ve Batı Avrupa ülkelerinde 1930’larda ortaya çıkan, 1960’lardan sonra önem kazanan toplumsal bir tavır ve organize olma olayıdır. İlk zamanlarda tüketicilerin sadece fiyat ve kalite konusunda aldatılmalarını bertaraf etmeyi hedefleyen hareketin günümüzde kapsamı ve amaçları genişlemiştir.

Tüketici bilinci, bir mal veya hizmeti satın alırken temel ihtiyaçlarını ön planda tutan, satın alacağı ürünlerin kaliteli, güvenli, ucuz ve sağlıklı olması için araştırma yapan, tüketici haklarını bilen ve savunan, reklamların etkisinde kalarak davranış göstermeyen, israf yapmayan bilgelik, bilinçli tüketiciliktir. **Tüketicilik bilinci** ise bir tüketicinin bilmesi ve uyması gereken kuralların farkında olması ve ona göre davranmasıdır.

Tüketicileri koruma çalışmalarının başarısı, büyük çapta tüketicilerin bilinçlenmesine bağlıdır ve tüketici hareketlerinin bir amacı de tüketicinin bilinçlendirilmesidir.

Tüketici hareketlerinin ilgilendiği temel konular:

1. Ürün Kalitesi ve Güvenliği: Tüketim ürünlerinin, sağlık, can güvenliği, fiyat ve kalite ilgisi açısından amaca uygunluğu üzerinde durur.

2. Çevre Koruma: Tüketici olarak insanların temiz bir çevrede yaşama ihtiyacını vurgulayan, üretim ve tüketim ilişkilerinin bu amaca uygun şekilde düzenlenmesi gereğini savunan harekettir.

3. Bilgi Edinme Serbestliği ve Kolaylığı: Ürünün yapısı, bileşimi, kalitesi vb. özellikleri açısından hiçbir şey gizlenmemeli, tüketicinin istediği tüm bilgiler doğru ve eksiksiz olarak verilmesi olayıdır.

Tüketici hareketlerinin gelişmiş olduğu ülkelerde; kişisel gönüllüler ve sözcüler, tüketici organizasyonları ve ilgili gruplar ve tüketicinin eğitimi tüketiciyi ilgilendiren kanunlar bu hareketin güç kazandığı başta gelen gelişme alanlarıdır.

Türkiye’de de tüketici hareketi 1970’lerde gelişmeye başlamış, günümüzde muhtelif tüketici organizasyonları dernek veya vakıf ismi altında faaliyet yürütmektedirler Muhtelif dergi ve broşürlerle tüketiciler bilgilendirilmeye gayret gösterilmektedir. Bir kısım kamu kurumlarında “tüketici şikâyetleri bürosu” kurularak tüketicilerin meselelerine çözüm bulunmaya çalışılmaktadır. Bu konuda geniş bir çalışmayı Türk Standartları Enstitüsü yürüterek, tüketici hizmetleri bölümünde tüketicilerin eğitimi, bilgilendirilmesi ve şikâyetlerinin çözüme kavuşturulması gayretleri sürdürülmektedir.

Özel kuruluşlar işletme bünyesinde tüketici şikâyeti bürolar oluşturarak tüketici hareketine katkı sağlarlar. Dünya ölçeğinde “Uluslararası Tüketiciler Organizasyonu (Consumers International)” aracılığıyla tüketici hareketleri desteklenmektedir.

Tüketim toplumunda 1980’ler aşırı tüketim eğiliminin görüldüğü bir dönemdir. “Alabildiğince satın al” şeklindeki yeni eğilim tüketim artışına sebep olmuştur. Seksenlerin bu tüketim savurganlığı dünya ölçeklerinde birçok sorunun ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bütün bu problemler savurganlıktan tutumluluğu veya karmaşıklıktan basitliğe gibi köklü bir değer değişimine yol açmış bulunmaktadır. Dolayısıyla yaşamdaki mutluluğun ve tatmin olmanın sadece tüketimle değil, bunun yanında kişinin sosyal yapısının da etkili olduğu gündeme gelmiştir. Buradan maddi olmayan değerlere de yönelme, zorunluluk halini almıştır.

Üretim ve tüketimden kaynaklanan problemlerin artışına bağlı olarak; 2000’lerden itibaren “az tüket, mutlu yaşa” eğilimi yaygınlaşmaya başladı. Tüketim toplumunun geçen elli yıl, “çok çalış, çok kazan, çok harca” felsefesiyle geride kaldı. Az tüket mutlu yaşa felsefesini benimsemeyenlere “meczup” gözüyle bakıldı. Modern sanat ve müzikte, 1960’lara dayanan sadelik ve nesnelliği öne çıkaran minimalizm bir akım olarak bugün sadece çevreci ve ekonomik hayat tarzında öne çıkıyor. Yine 2000’lerde “gönüllü

sadelik” bir felsefe halinde yayılmaya başladı. Ekonomik durgunluk ve artan işsizlikle birlikte yükselen toplumsal rahatsızlıklar insanları mistik değerlere yönlendirdi. Bu yöneliş “gönüllü sadelik” olarak formüle edilmekte ve düşüncede yeni bir rönesans olarak kabul edilmektedir. Artık ekonomik endişe duymadan yaşamak, ancak dünya kaynaklarını sınırsızca tüketme hakkını kendinde bulan ülkeler için söz konusu olabilir ve bu duruma da hiçbir insan olumlu yaklaşamaz. İsrafin toplumların hayatında bedeli ağır ve faturası sadece bugünün insanlarına değil gelecek nesillere de yansıtılmaktadır.

Dengeli ve sürdürülebilir bir tüketim tüm zamanlar için geçerli bir eğilim olmasından sorunun çözümü günümüz ekonomilerinde üretimi yönlendiren tüketici üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bilinçli bir tüketici ekonomide hayatın birçok meselesini temelden çözebilecek konumdur. Tüketicinin bilinçlendirilmesi ile bu meselelerin çözümü yanında organize olan üreticiler karşısında korunmasının yolu da tüketiciyi bilinçlendirmekten geçmektedir.

Pazarlama yönetiminin gelişiminde “pazarlama anlayışı” felsefesinin benimsenmesiyle birlikte tüketici işletme faaliyetlerinin “odak noktası” olmuş ve ilerleyen süreçte sürdürülebilir bir pazarlama anlayışını yansıtan sosyal veya toplumsal pazarlama uygulamaları benimsenmiştir. Pazarlama anlayışı veya kavramı bir yönetim felsefesi olarak tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının en etkin bir şekilde karşılanması esasına dayanır.

Tüketici ürün satın alan ve para ödeyen kişi olarak sahip olduğu hakların farkında olmalı ve bu hakkını kullanmasını bilmelidir. Ürünün fiyatı, kalitesi, bileşimi, kullanım şekli, faydaları, yan etkilen, tehlikeleri veya zararları konusunda kendisinden hiçbir bilgi saklanmamalı, doğru bilgi alabilmelidir. Bu konularda tüketicinin bilgili ve bilinçli hareket etmesi gerekir.

Tüketicinin bilinçli hareket etmesi, tüketicinin ve toplumun refahına hizmet edeceği gibi, üreticileri de tüketici isteklerine uyan mal ve hizmetlerin üretimine teşvik eder. Böylece tüketiciler ve satıcılar arasında bir güven ortamı oluşturarak, ticari hayatın daha sağlıklı yürütülmesine yardımcı olunur.

1.8. Tüketicinin Korunması

Günümüz ekonomik yapısı içerisinde tüketicileri korumayı gerekli kılan birçok sebep bulunmaktadır.

Dünyadaki çok yönlü gelişmelere bağlı olarak artan bilinçlenme ile toplumun geniş kesimlerinde yönetimlere, sistemlere ve düzenlere eleştirel yaklaşımlar artmaktadır. Kişilerdeki memnuniyetsizliğin dünya ölçeğinde yaygınlaşmasına bağlı olarak güç otoriteleri yeni arayışlara yönelmektedirler.

Tarihinde tüketiciyi bilinçlendirme ve korumaya dönük en eski tüketici ve standart kanunlarından biri, Osmanlı Devleti döneminde, II. Beyazıt Han tarafından 1502’de yayınlanan; “Kanunname-i İhtisabı Bursa” da (Bursa Belediye Kanunu) günlük kullanılan birçok ihtiyaç malzemesine standart getirmektedir. Günümüzde tüketiciyi bilinçlendirmek, tüketici hareketleri olarak ifade edilen, tüketicinin haklarını korumak onları bilgilendirmek devletin, iş dünyasının ve sivil organizasyonları çabalarıyla mümkün olmaktadır. Tüketici hareketi; ABD ve Avrupa ülkelerinde 1930’larda ortaya çıkmış, 1960’lardan sonra önem kazanmıştır. Türkiye’de 1970’lerde gelişmeye başlamış, farklı tüketici organizasyon, demek veya vakıf ismiyle ortaya çıkmıştır.

Gelişen teknoloji tüketim ürünlerini sürekli çeşitlendirmesi, sanayi ürünlerinin tüketimdeki artan payı ve bu ürünleri üreten işletmelerin güçlü ve organizeli olmaları, tüketicilerin ise gelirinin sınırlı oluşu, uygun alışverişi yapabilecekleri yeterli zamana ve bilgiye de sahip olmamaları ve üreticinin sunduğu yanıltıcı veya kasıtlı reklamların etkisinde kalmaları önemli sebeplerdendir.

Toplumda, az gelirli, çocuklar, yeterli tüketim bilgisine sahip olmayanlar ve yaşlılar gibi bazı gruplar daha çok korunmaya muhtaç tüketicilerdir. Farklı eğitim, kültür ve sosyal yapıdan olan tüketicilerin yeteri kadar tüketici bilincinin olmaması, onları sistematik olarak korumayı gerektirmektedir.

Tüketiciyi korumanın temel sebepleri:

1. Gelişen teknolojiler tüketim ürünlerini sürekli çeşitlendirmektedir.
2. Sanayi ürünlerinin tüketimdeki payı artmıştır.
3. Sanayi ürünleri üreten işletmeler güçlü ve teşkilatlıdır.
4. Tüketicilerin iyi bir alışveriş için geliri, gerekli zamanı ve bilgisi sınırlıdır.
5. Tüketiciler yanıltıcı veya kasıtlı reklamların etkisinde kalmaktadırlar.
6. Az gelirli, çocuklar, yeterli tüketim bilgisi olmayanlar, yaşlılar ve engelli grupları daha çok korunmaya muhtaç tüketicilerdir.

Tüketici davranışıyla ilgili ilmi çalışmalar ekonomiye bağlı başlamış ve pazar merkezli işletmecilik anlayışıyla birlikte gelişmiştir. Modern işletmeciliğin doğuşundan tüketicinin işletmelerin odağı haline gelmesine kadar, konuyla ilgili düşünce değişiklikleri dört safhadır. İlk safha, sadece üretim düşüncesinin var olduğu, ikincisi; satış, üçüncü safhada pazarlama anlayışı ortaya çıkmış ve bir işletme işlevi haline gelmiş ve son dördüncü safhada ise pazarlama diğer işletme işlevlerine göre daha ön plana çıkmış ve merkezi bir role sahip olmuştur. Bu son safhada ise pazarlamanın ve dolayısıyla işletmenin odak noktasını tüketicinin oluşturduğu düşüncesi ortaya çıkmış ve böylece tüketici ilk safha hariç diğer safhalarda gittikçe artan bir öneme sahip olmaya başlamıştır.

Tüketici merkezli işletme anlayışının temel unsurları:

1. Tüketicieye dönük tutum; onun ihtiyaçlarını tanıma, hedef grupları tespit, farklılaştırılmış ürün ve tanıtım çabaları ve tüketici araştırması vb.,

2. Yeni pazarlama anlayışı; bütünleşik pazarlama ile bütün birimlerinin bir bütün olarak tüketiciye dönük anlayışı uygulaması,

3. Hem kısa hem de uzun dönemde kazanç getirici satış hacmi; işletme tüketici ile kısa ve uzun vadede iyi ilişkiler geliştirerek satış hacmini artırmaya yönelir.

Tüketicinin karar mekanizmasının odak noktası olması, onun daha sistematik olarak incelenmesi ve davranışının tahmin edilebilir hale getirilmesini sağlamak zorunlu hale gelmiştir. Böylece işletmeler tüketiciyi araştırmaya, istek, ihtiyaç ve eğilimlerini, kişilik ve

kültür özelliklerini belirlemeye çalışarak ürünlerin, yönetim ve pazarlama stratejilerini ona göre düzenlemeye başlamışlardır.

Fikir alanında tüketici davranışı, bugün pazarlama stratejisini belirleyen yegâne faktör haline gelmiştir. Gerçekten nihai kararı veren tüketici bu kararı birçok unsurun etkisi ile vermekte ve bunun için işletmeler insanları etkileyecek; reklam ve satış çabaları ile gerçek olmayan, suni ihtiyaçlar üretme gibi birçok gelişmiş teknik kullanmaktadır. Diğer taraftan ekonomi içinde konu ele alındığında yıllık geliri düşük tüketicinin gücü, geliri çok büyük organizasyonların gücüyle nasıl eş tutularak gerçek karar vericilerin tüketici olduğu kabul edilecektir. Güçlü olan taraf pazarın hâkimi olmasına rağmen yine de tüm işletmeler tüketicinin emrinde görünmektedir. Tüketicinin az veya çok ürün alarak verdiği işaret piyasaya yansımakta, pazarlama yönetimi bu isteğe uymaktadır.

Dünyada, az gelişmiş ve gelişmiş ülkeler arasında az gelişmiş ülkeler aleyhine adil ve eşit olmayan bir ticaret yaşanmaktadır. Bu adaletsizliği ve uçurumu nispeten düzeltmek için yapılan faaliyetlere ‘**Adil Ticaret Hareketi**’ denilmekte ve bu hareket de aslında hem üreticiyi hem de tüketiciyi koruyan bir harekettir. Globalleşme, acımasız şekilde bir tarafta “**kazananlar**”, diğer yanda “**kaybedenler**” ortaya çıkarıyor ve aralarındaki uçurumu sürekli derinleştiriyor. Bu adaletsizliğin ortadan kaldırılmasına, hayırseverliğin de ilerisinde kalıcı çalışmalarıyla, tüketicilerin büyüyen katkıları ve önemli ağırlıkları daha net hissediliyor. Artık, “dünyanın neresinde ve hangi şartlarda üretilirse üretilsin” anlayışının, en azından tüketiciler açısından değişmeye başladığı rahatlıkla görülebiliyor. Bunun en güzel örneklerinden biri, gelişmiş ülkelerde yaygınlaşan Adil Ticaret hareketidir.

Tüketicinin korunması hareketinin dört temel tarafı:

1. Tüketicinin kendisi ve kurduğu özel kuruluşlar. İster kişi veya grup olsun, isterse bir organizasyon olsun tüketicinin korunması, onun sahip olduğu haklarının belirlenmesi ve muhafazası ile ilgilidir. Bunun için öncelikle, tüketicinin öğretim ile bilinçlendirilmesi gerekir. Tecrübeli veya bilinçli tüketim seviyesine ulaşmamış tüketicilerin hakları sadece devletin düzenlemeleriyle korunamaz. Bunun için çeşitli organizasyonlarla haklarını savunabilirler.

2. Tüketici korunmasında ikinci taraf üreticilerdir. Üretici, tüketiciyi koruyacak kalite ve genel sağlık şartlarına uygun olması kaydıyla üreteceği üründe bulunacak vasıfları serbestçe tayin etme hakkına sahiptir. Üretici sattığı ürün kalitesini iyi ve doğru ifade etmeli, tüketici de aldığı üründe bulunan özellikleri tam ve doğru bilmelidir. Tüketicinin korunması için üreticiler kendi aralarında meslekî kuruluşlar tedbirlerini ürün üretim öncesi döneme yoğunlaştırılırsa hem tüketiciler hem de ülke kaynakları korunmuş olur.

3. Tüketicinin korunmasında üçüncü temel taraf devlettir. Devlet, tüketim ile ilgili kanunlar koyarak ve uygulayarak, gerekli kurum ve kuruluşlar oluşturarak, tüketicileri koruyabilir. Hem üretim öncesi hem de üretim sonrası alabileceği pek çok düzenleyici tedbir ve koruyucu mekanizma vardır. Tüketicinin korunması çok yönlü olmasından koruma hareketinin, konuya taraf olan bütün ilgililerce ele alınması ve uyumlu bir iş birliği ile çözüme kavuşturulması gerekir.

4. Tüketicinin korunmasında dördüncü taraf global kuruluşlar. Günümüzde artık tüketici hakları tüm dünya ölçeğinde önemli hale gelmesinden dolayı bu hakları korumaya yönelik global ölçekte (ISO= Uluslararası Standardizasyon Organizasyonu) kuruluşlar varlık göstermektedir.

Tüketicinin korunması hareketi aldatıcı reklamlar, haksız rekabet, istismarcı fiyatlandırma, tüketici aleyhine rakiplerle fiyat anlaşmaları, ambalajların çevreyi kirletmesi, etiketlerin yeterli bilgi taşımamaları, sahte ve uygulanmayan garantiler, belirtilen özelliklere sahip olmama gibi tüketiciyi doğrudan olumsuz etkileyen sebeplerden doğmuş ve gelişmiştir. Burada temel hedef; üreticilerin, satıcıların ve reklamcılarının satışa sundukları ürünlerin özelliklerini ve uyguladıkları satış usullerini, alıcılar faydasına düzenlemektir. Düzenlemeler kamu kuruluşları, gönüllü kişiler ve tüketici organizasyonları yardımıyla uygulamaya konulabilir.

Müşteri, ticari müşteri, satın alıcı ve tüketici, gibi kavramlar farklı manaları yansıtmakta ancak, pazarlamacı veya satıcı işletme açısından tüketici ile müşteri arasında fark yok, dolayısıyla her tüketici, işletme için muhtemel bir müşteridir.

Ekonomik sistemde, müşterinin / tüketicinin memnun edilmesi işletme için çok önemlidir. Günümüz işletmeleri müşteri odaklı kuruluşlar olarak kendi çalışanlarının dikkatini çekmek ve aynı zamanda müşteriye yaklaşımını yansıtmaları açısından görünür yerlere değer verdiğini gösteren yazı ve posterler asmaktadırlar.

Müşterilerin değerli olduğunu ifade eden sözler:

1. Bu iş yerinde gelmiş geçmiş en önemli kişi müşteridir.
 2. Müşteri bize muhtaç değil, biz müşteriye muhtacız.
 3. Müşteri bizim çalışmamızı aksatmaz, bize kendisine hizmet etme fırsatını bahşeder.
 4. Müşteri, kendisiyle tartışılacak veya nükte yarışı yapılacak kimse değildir.
 5. Müşteriyle tartışmayı kazanan olmamıştır.
 6. Müşteri, isteklerini bize ulaştıran kişidir. Bu istekleri, ona ve bize faydalı / kârlı olacak şekilde ele almak bizim görevimizdir.
- Bu sözlerden anlatılmak istenenlerin özeti; "Müşteri sebebi nimetimizdir" halk değişinde ifade edilmektedir. “Müşteri her zaman haklıdır” veya “Müşteri ile tartışılmaz” sözleri, Türkiye’de esnafın çok iyi bildiği hususlardır.

1.9. Tüketim Kültürü

Tüketicilerin beslenme kültür ve anlayışları, onların farklı ürünleri farklı davranışlar sergileyerek satın almalarını sağlar.

Gelişmiş toplumlarda modern anlamda tüketim, sanayi devrimi ile başlamış, kitle üretimi ve refah devleti uygulamaları sonucunda alt toplum tabakalarına doğru yayılmıştır. İhtiyaç, üretimi üretimde tekrardan tüketimi tetikleyerek hızlandırmaktadır. Globalleşme ise tüketim kültürünün yaygınlaşmasını hızlandırıyor.

Hayati öneme sahip ihtiyaçlar için yapılan tüketim faaliyeti zamanla modern hayatın gerektirdiği tüketim alışkanlığına ve zorunlu olmadığı halde sadece tüketim için tüketim eğilimlerine ve lüks tüketime dönüşmüştür. Tüketim kalıbı veya kültüründeki bu farklılaşmalar, hayat tarzlarında hızlı bir değişimi beraberinde getirerek, bir yandan topluma ait değerlerden uzaklaşılması tüketim

kültürünün değişmesine yol açarken, diğer taraftan temel değerlerden uzaklaşılmasına sebep olmaktadır.

Tüketim faaliyetini gerçekleştiren kişilerin alışverişlerini sahip oldukları kültürel değerlere göre düzenleme şekli olan **tüketim kalıbı**, kişinin hayat tarzını belirler. Bu kalıbın değişiminde, teknolojik gelişmeler, ekonomik refah artışı, kişisel gelirlerdeki iyileşmeler gibi etkenler rol oynar. İyileşme ve gelişmeler, kişiyi bazı tüketim faaliyetlerinde rasyonellikten tatmin olma veya haz alma noktasına getirebilir. Kriz dönemlerinde ise tüketim kalıplarının talep eğilimini azaltıcı yönde gelişir ve farklı gelir grubundaki tüketicilerin tüketim kalıplarını değişik şekilde etkiler.

Tüketim kültürü; tüketicilerin çoğunluğunun faydacı olmayan statü arama, ilgi uyandırma, kıskançlığı teşvik etme ve yenilik arama gibi hedefler doğrultusunda mal ve hizmetleri büyük bir istekle arzuladıkları ve bunu elde edip sergileyerek gösterdikleri bir durumdur. Tüketim toplumunun kültürü olan tüketim kültürü, kaynakların hesapsızca tüketildiği, kendi ürettiklerinden fazlasını tükettikleri, başkalarını hayat tarzları ile yargıladıkları, statü aradığı, ürünlerin insanlardan daha önemli hale geldiği, insani değerlerin alt üst olduğu, ürünlerin birbirleriyle sürekli yer değiştirdiği bir ortamda var olma halini yansıtır.

Tüketimci tüketici, dünya çapında medya, alışveriş merkezleri ve kredi sistemiyle tüketim ekseninde oluşan hayat şeklidir. Bu anlayış, ürünler aracılığıyla insanların düşüncelerinin, değerlerinin satıldığı bir sosyal sistem ortaya koymakta ve özünde kapitalizmin egemen ideolojisinin benimsenmesine sebep olmaktadır. Tüketim kültürü, israfa dayalı, yok etmeye yönelik, aymaz, umursamaz, çevreyi gözetmez şekilde yapılan bir tüketim ve bunun kültürü haliyle olumsuz bir kapitalist kültür olacaktır. Bunun inşasında liberal ekonomiye yönelme, globalleşme, teknolojik gelişim, sosyal medya ve dijital reklamların büyük etkisi vardır.

İhtiyaçları ve beklentileri değişken bir yapı da olan toplum içinde tüketim kültürünü yaygınlaştıran birçok faktör bulunmaktadır.

Tüketim kültürünü yaygınlaştıran faktörler:

1. Kitle iletişim araçları
2. Reklamlar
3. Moda
4. Alışveriş merkezleri

Satın alma ve tüketme hedefinin hızla fayda sağlama beklentisi yerine gösteriş amacına yönelmesi, beraberinde tecrübeleri, duyguları ve sosyal statüleri içine alan ve tüketim kültürünün ifade eden tüketim yapısını şekillendirmiştir. Tüketim toplumunun kültürü olan tüketim kültürünün toplumda yansımaları değişik şekilde olmuştur. Tüketim kültürünün yansıma alanları ise sembolik tüketim, hedonizm (hayatın anlamını haz almakta gören anlayış) ve materyalizm (maddecilik, maddiyatçılık) alanlarında olmuştur.

Tüketimin gerektiği kadarıyla yapıldığında insana faydası mümkünken bunun aşırı ve kontrolsüz şekilde yapılması kişi ve toplumun kaynaklarını israfı açısından iki yönlü zarardır. Aşırı tüketim, lüks talepler ve kredi kartı kullanımı ailelerin karşılaştıkları en büyük sorunlardır. İhtiyaç olmayanı ihtiyaç gibi gösteren reklam tüketimi sürekli artırmaktadır. Tüketimin, fonksiyonel ürünlerle faydacı olmaktan çıkarılıp, hedonik (hazcı); eğlenceye dayalı ürün tüketimini yaygınlaştırıyor.

İnsanı tüketen bir yapıda gören sermaye, metalaşan kültür ürünlerini pazarlayabilmek için tüketicinin üzerinde yoğunlaşarak istediği şekli vermeye çalışmaları sonucu ortaya kültür endüstrisi çıkıyor. İnsanın diğer pek çok özellikleri göz ardı edilerek salt tüketen bir varlık olarak algılanması çoğu uygulamaları olumsuz etkilemektedir. Globalleşme, anlayış ve kültür açısından insanları ortak bir anlayışa yaklaştırırken, farklılıkları da ortadan kaldırıyor. Kendilerini “dünyanın efendileri” ilan eden elit bir kesim, yenedünya düzeni altında tek dünya devleti, tek din, tek ekonomik sistem olan kapitalizm ve tek dünya tüketicisini kendisine bağlamak istiyor.

Avrupa taraftarı aydınlar, cumhuriyetle uygulanan politika ile liberalleşme, dış etkiler, siyasi partiler ve toplumun üst kesimleri el ele vererek tüketim ürün ve kültürünün gelişmesine öncü oldular. Tüketim ile Batılı bir hayat tarzı inşa süreci Tanzimat’la başladı. Türkiye’nin tüketim tarihine bakıldığında, merkez seçkinlerin inşa ettiği Batılı hayat tarzıyla seküler tüketim kültürü, halkın inşa ettiği hayat tarzıyla tüketim kültürü iki ayrı tür hayat tarzı ve tüketim kültürüdür. Seçkinler herkesin tükettiğini değil herkesin tüketemediğine yönelerek, konumuna uygun, nadirlik ve erişim kısıtlılığı gibi ayırt edici ürünler kullanırlar.

Tüketici toplumunun kültürü olan tüketim kültürünün toplumda yansımaları alanları; sembolik tüketim, hedonizm (hayatın anlamını haz almakta gören anlayış) ve materyalizm (maddecilik, maddiyatçılık) alanlarında olmaktadır. Tüketimin aşırı ve kontrolsüz şekilde yapılması kişi ve toplumun kaynaklarını israfı açısından iki yönlü zarardır. Aşırı tüketim, lüks talepler ve kredi kartı kullanımı ailelerin karşılaştıkları en büyük sorunlardır. İhtiyaç olmayanı ihtiyaç gibi gösteren reklam tüketimi sürekli artırmaktadır. Tüketimin, fonksiyonel ürünlerle faydacı olmaktan çıkarılıp, hedonik (hazcı); eğlenceye dayalı ürün tüketimini yaygınlaştırıyor.

Globalleşmenin bir ayağı olan tüketim kültüründe gelişmekte olan ülkelerde bu kültürünün etkisi daha büyüktür. **Globalleşen tüketim kültürü**, kapitalist ülkelerin tarzı hayatın uluslararası şirketler aracılığı ile bütün dünyaya benimsetilmesidir. Bütün dünyada insanlar aynı tür yiyecek, içecek, elbise, araç-gereç ve eğlenme gibi tek düze bir tüketim kültürüne hızla yol alıyor. Teknolojinin gelişimiyle artan hız, tüketim alanında ve sosyal alanda değerlerde hızla tüketiliyor.

Tüketim kültürünün toplum üzerine etkileri:

1. Kısa, özensiz, çabuk tüketilen cümleler ile konuşan ve yazışan, sürekli koşuşturan bir toplum ortaya çıkıyor.
2. Günü, anı yaşamak, yarını düşünmemek toplumun felsefesi haline geliyor.
3. Hız arttıkça tatminsizlik ve tüketimde artıyor.
4. 'Kullan at' tüketimin ideolojisi oluyor.
5. Zayıf koruyan sistemlerin olmadığı ülkelerde tüketim kültürü, israfa dayalı, yok etmeye yönelik, bir tüketim halini alıyor.
6. Gösterişçi tüketim, daha çok tüketimle makam veya paranın gücüne göre toplum yeniden şekilleniyor.
7. Tüketimin bir kültür halini aldığı, tüketilen ürüne göre toplum sınıflara ayrılıyor.

8. Gelişmiş ülkelerden tüketim alışkanlıklarının transferi, aynı zamanda kültür transferini de getiriyor.

9. Hızlı yaşam içinde saygı ve gelenekler unutuluyor.

Tüketicilerin bir kısmı akli ile değil duygularıyla hareket eder. Çoğu zaman kıyaslamak ve akıllıca davranmak yerine hedonik (hazcı) eğlenceli olanı tercih eder. Hayatın devamı için gerekli olan tüketim insanların “düşünüyorum, öyleyse varım” iddiasıyla başlayan serüvenini “**tüketiyorum, öyleyse varım**” noktasına getirmiştir. Emporium olarak isimlendirilen modern marketlerde “**herkese her şey**” sloganıyla tüketim aşırı şekilde yaygınlaştırılmaya ve “daha çok satın alın, şimdi satın alın ve mutlu olun” anlayışı tüketiciye empoze ediliyor. Bazı insanlar yoğun bir endişe içinde yaşıyor ve tükettiği ölçüde mutlu olacağını zann ediyor. Yumuşak kalpli insanlar üzerinden tüketimi artırıcı özel günler belirleme çalışmaları sürekli geliştiriliyor. Tüm bu açılardan tüketim kültürüne analitik (çözümlemeli) ve eleştirel bir bakış açısıyla yaklaşmak ve değerlendirmek gerekir.

Doymak bilmezlik, yeme-içme, satın alma, vitrin bakma açgözlülüğü sebebiyle aşırı endişeli nevrotik kişiliğe bürünüyor ve birçok psikolojik sorunlarla karşılaşılıyor. Tüketim ve alışverişle bağlantılı birçok ruhi psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır. Kişilerdeki alışveriş iştahı, sahip olma hırsı, tüketim eşya ve nesnelere düşkünlük, tüketimde aşırılık dizginlenemiyorsa hastalık haline geliyor. Eşya Fetişizmi, Eşya Tutkunluğu, Alışveriş Bağımlılığı (Oniamani), Post-travmatik Alışveriş Rahatsızlığı, Obsessif-Kompulsif Alışveriş Bozuklukları gibi psikolojik sorunlar, “tüketici patolojileri (hastalıkları)” sayılıyor. Amerikan Psikiyatri Derneği, alışveriş sendromunu “Obsessif Kompulsif Bozukluklar (takıntılı satın alma hali) psikiyatrik bir durum kabul ediyor. Bu rahatsızlıklardan kurtulmanın çaresi; öncelikle psikiyatrik ve psikolojik yardım almaktır. Kişinin durumu ile ilgili farkındalığı ve buna dayalı düşünce tarzında, hayat şeklinde değişimi gerçekleştirmesi gerekir. Seçme ve tüketim hürriyeti sadece kendini gerçekleştirmek, kendini ifade edebilmek değil, aynı zamanda kendini kontrol etmek ve yönetebilmeyi de ifade etmelidir.

Sınırlandırılmaz alışveriş tutkusuyla tüketiciler alışveriş yaparken geçici olarak mutlu olup fantezilerini gerçekleştirmekte, bittiğinde ise birdenbire çökmekte ve mutsuz olmaktadır. Bu “bağımlılık” haliyle kişinin kendini gerçekleştirmek için tüketiyor olması yerine, kişinin bizzat kendisi tüketim tarafından tüketilmektedir. Kişi, israf etmemek, değerini bilmek, meşru olmak, zillet ve dilencilığe sebep olmamak şartıyla tüketim yapabilir Elindeki imkânları israf ederse zillate, dilencilığe ve sefalet düşmeye adaydır. Bu zamanda israfı giden para çok pahalıdır. Karşılığında kişilik, haysiyet, şeref ve insani değerleri rüşvet alınıyor.

İnsan davranışını, kendi geliştirdiği kural ve değer yargılarına göre değerlendirmesi ve bu çerçevede kendisini yönetmesi olan **öz yönetim** ile kendine liderlik ederek **kendi kendine yönetim** bir ihtiyaçtır. Bilgi toplumu, insanların daha çok yetenekli olmasını ve yeteneklerini sürekli geliştirerek kendi kendini yönetmesini zorunlu kılmaktadır.

Bilinçli toplumlar, tüketimin insanları mutlu etmediği, artık sürdürülebilir bir tüketimin sanat olduğu ve bunun en iyi şekilde yönetilmesi gerektiğini bilmektedirler.

1.10. Tüketici Davranışında Ahlaki Unsurlar

Tüketici davranışı ve tüketim faaliyetlerinin etkin ve hakkaniyetli bir şekilde yürütülmesi için ahlak kuralları önemlidir.

Ahlak kavramı, genelde kültürel, dinî, seküler ve felsefi topluluklar tarafından, insanların sübjektif olarak çeşitli davranışının yanlış veya doğru oluşunu belirleyen bir hüküm (yargı) ve kurallar sistemi kavramı ve / veya inancı için kullanılır. Her toplum içinde iyi niyetli ve ahlaki tutarlılığı olmayan insanlar bulunabilir. Bu durum üretim ve tüketim ilişkilerine de yansır. Önemli olan aileden başlayarak, okul, işyeri ve topluma kötü niyetli insanların fırsatları kullanmasına izin vermeyecek bir oto kontrol sistemini kurmayı sağlamaktır. İyi niyet ve ahlaki tutarlılık insanın toplum içerisinde bulunmasının temel şartıdır ve toplum düzeninin rahat işlemesi için ise kişi kendisi ve toplum için yaptığı işleri iyi ve düzgün şekilde yapması gerekir.

Tüketici ahlakı; kişilerin veya grupların mal ve hizmetleri elde etme, kullanma ve tüketme gibi davranışına rehberlik edecek ahlaki ilkeleri ve standartları olarak tanımlanabilir. Tüketim faaliyetleriyle ilgili davranış ve sonuçlarına rehberlik etmek üzere genel ahlak ilke ve normlarını dikkate alarak kurulması gerekir.

Üretim ve tüketim sisteminin işleyişi içerisinde hoş karşılanmayan, meslekî ahlak kurallarına uymayan bazı üretici, satıcı, pazarlamacı ve tüketici ve müşterilerin davranışı yer almaktadır. Yani üretim ve tüketim sistemi içerisinde hem üreticilerden ve hem de tüketicilerden bir kesimin genel ve bilhassa iş ahlakına uymayan bazı davranışlar sergilediklerini görmek mümkündür:

Bazı üretici / pazarlamacıların sergilediği ahlaki olmayan davranışlar:

1. Ürün, fiyat, promosyon, dağıtım ve paketleme aldatmacaları,
2. Reklam yoluyla yanlış bilgi verme,
3. Reklamlarda rakipleri kötüleme,
4. Kalitesiz ürünü kaliteli olarak göstermeleri,
5. Ürünün gönderilmemesi veya geç gönderilmesi,
6. Ürünle ilgili bütün bilgilerin tam olarak yazılmaması,
7. Web sitesinde tanıtılan üründen, farklı bir ürünün gönderilmesi,
8. İndirim kampanyaları aldatmaları; (kış sezonu 14 Ocak-1 Mart, yaz sezonu, 15 Temmuz-1 Mayıs),
9. Tasfiye sebebiyle indirim aldatmaları; (izin alımından itibaren 6 ay içinde indirimli satışlar başlar ve 2 ay ile sınırlıdır.),
10. Tavşan ürün uygulaması ile ürün fiyatını düşük tutarak tüketicileri kendi mekânına çekmek. (Tavşan üründe fiyat bazen maliyetinin bile altında, fakat yanında düşük fiyatlı ürün yüksek fiyatla satılıyor. Bu tüketici için bir tuzaktır.).

Bazı tüketicilerin başvurdukları ahlaki olmayan davranış ve işlemler:

1. İşletmelerden ürün çalmak ve etiketleri değiştirmek,
2. Giyilmiş elbiseyi ve zarar verilmiş ürünü, defolu diye iade etmek,

3. İndirimli satışta alınmış ürünün iade edilerek tam fiyattan iadesini istemek,
4. Sergilenen ürünün parçalarını çalmak,
5. Elbiselerin veya eşyaların düğmelerini koparıp almak,
6. Ürün üzerine özür yapmak ve indirimli fiyat istemek,
7. Telif haklarına uymamak ve garanti haklarını kötüye kullanmak,
8. Ödeme yapılmadığı halde yapılmış gibi gösterme,

Günümüzde iş ahlakıyla ilgili çalışmalar yapılır ve bu doğrultuda bazı kural ve kurallar oluşturulurken, iş ahlakının toplumun genel ahlakından bağımsız olmayacağı ve iş ahlakıyla ilgili bu kuralların sadece yazılı birer metin halinde sergilenmesinden çok bunların toplumun tüm kesimlerinin benimsenmesi gerekir.

Ahlak ve kanunlar bazen örtüşürken, bazen çatışır ve bir kısım kanunlar ile ahlak kuralları arasında farklılıklar ortaya çıkar. İşletmelerde bazen ahlaki olmayan ancak kanuni olan bir duruma; kimi zaman ahlaki ama kanun dışı bir yapıya rastlanabilir. Bu çatışmanın temel sebebi, ferdi değer yargıları ile çalışılan işin ve yaşanan toplumun değer yargıları arasındaki çatışmadır. İşletmelerde temel ahlaki sorunları; çıkar çatışmaları, içtenlik, doğruluk, iletişim ve organizasyon ilişkilerinde ortaya çıkar. Kuruluşlar günümüzde artık bilânçoları, kârları gibi mali sermayeleri ile değil, itibarına, dürüstlüğüne, temizliğine, duyarlılığına, yardımseverliğine ilişkin imajları ile yani sosyal sorumlulukları ve ahlak sermayeleri ile değerlendirilir hale gelmiştir.

"Ahlaklı Kuruluş", "temiz kuruluş" imajı verebilen kuruluş ve işletmeler, çok kısa dönemde "başarılı" olmuşlardır. Ürün fiyatlarını makul düzeyde tutma, fırsatçılıktan, rakiplere karşı haksız rekabetten ve yanıltıcı reklamlardan uzak durma, alacaklılara karşı dürüst davranma ve benzeri konular da iş ahlakının içerisinde yer alır. İşletmede çalışan personelin terfi, ücretlendirme ve özlük haklarında adil davranma, çocuklu hanımlar için kreş açma, hastalar için evde çalışma imkânı sağlama, mahkûm ve sakatlara ve çevre halkına iş alanları sağlama gibi hususları kapsar.

İş ahlakı, işletmenin çevresindeki kişi ve kurumların başta devlete, belediyelere karşı vergi yükümlülüklerini yerine getirme, müşterilerin, satıcıların, çevre halkının, mali destek sağlayan kişi ve kurumların, sendikaların isteklerini, ihtiyaçlarını insan sevgisi ve birlikte yaşama zorunluluğu açısından dikkate alma gibi konuları da kapsamaktadır.

1.11. Tüketici Davranışı Bilimi ve Faydalandığı Bilim Dalları

Tüketici davranışı, hangi mal ve hizmetlerin satın alınacağı, kimden, nasıl, nereden, ne zaman satın alınacağı veya satın alınıp alınmayacağına ilişkin kişilerin kararlarına ait süreçtir.

Tüketici davranışı bilimi; tüketicilerin sahip oldukları para, zaman ve çaba gibi imkânları kullanırken niçin ve nasıl karar verdiklerini kendine konu alarak inceleyen ve mal, hizmet, tecrübe ve fikirlerin elde edilmesi, kullanılması ve elden çıkarılmasına ilişkin süreçleri ortaya koyan sosyal bir bilim dalıdır. Müşteri ilişkileri yönetimi ve marka teşkil etme gibi pazarlama biliminin temel konularından olan insanın tüketim ile ilgili davranışını kendine konu edinen bir disiplindir.

Tüketici davranışı biliminin konusu; tüketicilerin sahip oldukları para, zaman ve çaba gibi imkânları kullanırken nasıl karar verdikleri ve tüketim ürünlerinden hangilerinin, niçin, nerede, ne zaman, hangi ödeme yöntemiyle ve hangi aralıklarla satın aldıkları ve satın alma sonrası tüketici kullanma, memnun olma veya olmama ve ürünü elden çıkarmaya ilişkin davranışlardır.

Tüketici davranışını incelemenin temel amacı, tüketicilerin hareket tarzlarını anlamak, açıklayabilmek ve tahmin edebilmek ve tüketicuyu bilinçlendirmektir. Ortaya çıkan bu sonuçlardan birçok ilim kendi alanında faydalanmaktadır. Tüketici davranışı temelde insan davranışı olarak motive edilmiş ve dinamik bir süreçtir. Kapitalist ekonomi, tüketici ve onun davranışını incelemeyi birçok noktadan önemli görür. Pazarlama stratejisi belirleyen pazarlama kuruluşları ve siyaset belirleyen kamu makamları tüketici davranışıyla yakından ilgilirlir.

Tüketici davranışı pazarlama disiplini içinden çıkmış genç bir disiplin olarak 1960'larda başlayan bir akademik çalışma alanı haline gelmiştir. Tüketici davranışı temelde insan davranışı olmasından insanla ilgili tüm bilimlerin verilerinden faydalanmayı gerektirir. İncelediği, kendine konu edindiği alan itibarıyla insan davranışıyla da iç içedir ve karar verme birimlerini inceler. Bu sebepten psikoloji, sosyal psikoloji, ekonomi ve kültürel antropoloji gibi ilim dallarıyla yakından ilgilidir. Bu ilim alanlarının geliştirdiği kavram ve modellerden büyük ölçüde faydalanır.

Ekonomik gelişme ile artan üretim, mübadele ve tüketim faaliyetleri ve pazarlama teknikleri tüketici davranışını önemli hale getirmesiyle tüketici davranışı biliminin verilerinden birçok disiplin faydalanmaktadır. Farklı bilimler tüketici davranışındaki her konuya kendi bakış açıları ile yaklaşmaktadırlar.

Tüketici ile ilgili çalışmalar ABD ve Avrupa ülkelerinde 1930'larda ortaya çıkan ve bilhassa 1960'lardan sonra önem kazanan toplumsal bir tavır ve organizasyon olayı olarak bakılmıştır. Daha sonra 1960'larda başlayan bir akademik çalışma alanı haline gelmiştir. Yeni bir disiplin olarak öncelikle psikoloji, sosyal psikoloji, ekonomi ve kültürel antropoloji gibi ilim alanlarında geliştirilen kavram ve modellerden büyük ölçüde faydalanmaktadır.

Disiplinler arası bir yaklaşım özelliği olan tüketici davranışı konusu, değişik konulardaki birçok bilim insanlarının ortak araştırmalarına sahne olmaktadır. Dünyada üretim ve tüketim sistemine bağlı artan meseleleri hiçbir bilim tek başına çözemeyeceği için bilimler arası bir yardımlaşma ile bunlar halledilebilir. Biç bir bilimin veri ve bulguları ahlaki açıdan bir kişi veya kesimin aleyhine kullanılamaz. Bu sebeple, tüketici davranışı ve tüketici bilinci konuları birden fazla bilimin birlikte bir bilim olmasıyla, varlığı ve devamı birbirine bağlı üretici ve tüketicinin faydasına olan sonuçlar ortaya çıkaracaktır.

Tüketici davranışı temelde insan davranışı olmasından, tüketicilerin, tüketime ilişkin olaylardaki davranışını anlayabilmek için insan davranışını araştırıp anlamak gerekir. Bunun için kişiye ilişkin araştırmalar psikolojinin, toplum araştırmaları sosyolojinin,

kişilerin grup içinde nasıl davrandıkları sosyal psikolojinin, sınırlı gelirlerini çeşitli ihtiyaçlarına paylaştırması ekonominin faaliyet alanında. O halde bu bilimlerden faydalanarak tüketici davranışı daha iyi anlaşılır ve açıklanabilir.

Bilimler arası yardımlaşma ile tüketici davranışı bilimi 1960'lardan sonra gelişme gösteren yeni bir bilimdir.

Tüketici davranış biliminin faydalandığı bilim dalları:

1. Psikoloji: İnsan davranışını inceleyen bilimdir. Davranış, organizmanın uyanlara verdiği tepkidir. Her canlı varlık bir organizma olduğundan insan, hayvan ve bitki canlı varlıklar olmasından bu gruba girerler. Psikoloji, insan ve hayvanların psikofizyolojik tepkilerini, insanın duyu ve düşünce dünyasını belirleyen süreç ile insan davranışının ruhi kökenlerini, çeşitli davranış kalıpları arasındaki çok yönlü bağlantıları inceler. Parapsikoloji ise insanın metafizik / fizik ötesi boyutunu inceler. Psikolojinin konuları motivasyon, algılama, tutumlar ve inançlar, kişilik ve öğrenmedir. Bu konular tüketici davranışının kişisel boyutta anlaşılması için gereklidir. Kişilerin tüketim ihtiyaçlarını, ürünlere yönelik tutum ve tepkilerinin öğrenilmesi, tecrübe ve kişilik özelliklerinin ürün marka seçimine etkilerinin tespitinde psikoloji bilimi etkilidir.

2. Sosyoloji: Toplum bilimi olarak; sosyal hadiselerin, fenomenlerin veya sosyal organizasyon ve sosyal değişimler bilimidir. Yani, sosyal hayatımızda var olan sosyal gerçekleri yani sosyal hadiseler ve olgular, insanların meydana getirdiği grupları, grupların davranışı ve sosyal kurumları olduğu gibi inceleyen pozitif bir sosyal ilim dalıdır. Sosyoloji toplumdaki grupları inceler. Grup davranışı kişisel davranıştan farklıdır. Pazardaki tüketici bölümlerinin incelenmesinde aile, sosyal sınıf, referans grubu gibi tüketici davranışını etkileyen faktörler önem kazanmaktadır. Bu ilimin verilerinden Tüketici Davranış Bilimi geniş ölçüde faydalanır.

3. Sosyal Psikoloji: Sosyal psikoloji, ferdin sosyal çevresi ile kültürel ortamı arasındaki korelasyonu yani karşılıklı münasebeti inceleyen bir ilim dalıdır. Yani, ferdin davranışı, diğer insanların davranışını uyardığı veya kendisi bizzat böyle bir davranışa tepki oluşturduğu müddetçe ferdin davranışını inceleyen bir psikoloji ilim dalıdır. Sosyal psikoloji kişilerin grup içerisindeki davranışıyla ilgilenir. Kişinin tüketim davranışında, arkadaş grubunun, aile üyelerinin, fikir liderlerinin etkisi olmaktadır ve bu etkilerin yönünü ve yoğunluğunu bilmeleri pazarlama yönetimi açısından önemlidir.

4. Kültürel Antropoloji: İnsanbilim ve beşeriyet veya insan tarihi ilmi olan antropoloji, insanla ilgili sosyal, kurumsal ve benzer yapıları sistematik şekilde ve karşılaştırmalı olarak inceleyen ilim dalıdır. Türleri ise antropoloji bilimi içinde yer alan değişik dallardır. Kültürel antropoloji, insanların, adetlerin ve değerlerin oluşumunu ve nesilden nesle aktarılmasını, satın alma ve tüketim davranışını etkilemesini ortaya koyar. İç ve dış pazarlarda tüketici davranışındaki farklılıklar, kültürel farklılıklardan kaynaklanmaktadır ve bu pazarlarda faaliyet gösteren işletmelerin bu konuya duyarlı olması gerekir.

5. Ekonomi: Ekonomi bilimi, sınırlı kaynaklarla sınırsız insan ihtiyaçlarını karşılama sorunu ile karşı karşıya kalan bir kişinin veya toplumun, tatmin düzeyini en yükseğe çıkarmasının yollarını arar. Varlıkların ele geçirilmesi ve bölüşümü ile ilgili sistemi inceleyen ve insanların sınırsız olan ihtiyaçlarını, nispeten sınırlı olan kaynaklarla karşılamaya çalışan bilimdir. Evrendeki nispeten sınırlı kaynaklar iktisatta "Nedret (kıt, sınırlı) Kanunu" ile açıklanır. Ekonomi bilimi bu kıt kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanarak sınırsız insan ihtiyaçları karşılamaya çalışır. Tüketici davranışı ile ilgili çoğu teorilerin temelini ekonomi bilimi oluşturmuştur. "Ekonomik insan" akıllı rasyonel davranan insan teorisine göre kişi mal ve hizmet satın alırken rasyonel davranarak fayda maksimizasyonu peşinde koşar.

Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. İhtiyaç kavramını açıklayarak, özelliklerini ve çeşitlerini yazınız.
2. Üretim ve ürün kavramlarını açıklayarak mal ve hizmetlerin birlikte sınıflandırmasını yapınız.
3. Tüketim, tüketici, e-tüketici ve müşteri kavramlarını açıklayınız.
4. Aşırı tüketimin temel sebepleri nelerdir?
5. Müşteri ve tüketici ayırımını yaparak, tüketicileri farklı özelliklerine göre gruplandırınız.
6. Tüketici davranışı nedir? Açıklayarak, tüketici davranışının temel özelliklerini yazınız.
7. Tüketici hareketi ve tüketici bilinci nedir?
8. Tüketici hareketinin ilgilendiği temel konular nelerdir?
9. Tüketicinin korunmasını gerekli kılan temel sebepler nelerdir?
10. Tüketici merkezli işletme anlayışının unsurları nelerdir?
11. Tüketicinin korunmasının dört temel tarafı kimlerden oluşur?
12. Tüketim kalıbı, tüketim kültürü ve globalleşen tüketim kültürü nedir?
13. Tüketim kültürünün kişi ve toplum üzerine etkilerin nelerdir?
14. Ahlaki kurallara uymayan bazı üretici / pazarlamacı ve tüketici / müşteri davranış örneklerini yazınız.
15. Tüketici davranışı bilimi nedir? Tarihi gelişimi nasıldır?
16. Tüketici davranış biliminin diğer bilimlerle olan ilişkisini yazınız.

2. EKONOMİNİN İŞLEYİŞİ VE TÜKETİM İLİŞKİSİ

2.1. Ekonominin İşleyişi

İnsan ihtiyaçları, ekonomik bir faaliyet sonucu üretilen ürünlerle karşılanması ekonominin varlık sebebidir.

Ekonomi; bir ülkenin sahip olduğu kaynakları kişiler, kurumlar arasında üretim, bölüşüm, dağıtım, tüketim ile ilgili sistemi inceleyen, sınırsız ihtiyaçları, nispeten sınırlı kaynaklarla en az çaba ile en çok tatmini sağlayacak yöntem ve teorileri gösteren sosyal bir bilimdir. Siyaset, coğrafya, tarih ve din ile iç içe bir bilim olarak, mevcut kaynakların sınırlı, insan ihtiyaçlarının ise sınırsızlığı sebebiyle insanların tercihleri ve bu tercihler sebebiyle arasındaki üretim, bölüşüm, dağıtım, tüketim şekillerini, ilişkilerini inceler. Toplamların nasıl zenginleşeceği, refahlarının nasıl artacağı sorusuna cevap bulma sürecinde; izlenecek siyaset, işsizlik, enflasyon, üretim düzeyi, tasarruf ve yatırım gibi kavramlar üzerinde durur. Yunanca 'ev yönetimi', dilimize Arapçadan geçen iktisat kelimesi de kullanılmaktadır.

Ekonominin farklı tanımları:

1. Ekonomi; servet temini için yapılan tüm çalışmalar ekonomi biliminin inceleme alanıdır. Adam Smith.
2. Ekonomi; sınırsız insan ihtiyaçlarını mevcut kıt kaynaklarla karşılamasına ilişkin konuları kapsayan bilimdir. A. Marshall.
3. Ekonomi; kişi ve topluma en az çabayla en çok tatmini sağlamayı gösteren yöntemler teorisidir. H. Gossen.
4. Ekonomi; insanların çeşitli ürünler üretmek ve bunları tüketilmek üzere toplumun çeşitli üyelerine dağıtmak için kıt ve sınırlı üretim kaynaklarını ne şekilde kullandıklarını inceleyen bilimdir. Paul Samuelson.

Ekonomi biliminin temel amacı; insan ve toplum düzeyindeki ekonomik kanunların tespiti, ekonomik olayları açıklama gerektiğinde uygulamaya ilişkin tavsiyelerde bulunma, israfı önleyerek her türlü insan ihtiyacının karşılanmasını sağlamaktır.

İnsanın parayla karşılanabilen veya ölçü birimi para olan ihtiyaçları için yapılan faaliyetler **ekonomik olaydır**. İnsan, iktisadın hem öznesi hem de hedefidir. Ekonomik olayları açıklamada; çok sayıda değişkeni dikkate alıp karşılıklı ilişkiler kurarak, teorik çalışmaların deneylerle doğrulanmasını sağlayan matematiksel çözümleme yöntemi olan **ekonometriden** faydalanılır.

Avrupa patentli iktisadın ifadesiyle "kıt kaynaklarla, sınırsız ihtiyaçları karşılamak" ifadeleri problemlidir. Ekonomik sektörler temelde; dinamik, gerçek beşerî faaliyetler olan **'ticaret, sanayi ve ziraat'**tır. Bu iktisat, geçimlik ziraatı ve aile ekonomisi gibi birçok faaliyeti aşağılayarak, ziraatı ve belirli bazı geçim alanlarını ileri aşamada tamamen ticarileştirerek kıtlığa sebep olur.

Thomas Robert Malthus: (1766-1834 İngiliz nüfusbilimci ve ekonomi politik teorisini), nüfusun geometrik bir dizi, üretimin ise aritmetik bir dizi ile artacağını ve gelecekte insanlığın açlıktan öleceğini ileri sürmüştü. İki asırdan beri ekonomi kitaplarında karamsar bir düşüncenin mahsulü bu teori, bugün geçerliliğini kaybetmiştir. Hızla artan dünya nüfusuyla doğru orantılı olarak toplam ihtiyaçlar artmış, her insanın ihtiyaç listesindeki tüketim maddeleri türü de gelişme göstererek, yeni ihtiyaçlar dâhil olmasına rağmen, gıda maddelerinin nüfus artışından daha hızlı arttığı ortadadır. Foton Kuşağı teorisine göre 1960'lardan itibaren güneş sistemi yüksek enerjili foton kuşağına girmesiyle, dünya bol enerji, bol hammadde, bol gıda maddesi dönemine yol almaktadır. Güneş, rüzgâr, nükleer enerji, yeraltı ısı kaynakları, yenilenebilir enerji kaynakları devreye girmesiyle gelecekte ucuz, temiz ve sınırlı olmayan enerji sağlanacaktır. Yeni teknolojiler, Kâinata, sınırsız kaynakları elde etmek için sunduğu inkişafı kıtlığın olacağı söylenemez. Kötü yönetim, adil olmayan paylaşım ve kaynakları israfı suni bir kıtlık oluşturabilir.

Ekonomi, incelediği konulara ve kapsamlarına göre dallara ayrılır.

Ekonomi biliminin alt dalları:

1. Normatif Ekonomi: Ekonomik düzenin nasıl olmasına dair fikirler üreten; sosyal adalet, refahın yükselişi ve belirli ekonomik hedefler için yapılması gerekenleri araştıran ekonomi dalıdır.

2. Pozitif Ekonomi: Sadece ekonomik düzeni sebep-sonuç ilişkisi dâhilinde inceleyen, ekonomi içinde sürekli geçerli kanunları tespiti çalışan ve "Talep artışı enflasyonu nasıl etkiler?", "Enflasyon hangi düzeyde tutulmalı?" gibi soruları cevaplamaya çalışan ekonominin bir dalıdır.

3. Mikroekonomi: Tüketicilerin ve işletmelerin ekonomik davranışını; ihtiyaç, fayda, değer, fiyat kavramları ile araştıran; piyasa türlerini, piyasaların işleyiş mekanizmasını ve farklı piyasa durumlarında işletme dengesinin nasıl oluştuğunu araştıran olayları kumağa bakışı inceleyen ekonominin bir dalıdır.

4. Makroekonomi: Makro büyüklükler, toplam üretim, toplam istihdam, toplam işsizlik, genel fiyat düzeyinin değişme oranı, ekonominin büyüme hızı gibi konuları ülke ve dünya ekonomisi düzeyinde kuş bakışı inceleyen ekonominin bir dalıdır. Keynes'in, 'Kişi için doğru olan, toplum için doğru olmayabilir ve toplum için doğru olan da kişi için doğru olmayabilir' görüşünden ortaya atılan mikro ekonomi karşıtıdır.



Şekil 2-1: Tabii İktisat Döngüsü

Ekonominin genel olarak işleyiş dengesi; para döngüsü ile mal ve hizmetler döngüsü değerleri birbirine eşit olduğu durumu

gösterir. Mizan ve ölçünün bozulmadığı bu dengeye tabii iktisat dengesi denir.

İlk ve Orta Çağ'lar da ekonomiler ziraata dayalı "**ev ekonomisi**" niteliğinde ve devletin temel görevi adalet ve savunma hizmetleri ile sınırlı idi. Hak ve hürriyetlerde gelişme ve İngiltere'de 1215' de Kral John'a kabul ettirilen **Magna Carta Libertatum** (Büyük Hürriyet Fermanı) birçok hürriyetle birlikte kralın vergilendirme yetkisini sınırlayıp meclise aktarıyor.

İbn-i Haldun (Tunus,1332-1406) 14. asırda tarih felsefecisi, sosyoloji ve kanaat ekonomisi ve liberal ekonomiye katkılar sunan biri olarak "**Mukaddime**" isimli eseri ile tarihi ve sosyal olaylara yön veren etkenleri inceleyerek siyasi, iktisadi ve mali konularda fikirler ileri sürmüştür. Devletin asıl görevi insanlar arasında sulh ve ahengi sağlamalı, ekonomik ve ticari faaliyetlere girmesi ekonomik dengeyi bozar ve serbest rekabetin gelişmesini önler diyerek devletin görev kapsam ve alanını belirlemiştir.

İlerleyen zamanda yeni coğrafi keşifler, deniz ticareti, toplumun hayat ve düşünce şeklindeki gelişmeler ekonomiye yenilikler getirmiş. Rönesans ve Reform hareketlerinin başlattığı uyanışın, siyasi ve ekonomik yansıması; değerli madenlerin ülkenin ekonomik gücünün kaynağı gören aşırı devlet müdahalesini savunan **merkantilizm** dönemini başlatmıştır.

Merkantilizm; 16. yüzyılda Batı Avrupa'da başlamış ekonomik bir teoridir. Merkantilizme göre bir milletin refahı anaparanın miktarına bağlıdır ve ekonomik servet veya anapara devletin elinde tuttuğu, altın, gümüş miktarı veya ticari değer ile temsil edilir. Devlet, ekonomide korumacı bir rol oynamalı, ihracatı desteklemeli ve ithalatı sınırlandırmalı fikrinde olan ekonomik bir sistemdir. Bu dönemde yürütülen üçgen ticareti ile Avrupa iyice zenginleşmiştir.

Üç köşeli (üçgen) ticaret; bir bölgeden veya bir limandan ihraç edilebilen mallar için ikinci bir bölgede ithal için talep olmadığı, ama aynı zamanda bu ikinci bölgenin ihraç edebileceği mallar için birinci bölgede ithal talebi olduğu hallerde ortaya çıkar. En bariz örnek 16. yüzyıllar sonlarından 19. yüzyıl başlarına kadar olan dönemde Avrupa, Batı-Afrika, Kuzey Amerika üçgeni üzerinde olan ve Batı Afrika-Kuzey Amerika "orta pasajı"nda ticari malın "Afrikalı köleler" olduğu ticaret sistemidir.

Merkantilizmle ekonomideki egemenlik feodal derebeyi, soylulardan burjuvalara el değiştirmiş. Bu gelişimle merkantilizm geçerliliğini kaybetmiş, yeni dönem geliştirilen liberal iktisadi düşüncelerin sahipleri klasik iktisatçılar; Adam Smith (1723-1790), David Ricardo (1772-1823), Jean Baptiste Say (1767-1832) ve Yohn Stuart Mill olarak yerlerini almışlardır. Bunlar, ekonomik dengenin kendiliğinden ve otomatik oluştuğu bu tabii düzenin işleyişine devletin müdahale etmemesini savunmuşlar.

Kapitalist ekonomi; arzı talep belirler, herkes kendi çıkarını maximize etmeye çalışırken, toplum menfaatine de hizmet etmiş olur ve dolayısıyla fert menfaatleri ile toplum menfaatleri arasında çatışma olmaz der. Ancak, **John M. KEYNES** (1883-1946) klasik iktisatçıların fikirlerini eleştirerek; ileri sürdükleri gibi her zaman kendiliğinden oluşan tabii bir dengenin mevcut olmadığını savunmuş, 1929'da yaşanan büyük iktisadi buhranda ekonomilerin içine düştüğü durgunluğun uzun sürmesi, klasiklerin savundukları tabii düzen görüşleri sarsılmış ve devletin ekonomik anlayışındaki değişimine sebep olmuştur. KEYNES, devletin müdahalesi olmadan ekonomik durgunluktan çıkılamayacağını 1936'da yayınladığı "**Genel Teori**" isimli eseriyle ispatlamaya çalışmış. Böylece, "**1929 Dünya İktisadi Buhranı**" ile koruyucu, jandarma devlet anlayışından müdahaleci, modern devlete geçilmiş ve mali olaylara modern yaklaşım hâkim olmuştur.

Bilhassa 1980 sonrası birçok ülke dışı açık kapitalist ekonomiye geçiş ve buna uygun siyasi ve hukuki değişimlere gitti. Bu anlamda 21. asır liberal değerlerin yükseldiği bir dönem olarak; ferdi beklentiler hayat standartlarının artması ile yükseliyor ve bu süreçte, ekonomik ilişkilerde değişimleri gündeme getiriyor ve ulus egemenliği, yerini sermaye egemenliğine bırakıyor. **Sermayenin globalleşmesi** olarak ifade edilen bu durum, siyasi güç ile iktisadi güç arasındaki ilişkileri tersine çevirmeye başlamış ve önceleri global sermaye ulus devletlerin gücüne tabi iken, şimdi ulus devletlerin manevra kabiliyeti bu sermaye tarafından şekillendirilmektedir. Artık devletin ekonomide rolü, devlet müdahalesini negatif dışsallıkları önleyici, pozitif dışsallıkları da artırıcı ve rekabetçi serbest piyasa kurallarına göre yeniden şekillenmektedir.

Pazarı ve işletmeleri yeniden tasarlayan teknolojik gelişmeler, globalleşme, pazar üzerinde devlet kontrolünün azalması, özelleştirme ve yeni pazar fırsatları gibi konulardaki gelişmeler ilgiyi, "**eski ve yeni ekonomi**" kavramı üzerine çekmiştir. Araştırma sonucu ortaya çıkan bulguları ekonomik, siyasi ve sosyal düzeylerin bir veya birkaçında uygulayarak topluma fayda sağlayan **inovasyon** (yenilik) ekonomik dönüşümü hızlandırdı. Mevcut bir değer yeniden şekillendirilmesi veya yeni bir mal, hizmet, üretim yöntemi geliştirme süreci ekonomiye yeni bir bakış açısı getirdi. Bundan ekonomi ve iş dünyasını etkiledi, iş modellerini geliştirildi, geleneksel yapı ve faaliyetler büyük oranda yenilendi. 1950'lerden başlayan ve 1990'larda olgunluk dönemine ulaşan '**elektronik çağ**' yerini, yeni medya, dijital ağlar ve yeni teknolojilerin ürün ve üretim sürecinde esaslı bir role sahip olduğu '**yeni ekonomi**' dönemine geçildi. Peter Drucker tarafından 1969'da "**Enformasyon Ekonomisi**" olarak isimlendirilen bu süreç, ağ ekonomisi, bilgi ekonomisi, inovasyon ekonomisi, dijital ekonomi ve yeni ekonomi gibi kavramlarla ifade edilmektedir. Temeli bilgiye dayanan bu süreç, yeni bir ekonomik ve siyasi yönetim tarzını zorunlu hale getirdiği söylene de aslında kapitalizmin revize edilmiş halini yansıtır.

Yeni ekonomi anlayışı, sosyal bilimlerde disiplinler arası çalışmanın önemini ortaya çıkararak ekonomiyi sosyal içeriklerinden ayırıp, salt teknik bir disiplin gibi uygulama eğilimini sorgular. Deneye dayalı araştırmaların ekonomik kararlarda rasyonellikten ziyade duygusallığın ağır bastığını gösterir. Oysa ekonominin temel varsayımı olan "homo economicus" kavramı kişilerin ekonomi ile ilgili konularda rasyonel davrandıklarını vurgulanır ve piyasanın doğru çözümünü bulduğu inancı bu ön kabule dayanır.

Yeni ekonomi yaklaşımı; kişilerin ekonomik faaliyetlerini incelerken yalnızca ekonomik değişkenlerden oluşan modellerin yetersiz kalacağını savunur ve çok sayıda gözleme dayanarak ekonomik aktörlerin davranışını incelemek ve ekonomik verilere teknolojik, sosyolojik ve psikolojik unsurları da katarak teori kurar. Kişiler; bilgisizlik, boş zaman tercihi, riskten uzak durma, meslekî gösteriş, statü, sosyal ve siyasi belirsizlikler ve kişisel ilişkileri bozmama gibi sebeplerle ekonomik menfaatlerini de maksimize etmek amacıyla davranmayabilirler. Çok sayıda ve iç içe olan bu faktörler matematiğe dayalı bir modele dâhil edilebilecek faktörler olduğu

gibi sayı olarak ifade edilemeyecek (sosyal) faktörlerde olabilmektedir.

Yeni ekonomi, devletin ekonomideki düzenlemelere son vermesi, gelişen bilgi teknolojileri, piyasaların, işletmelerin ve ferdi çalışmanın faaliyet tarzlarını değiştirmesi, yeni iş, üretim ve pazarlama stratejileri ile yeni organizasyon şekillerinin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Dijital ve bilgi sektörünün yönetimini temel alan yeni ekonomiyle emek yoğun işlerin düşük gelir gruptaki ülkelere kaydırılır, sanayileşmiş ülkeler bilgi yoğun ürünlere geçmeye yönelir, ağlar (Network) üzerinde yer alır. Klasik ekonomi, üretimi kurumun büyüklüğü, iş hacmiyle elde ettiği maliyet avantajı sağlama fikrinde iken (ölçek ekonomisi), yeni ekonomi, tüm sektörlerde beşerî, fizikî ve entelektüel sermayeyi güçlü bir şekilde tamamlayan bir rol üstlenmektedir. Bilgi teknolojilerinin üretim ve kullanımı, nitelikli emek talebini artırarak beşerî sermaye yatırımlarını harekete geçirir.

Geleneksel ekonomide kıt olan kaynaklar değerli ve ekonominin temel çalışma alanı da kıt kaynaklardır. Ekonomi bu kıt kaynakları etkin ve verimli kılmak üzerinde yoğunlaşırken, yeni ekonomide kıt olan değil, bol olan değerlidir. Geleneksel ekonomide herhangi bir bilginin rakiplerden saklanması için sıkı tedbirler alınırken, yeni ekonomide ise bilgi işletme içi, çevresi, kamu kuruluşları ve hatta rakiplerle paylaşılması; bilginin üretilmesi, paylaşılması ve bu yolla çoğaltılması esastır. Yeni ekonomi, bilginin elde edilmesi, işlenmesi ve dönüştürülmesi ile birlikte pazarlanması ve dağıtımını bilgisayar sisteminin fizikî araçları ve insan yardımı ile bütün süreci kontrol eden yazılım sistemi sayesinde işler.

Yeni ekonominin temel özellikleri:

1. Bilgi temel üretim kaynağıdır.
2. Dijitalleşme, sanallık ve iletişim ağlarına dayanır.
3. Şebeke organizasyonlara geçilir.
4. Araçlar azaltılır.
5. Üretici ve müşteri bütünleşmesi sağlanır.
6. Yenilik ve hız esastır.
7. Globalleşme ve toplum meselelerinde farklılaşma yaşanır.

Yeni ekonomi anlayışı ile aynı üründen kitle halinde üretim toplu reklam, tanıtım ve satma dönemini geride bırakarak, azınlıkta kalan tüketicilerin hesaba katılması gereği anlaşıldı. Web kavramının işletme alanına girmesiyle geleneksel satış işlevleri ve faaliyetleri de değişti. Geleneksel satış gücünün etkisi sürekli azalması ve yerine ilişkisel (birebir) pazarlama gibi yeni pazarlama uygulamaları yerleşmektedir. Burada yeni olan pazarlama değil, pazarlamaya bakış açısı ve felsefesidir.

Dijitalleşen dünyada geleceği inşa edecek, bilişim sektörünün ana kollarından olan yazılım ve kodlama gelişimiyle, katma değeri yüksek kalemler arasında yazılım ve bilişim alt yapıları sürekli gelişiyor. Sürücüsüz hizmet verebilen otonom otomobilleri, karada, havada ve denizde otonom hareket edebilen dronları, robotlar hızla hayata giriyor. Yapay zekâ ve makine öğrenmesi alanlarındaki ilerlemeler birçok sektörün iş yapma şekli değişiyor, internete bağlanan nesnelerin artışına bağlı blockchain teknolojisi ile yeni iş alanları ortaya çıkıyor. **Blockchain** (blok zinciri); her bilginin blok olarak, gelişmiş şifreleme algoritmasıyla, birbirine bağlanarak kaydedildiği, dağıtık ve bir merkeze bağlanmadan işlem imkânı veren veri tabanı teknolojisidir.

Günümüz bilgi toplumunda ekonomi; bütünleşmiş global ekonomi ve kaynaklar ise insanın kendisi ve onun yetenekleri, organize olan küçük girişimcilerin çıkarları korunur, aileye önem verilir, sosyal değerlerde eşitlik, eğitimde süreklilik önem kazanır, evrensel değerler etrafında organize olma ve kurumlaşma artar.

2.2. Ekonomik Sistemler

Kuruluş veya ülkelerin yönetimi, ekonomik sistem ve şartların gelişiminden birebir etkilenmektedir.

Ekonomik sistem, toplumun sahip olduğu kaynakları, ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde dağıtımını yapan temel kurallardır. Bir toplumda ürünlerin üretimi, ticareti, dağıtım ve kaynakların tahsisi, üretimi kimlerin yapacağını düzenleyen sosyal, siyasi, hukuki kurum ve kuralları ile birlikte iktisadi hedeflerin emrinde bir koordinasyon düzenidir.

Ekonomi ile toplum arasındaki ilişkiyi ülkedeki siyasi ve toplum değerleri etkiler ve siyasî yapılanma ekonomik sistemi belirler. Üretici, tüketici ve kurumların sistem içinde ortaya koydukları arz ve talep, mikro, makro düzeyde iktisadi sistemi düzenleyen denge kuralları gelişir. Dünyada uygulanan iktisadi sistemler içinde; kapitalist ekonomik sistem, sosyalist ekonomik sistem, karma ekonomi sistemi ve kanaat ekonomisi sistemleri incelenecektir.

1. Kapitalist Ekonomik Sistem: Her türlü iktisadi faaliyetin kişilerin serbest teşebbüs ve aralarındaki serbest sözleşmelere bırakıldığı üretim, tüketim, bölüşüm ve mübadeleyi ayarlama ve düzenlemeyi serbest piyasadaki fiyat mekanizmasına bırakıldığı iktisadi sistemdir. Kapitalizm, serbest piyasa sistemi, liberal kapitalist sistem (liberalizm) veya pazar ekonomisi isimleri de alır.

Liberal düşüncenin belirlediği ekonomik düzen olan kapitalizm, toplumda tabi bir dengenin varlığını ileri sürer. Benimsediği insan modeli **homo-economicus** (iktisadi insan); tam bilgiye sahip, çoğu aza tercih eden, seçici ve tutarlılık özelliğine sahip, kendi menfaatini maksimize etmeye çalışan, akılcı, bilinçli, haz, elem, hesabı yapacağını kabul eder. Arzı, talep belirler, kişi kendi menfaatini maksimize ederken, toplum menfaatine de hizmet eder ve kişi ile toplum menfaatleri arasında çatışma olmadığını iddia eder. "Bırakınız yapsınlar, bırakınız geçsinler" felsefesi temel alarak; özel mülkiyet, kâr, seçme hürriyeti ve rekabet gibi dört hakkı kabul eder. Çok sayıda alıcı ve satıcı, piyasa giriş-çıkışı serbest, tekel hâkim değil, piyasa açık ve şeffaf ise bu piyasa serbest rekabet piyasa sayılır. Sistemde, tüketici hâkimiyeti ve üreticilerin kâr motiflerine göre tespit edilen arz, talep ve fiyat mekanizmasıyla kararlar alınır.

Kapitalist ekonomik sistemin temel özellikleri:

1. Özel mülkiyet esastır.
2. Ekonomi serbest piyasa şartları altında işler.

3. Üretim araçları özel kişilerin elindedir.
4. Devlet ekonomiye müdahale etmez, kontrolünü sağlar.
5. Ekonomide kişi kendi çıkarı peşinde koşar.
6. Üretimde belirleyici olan kârdır.
7. Temel ihtiyaçlar dışında başka sürekli tüketim alışkanlıkları oluşturur.

Kapitalizmde; para, borsa ve faiz üçkâğıdı üzerinden sapmalarla rekabetin giderek bozulması veya ekonomik yapının bu sistemi savunanların düşündüklerinden farklılaşması gibi sebeplerle devletler ekonomik işleyişe müdahale ediyorlar. İlk müdahale ABD’ de 1929’da Dünya Büyük Ekonomik Buhranı ile ikinci ise 2008’de başlayıp yayılan krize ülkeler değişik şekillerde müdahale etmişler.

Sosyal medya ve kamuoyu demokrasisinin gelişimiyle global diktatörlük olan kapitalizmin yanlış uygulamalarına bağlı çıkan krizlerle oluşan global ekonomik huzursuzluk, eleştiri, tepki ve protestoların artışıyla sistem sorgulanmaktadır. Gelişmeler, sermaye ve kapitalin önemini kaybederek mülkiyetin tabana yayılacağı, serbestlik ve rekabetin sermayeden daha önemli olacağı tezleri kuvvetleniyor. Bunlara rağmen sistem sürekli kendini yenileyerek, yeni isim ve algılarla devam ediyor.

Liberalizmin tohumunu Adam Smith, neoliberalizmininkini ise Friedrich Hayek ve Milton Friedman atmıştır. 1970’ler sonrası farklı coğrafyalarda politik hegemonyayı ele geçiren neoliberal ideoloji globalleşmeyi hızlandırıp devletleri özelleştirerek millet iradesinden kaçırıp sosyal devleti çöktürmeye çalışıyor. **Neoliberalizm**, serbest piyasa ekonomisini tanımlamada kullanılan ve özelleştirme, devletin küçültülmesi, esnek iş gücü piyasası, ekonominin kontrolünü kamudan özel sektöre devreden sosyal ve ekonomik politika modelidir. IMF ve diğer kurumların serbest piyasa yaklaşımı olan **Washington Konsensüsü**yle ilişkilidir.

Karl Marx kapitalizminin gayriahlaki olduğunu; (1) emeği sömüren, (2) insanları yabancılaştıran ve (3) azınlığın menfaatlerini korumayan, çoğunluğun adil, iyi yaşamasına engel olmasını üç noktada eleştirerek kapitalizmin sonrasının sosyalizm olacağını söylemiş. Lâkin tekelci bir devlet kapitalizmini yansıtan sosyalizmin çöküşüyle bunun olmayacağı anlaşılmıştır.

Kapitalizm, rekabet, kalite isteyen, düşünen, sorgulayan, eğitilmiş kesimi istemez, “üreten yönetir” anlayışını esas alır, tüketicileri yönetmeye çalışır. Kişi, toplum ve devletlerin zaafalarını kullanarak onları köklerinden uzaklaştırıp asimile eder. Coğrafi keşifleri izleyerek Sanayi Devrimi ve sömürgecilikle devam eden Avrupa merkezli kapitalizmin kuruluş ve işleyişi devamında ABD’yi dünya ekonomisinin merkezi yaparken, faaliyetleriyle de adaletsiz ve kendine bağımlı birçok global sorunu beraberinde getirmiş ve bu sebepten birçok eleştiriye maruz kalmıştır.

Kapitalizme yöneltilen eleştiriler:

1. Emeği sömürüyor.
2. Gelir dağılımında adaleti bozuyor.
3. Ahlaki olmayan yayılmacıdır.
4. Paraya hükmederek reel ekonomiyi bankalara boğduruyor.
5. Sermaye kazancını sürekli artırmaya çalışıyor.
6. Altına dayalı iktisadi yapıdan kâğıt paraya geçiş ile sanal değerler oluşturuyor.
7. Dünya ekonomisini tek merkezden yürütmek istiyor.
8. İnsanı ve toplumu dönüştürerek asimile ediyor.
9. Dünya kaynaklarını hızla tüketerek ekolojik dengeyi bozuyor.

Köle ticareti kapitalizmin emek üzerine inşa ettiği sömürüdür. Kölelik maliyetlerinin bir işçi maliyetinden daha yüksek olmasıyla sömürünün yönünü emekçiler üzerine değiştirmiştir. Fakirden zengine servet aktaran, fakiri daha fakir, zengini de daha zengin yapan kapitalizm, açgözlü, her şeyi şiddetli arzulayan, aza kanaat etmeyen bencil bir seçkinler sınıfı oluşturur. Global servetin küçük ve varlıklı elit grubun elinde toplanmasıyla, zengin ve fakir uçurumu büyümektedir. Adil gelir dağılımı olmayan sistem ilânihaye devam etmez. “Biri yer biri bakar, kıyamet ondan kopar.” “Herkesin faydalanabileceği şeyden bazıları mahrum edilirse büyük kavga çıkar.”

Kendine uymayan üretim, tüketim sistemlerini, farklı inanç ve kültürleri değiştirip asimile ederek hayatın her alanını kontrol etmeye çalışır. Krizler sonrası kendini devam ettirme dinamizmini, insanları ahlak ve maneviyattan tecrit edip birbirine düşürerek neoliberalizm ve globalizm gibi yeni isimlerle devam eder. Çıkardığı iç ve dış savaşlarla, silahlanmayı, aşırı tüketimle israfı teşvik, insanları bağımlı hale getirerek, işgalci ve istilacı karakterini yansıtır.

Ekonominin sıcak para ile döndüğü ve ülkelerin etkinliğinin dünya sermayesi ile entegrasyondan geçtiği süreçte; paranın madde olarak ucuz, bol ve sanal olması ile mislinden daha fazlası dolaşıma girmesi ve kontrol edilemeyişi peşinden krizleri getirmektedir. Doların rezerv (sadece kendine endeksli) ve konvertibilite para olması, diğer paralara veya altına kısıtlama olmadan çevrilebilmesi, petro dolar (petrol ticaretinde sadece doların geçerliliği) ve senyoraj (paranın üretim maliyeti ile yazılı değeri arasındaki fark) hakkı sorgulanmaktadır. Bu noktada ülkeleri kendilerine maskeleyen para baronları; başkalarının paralarını kullanarak, reel olmayan sanal (siber), karşılıksız paraya hükmediyorlar. FED (Federal Reserve Sistemi 1913’te kurulan banka dolar basım ve dağıtım yetkili) üzerinden dolarda tek otorite olarak reel ekonomileri kontrol ediyor.

Kapitalist sistem yürütücüleri akışkan olan sermayenin dünyanın her yerinde büyük kârlar getirmesi için ‘**paranın dini ve rengi olmaz**’ sözleri ve ekonominin her türlü değerden bağımsız kendi kuralları olduğu tezini ileri sürerler. Oysa paranın her tür değerden bağımsız olmadığı, sermayenin tabiatında kazancı sürekli ve yüksek tutmak için her tür stratejik hesap ve ideolojik endişeyi değerlendirerek bulunduğu yerde hâkimiyet kurmaya, ideolojisini yerleştirmeye çalışır. Kapitalizmde, banka ekonominin kanı olan para kaynağını elinde tuttuğu için ziraat, sanayi ve ticaret sektörlerine hâkimdir. Gerçek değer oluşturmeyen banka sadece para ticareti yaparak toplumdaki sağladığı kaynağı kullanırken toplum menfaatinin gözetmez.

Kapitalizm, altına dayalı iktisadi hayatı ve reel varlık yerine sanal varlığı getirerek finans aracını “aracı araç” olmaktan çıkarıp hedef yapmış, parayı bir ürün haline getirerek çeşitlendirmiştir. 1944’te Birleşmiş Milletler Para ve Finans konferansında kabul edilen **Bretton Woods Sistemi** ile dolar, sadece kendine endeksli ve altına dönüştürülebilen tek para birimi olmuş, diğer para birimleri de dolara göre ayarlama kararı verilmişti. Anlaşmayı imzalayan ülkeler, parasını altına dönüştürmüş ve para değerini dolara göre belirlemişlerdi. Tüm para birimlerinin dolara endeksten kaynaklanan piyasa gerilimleri sebebiyle ABD, 1971’de doları altına endekslemekten vazgeçerek BWS’i çökertip karşılıksız para basmaya başlamıştır. Geleneksel bankaların kredi vererek ürettikleri fizikî olmayan paralar gibi modern sistemler de yeni sanal paraları gerçek kullanıma sunuyorlar. Fizikî para global toplam paranın sadece yüzde 10’u, geri kalan yüzde 90’ı bankalarca üretilen sanal paralardır. Ekonomide “az olan kıymetli, bol olan değersizleşir”, anlayışıyla arz ve talep dengesine göre sanal para bu duruma uygun değer artış ve azalışları olmaktadır.

Kapitalist sistem, kendini inşa ederken karşısına çıkan engelleri de tasfiye ederek dünya ekonomileri üzerindeki hâkimiyetini devam ettirir. Bilgisayar marifeti ile bankalar üzerinden sanal kripto paralar ve nakitsiz para sistemiyle nakitsiz bir toplum için milli paraları ortadan kaldırarak, millilik duygularını da köreltip kendilerine amade bir dünya düzeni tasarlıyorlar. Avrupa medeniyetini oluşturan Roma hukuku ve Yunan felsefesine dayanan kapitalizm; gücü esas alır, menfaate dayanır, zayıf olanı yutar ve insanlarda suni ihtiyaçlar oluşturarak onları kontrol altına almaya çalışır. Toplumun fitri yapısı içinde gelişen her yeniliğe sızarak onu kendi lehine kullanır. İşin başında, bilimi, kuruluşu ve araştırmayı destekler, sponsor olur ve kendi aleyhine olmasını engeller. Fakirden zengine servet aktararak ekonomik eşitsizlikle biyolojik eşitsizliğe sebep olur. Hayata zenginler devam eder, fakirler ise bertaraf olur. Kendine hizmet etmeyen, ortak aklı esas alan demokratik gelişimleri engeller. Yenilik, gelişim gibi kavramları kullanarak, insanları, kurum ve devletleri dönüştürür, asimile eder, kendine hizmet ettirir.

Ana akım iktisat bilimi, kapitalist sömürü düzeninin akademideki ayağı olarak gerçeği yansıtmayan ve toplumda karşılığı olmayan bir ideolojidir. Şaşalı bir hayat tarzı göstererek, mutlu bir azınlığın yaşadığı imrenilen hayatı toplumun diğer kesimlerine pazarlar. Sürekli büyüme, aşırı rekabet ve sorumsuz tüketim anlayışıyla tüm insanlığın kaynaklarını fütursuzca kullanarak yaşlı dünyanın ekolojik dengesini alt-üst etmekte, insanların ilgisizliği ve bilgisizliğini de kullanarak varlığını sürdürmektedir.

Aslında her yenilik ve gelişimi kapitalizmin tuzağı görmek, göstermek kolaycılığı, ona psikolojik üstünlük ve fizikî bir güç vermektedir. Toplumu istediği yönde dönüştürüp sömüren kapitalist anlayış ile vicdanı bozulmamış her insan ve sorumluluğa sahip her organizasyonun mücadele etmesi ahlaki bir görevdir.

2. Sosyalist Ekonomik Sistem: Kapitalizme karşı bir antitez olarak onun eksiklerinden hareketle fert ve toplum refahını gerçekleştirmek için kurulan Totaliter Müdahaleci ve Kolektivist iktisadi bir sistemdir. Teoride; tabiat, sermaye ve emek gibi üretim kaynakları toplum adına devletin mülkiyetinde, devlet tarafından kullanılır ve üretimde kâr değil, toplum faydası ön plandadır. Fiyat mekanizmasının anonim ve objektif yol göstericiliği yerine merkezi planlamanın sübjektif otoriter, esnek olmayan kararları yer alır.

Sosyalist ekonomik sisteminin temel özellikleri:

1. Üretim araçları devletin kontrolündedir.
2. Temel iktisadi faaliyetler devlet tarafından yürütülür.
3. Üretim kâra göre değil, temel ihtiyaçlar merkezi planlamaya göre belirlenir.
4. Üretilenlerin kimlere ne miktarda ve nasıl dağıtılacağı merkezi planlama ile karar verilir.
5. Toplumun çıkarları kişi çıkarlarından önce gelir.
6. Özel mülkiyet ve özel teşebbüs sınırlıdır.

Emek ve sermaye çatışmasını esas alan Marksist veya enternasyonal sosyalistlerin 1870 Paris hareketinden 1917 St. Petersburg ihtilâline kadar olayların arkasında sermayenin varlığı görülür. Sistemin kurucu ve yürütücüsü Sovyet Rusya 1990’lardan sonra liberalizme geçiş sürecini başlatmış ve hızlı bir şekilde tamamlamıştır. Antikapitalist ve antiemperyalist olduğu iddiasındaki Çin, 1978 Washington Kapitalizm Konsensüsü (mutabakat / anlaşma) ile ABD ve diğer G-8 ülkeleri tarafından kabul edilen; IMF, Dünya Bankası ve WTO tarafından dayatılan neo-liberal ekonomi politikaları sonrası ABD ile ilişkilerini geliştirmeyi tercih etmiştir. Halen Küba ve Kuzey Kore sosyalist ekonomik sistemi değişik şekillerde uygulamaktadır.

Sosyalist ekonomik sisteme yöneltilen eleştiriler:

1. Kapitalist sistem gibi sosyalist ekonomik sistem de insanı “rasyonel bir varlık” olarak görür.
2. Sosyalist ekonomik sistem de kapitalist sistem gibi materyalisttir.
3. Sosyalist ekonomik sistem devlet kapitalizmini yansıtır.
4. Emegi devletin sömürüsüne bırakır.
5. Sosyalizm kapitalist tezlere muhalif olarak sergilediği yaklaşımlarla insanları devlet baskısı altına aldı.
6. Dine karşı savaş açarak kitlelerin ölümüne sebep oldu onları buhrana soktu.
7. Baskıcı ve antidemokratik uygulamalara müsaittir.
8. İçer kapalı bir ekonomi olması sebebiyle bilim ve teknolojinin gelişimini engellemiştir.

Kapitalist rejimlere muhalif olmak adına ortaya çıkan faşizm ve sosyalizm (komünizm), sınıf savaşları, soğuk savaşlar, din savaşları ve ahlak savaşlarına sebep olmalarıyla insanlığa büyük zararlar verdi.

3. Karma Ekonomik Sistemi: Eklektik ekonomi denilen bu yapı, özel sektörü ve devletin ekonomiyi yönlendirmesini içeren, piyasa ekonomileri ve planlı ekonomiler arasında her ikisinin de özelliklerini yansıtan bir ekonomik sistemdir. Kapitalist ve sosyalist sistemlerin aksayan yanlarını bırakıp, iyi işleyen taraflarını alarak daha iyi bir iktisadi sistem kurma düşüncesine dayanır. Bir ihtiyaç sonu ortaya çıkan ve her yerde geçerli, kabul görmüş, standart kuralları olmayan, diğer iki sistemin aksine doktriner çerçevesi belirsiz,

uygulamada çok değişik görünüm alan ve bilimsel değil, siyasi bir sistemdir. Hükümetin bazı iktisadi etkinliklerde bulunduğu veya bu etkinliklerin işleyişine müdahale ettiği, kapitalist ekonomi ile sosyalist ekonominin bir arada bulunduğu iktisadi sistemdir. Milli ekonomi içinde devletin sahip olduğu üretim faktörlerinin temel önem taşımasına mukabil, özel ekonominin gelişimine yol gösterici olduğu; ferdi mülkiyet, hürriyet ve demokrasinin vazgeçilmez bulunduğu ülkelerdeki devletin ekonomik müdahaleciliğini ifade eder.

Karma ekonomik sistemin temel özellikleri:

1. Devlet ve özel teşebbüs birlikte yer alır.
2. Kapitalizm ve sosyalizm arasında yer alır fakat özü itibarıyla kapitalizme yakın bir sistemdir.
3. Devlet ekonomiye kısmi olarak müdahale eder.
4. Kamu faydası ile kişisel çıkarlar bağdaştırılmaya çalışılır
5. Devlet, toplum tercihlerine uygun üretimi sağlamak için piyasa mekanizmasını düzeltici tedbirler alır.
6. Özel girişimin yatırımı kârlı bulmadığı alana toplum ihtiyaçlarını karşılamak için devlet yatırım yapar.

Kapitalist ve sosyalist ekonomik sistem gibi karma ekonomik sistem de materyalisttir. Türkiye’de 1929 Büyük Ekonomik Buhran’dan sonra 1950’lerde çok partili demokratik sisteme geçene kadar uygulanmış, 1950-80 arası serbest piyasa sistemine geçiş ve 1980 sonrası bu süreç hızlanmıştır. Çin 1990’lardan sonra uyguladığı ekonomik sistemle bu yapıya çok yakındır.

4. Kanaat Ekonomisi Sistemi: Hayatı bütün gören, emeğe değer vererek her faaliyette insanı merkeze alan, faizin olmadığı, kâr-zarar ortaklığına dayalı, çevre ve tabi kaynakları emanet bilen, kâr hadlerine spekülasyon dışında müdahale etmeyen, aldatma ve haksız kazanca yol vermeyen, her alanda israfı kaldırıp tasarrufu esas alan, diğerleriyle adil ticaret yürüten, sömürü, hamaset, istismar, spekülasyon (vurgun) ve iddihara (saklama) müsaade etmeyen, adil ekonomi için teorik ve pratik kurallar koyan ekonomik sistemdir. Sermaye rejimi olan ve emek sömürüsüne dayalı, insanın üstünlüğünü maddi temellere göre belirleyen kapitalizm ve devlet kapitalizmi olan sosyalizm aksine insan merkezli, adaleti, merhameti, kanaati esas alan, sağlam, adil, paylaşımcı, sürdürülebilir, faizsiz işleyen bir ekonomik sistemdir. Homo-İslamicus modeline dayalı sisteminin ekonomik ve sosyal alana dair temel özellikleri vardır.

Kanaat ekonomisi sisteminin temel özellikleri:

1. Hür teşebbüs esastır, devlet hakem rolündedir, gayrimenkul mülkiyeti kamuda olmak üzere kiralanır.
2. Mülkiyet hakkı ve faaliyet hürriyeti tanır, piyasayı açık ve şeffaf kabul eder.
3. Bol kaynaklar ve sınırlı ihtiyaçlar esas alınarak tüketicinin zaruri ihtiyaçlara kolay ulaşımını sağlar.
4. Ürün fiyatları arz ve talebe göre piyasa şartlarında spekülasyona meydan vermeden belirlenir.
5. Faizsiz ilkesi esas alınır, belirsizlik içeren, zararlı ve haram sayılan faaliyetler yasaktır.
6. Bütün kararlarda akıl ve kalp dengesini esas alır, diğer insanları ve çevreyi gözetir.
7. Toplum menfaati, iş birliği ve yardımlaşma esastır.
8. Tüm kaynakları insanlığın ortak değeri ve emanet görür, kimseyi mahrum etmeyerek üretime dâhil eder.
9. Değer ölçü birimi mal para (altın veya gümüş) esastır.

İslam, insanı İslami prensiplerle, Allah’ın emir, nehiy ve nasihatleriyle öğretilip eğitildikten sonra, iktisadi hayatta serbest bırakır. Temel kaidelerini İslam Dini esaslarından alan kanaat ekonomisinin kabul ettiği insan tipi olan Homo-İslamicus’un belirgin ve değişmeyen temel özellikleri vardır.

Homo-İslamicus (İslami insan)’ın temel özellikleri:

1. İnançlarına göre sosyal ve ekonomik hayatına yöne verir.
2. Spekülasyon (vurgunculuk) yapmaz.
3. Faiz alıp-vermez, kumar oynamaz, içki içmez ve helal olanı tercih eder.
4. Her faaliyetinde; başka insanları gözetir ve çevreyi korur.
5. Hayatı bir bütün olarak kabul eder.
6. Tüm kararlarında akıl ve kalp dengesini kurmaya çalışır.

İbn-i Haldun, “**Mukaddime**” isimli eseriyle tarihi ve sosyal olaylara yön veren siyasi, iktisadi ve mali konuları inceleyerek, devletin ekonomik faaliyetlere girmesinin ekonomik dengeli bozacağı ve serbest rekabetin gelişmesini önleyeceğini belirterek, devletin görev alanını belirleyerek kanaat ekonomisine temel teorik katkılar sunmuştur.

Kanaat ekonomisi, insani değerleri öncelemesi, toplumun mutluluğunu esas alarak paylaşımcı ve imce yaklaşımıyla; dayanışmacı ekonomi, paylaşım ekonomisi, insani değerler ekonomisi ve mutluluk ekonomisini de kapsar. **Paylaşım ekonomisi**, sahibinin seyrek ihtiyaç duyduğu bir araç veya hizmeti kullanmadığı zaman ihtiyacı olan kullanıcılara bedelsiz veya pazarlayıcı tarafından sunumuyla kullanıcının ödediği kullanım ücretinden pazarlayanın bir pay aldığı alışveriş düzenidir. **İmce** ise birçok kişinin toplanıp el birliğiyle bir kişi veya topluluğun yardımlaşarak işini görmesi ve işlerin sıra ile bitirilmesidir. Büyüme odaklı politikalar yerine yardımlaşmayı öne alan, çevre odaklı politikalar ile insanın beden ve ruh sağlığını koruyan, gayri safi yurtiçi hâsıla ile toplumun ne kadar zengin olduğuna değil, sosyal göstergeleri dikkate alan, mevcut ve gelecek neslin refahına odaklı bir modeldir.

İslam’da sosyal güvenliği sağlayan, uyulması mecburi olan; nafaka, zekât, sadaka-ı fitr, adak (nezir), fidye, kefarete ve kurban gibi ve uyulması ihtiyari olan; nafile hayır ve sadakalar, vakıflar, vasiyetler, ziyafetler, eşyaların âriyeti, îsar (başkasını nefesine tercih), hediye-hibe, komşu hakkı ve karz-ı hâsen (faizsiz ödünç) gibi sosyal dayanışma ile fakirlerin zaruri ihtiyaçları karşılanır.

Sürekli büyüme, çok üretip, tüketme yerine; çevre ile uyumlu, insan mutluluğunu esas alan, ekosistemi gözetken, ahlaki bir tüketim kalıpları yeniden tasarlanmalıdır. “Bütün ağaçlar kesildiğinde, bütün hayvanlar avlandığında, bütün sular kirlendiğinde, işte o zaman paranın yenilebilir bir şey olmadığını anlayacaksınız” (Kızılderili Sözü).

Kanaat, ancak ihtiyacı kadar bir şeyi üreten ve tüketen, dünyadaki her nesne üzerinde diğer canlılarında hakkı olduğunu kabullenen, eşya ve insan ilişkilerinde, davranış, üzüntü ve sevinçte ölçülü olmayı gerektiren bir hayat sisteminin; maddeye ve tüketime ait yanıdır. Materyalist anlayışlar; israfa dayalı, sömürgeci, acımasız, insanın ruhunu bozan, abartılı, gösteriş ve sınırsız üretim-tüketim anlayışıyla dünyayı tüketmektedir.

Kanaat ekonomisi, ekonomik faaliyetleri yürütmede; bir varlık sepetinde yer alan varlıklar üzerindeki müşterek mülkiyeti temsil eden, faydalanma hakkına dayanak olan eşit değerdeki tahvilin muadili faizsiz sertifika/vesika olan **sukuk** gibi finansal seçenekleriyle emek-sermaye, kâr-zarar ortaklığı, kira finansman metotları geliştirmiştir.

Sukuk çeşitleri:

1. Mudaraba (Emek-sermaye ortaklığı): Biri sermaye diğeri know-how (emek, bilgi ve tecrübe) sahibi girişimci iki tarafın (emek ve sermaye) bir araya gelerek bir projeyi gerçekleştirmelerini ifade eder.

2. Müşareke (Sermaye ortaklığı): Birinin diğerine ortak olması; iki ve daha çok kimse arasında kurulacak sermaye ortaklığıdır. Bu ortaklık; mal, iş, kredi ve itibar ortaklığı şeklindedir.

3. Murabaha (Maliyet artı kâr marjlı satış): Bir kimsenin sahip olduğu malı, alışı fiyatı üzerine müşteriyle anlaşılan miktarda kar koyarak ve bu durumu müşteriye beyan ederek satmasıdır. Malın maliyetinin ve üzerine konulan kar miktarının müşteri tarafından bilinmesi şarttır. Peşin ürün alıp vadeli satmak suretiyle finansman kullandırma yoludur. Faizsiz katılım bankası, müşterinin istediği ürünü satın almakta, satın alma fiyatına maliyet ve kâr ekleyerek müşteriye satıp teslim etmesi şeklindedir.

4. İcra (Leasing, Kira finansmanı): Faizsiz katılım bankasının bir ekipmanı veya bir gayrimenkulü müşterilerinden birisine sabit bir tutar üzerinden ve sabit bir dönem için kiraya verme işlemidir. Leasing şirketi satın aldığı bu sabit kıymeti kiracının kullanımına tahsis eder. Kiraya verilen varlık kira verene belli süre için menfaat sağlamaktadır.

5. Karz-ı hasen (Faizsiz Ödünç): Faizsiz verilen borç olan karz-ı hasen (güzel borç) daha çok fakirlere zaruri ihtiyaçlarını karşılamak için verilmekte olup, bu sebeple boyutları küçük ve etkisi sınırlıdır.

6. Selem (İleriye dönük, siparişe dayalı satın alma): Ödemenin nakit olarak sözleşme anında yapıldığı, fakat satın alınan ürünün teslimatının önceden belirlenmiş tarihe kadar ertelendiği alım-satım işlemidir.

7. Tekâfül: Paylaşılmış sorumluluk veya paylaşılmış garanti prensibine dayanan katılım sigortacılığıdır. İslam dünyasında farklı uygulanan ve en az; kâr amacı olmayan sigortalıların bir araya geldiği kooperatif sigortacılığı ve sigorta şirketinin biriktirdiği fonları faizsiz yatırım araçlarında değerlendirilmesi olarak iki ilkeye uyması gerekir.

Kanaat ve kısmen sosyalist ekonomi sade bir fert ve toplum düzeni öngörürken kapitalizm, şaşalı bir hayat tarzı sunar. Mutlu azınlığın yaşadığı imrenilen hayatı toplumun diğer kesimlerine örnek pazarlar. Anarşiyi ve toplumların fedailik kültürünü manipüle ederek onları sömürür, emek ve sermayeyi birbiriyle çatıştırarak servetin gücü ile varlığını devam ettirmektedir. Global seçkin azınlıktaki üst akıllarca dizayn edilen sistem sürekli kendini yenileyerek insanlığı sömürmektedir. Asıl hedeflerini işletmelerle perdeleyip hedeflerine ulaşmaya çalışan emperyalistler, kültür emperyalizmi ile tarih ve kültürüne yabancı nesiller yetiştirerek, sömürü için de milletlerarası kuruluşları kullanırlar. Hile, desise, sihirbazlıkla kaynakları çalınarak sömürülen ülkeler; yerli bir duruşla kendi kültür kodlarında yerini bulan, toplumun ortak aklını yansıtan yerli fikirlere yönelmeleri gerekir.

Kapitalizm, onun anti tezi sosyalizm ve ikisinin bileşeni karma ekonomik sisteme mahkûm olmayan insanlık ortak akıl ile adil, evrensel insani değerleri barındıran, her türlü sömürüye kapalı bir ekonomik sistemi kuracaktır. Bu anlayışların getirdiği kriz ve isterik madde bağımlılığından insanı kurtaracak, Asya'nın kadim kültüründe mevcut iyi ahlak, kardeşlik, paylaşım, kanaat, adalet ve merhameti esas alan Homo-İslamicus insani temelli kanaat ekonomisi modeli bir alternatiftir.

İşletmeler, içinde bulundukları ekonomik sistemde üretim, pazarlama ve tüketim faaliyetlerini yürütmeleri sebebiyle ekonomi siyasetini takiple etkin yönetimlerini sağlayarak varlıklarını sürdürürler.

2.3. Piyasa ve Piyasa Türleri

Dünyada 1980 sonrası birçok ülke dışı açık serbest piyasa ekonomisine geçiş ve buna uygun siyasi, hukuki değişime gitti.

Liberal değerlerin yükselişte olduğu 21., yüz yılda kişisel beklentiler hayat standartlarının artması ile yükseliyor ve bu süreçte, ekonomik ilişkilerde değişimi gündeme getirmekte, ulus egemenliği yerini sermaye egemenliğine bırakmaktadır. **Sermayenin globalleşmesi** olarak ifade edilen bu durum, siyasi güç ile iktisadi güç arasındaki ilişkileri tersine çevirmeye başlamış ve önceleri global sermaye ulus devletlerin gücüne tabi iken, şimdi ulus devletlerin manevra kabiliyeti bu sermaye tarafından belirlenmektedir. Böylece devletin ekonomide rolü, negatif dışsallıkları önleyici, pozitif dışsallıkları da artırıcı ve rekabetçi serbest piyasa kurallarına göre yeniden şekillenmektedir.

İşletmeler, faaliyetlerini etkin ve verimli şekilde yürütebilmeleri için globalleşen piyasaların yapısını ve piyasa türlerini yakından izlemek durumundadırlar.

Piyasa, bir mal veya hizmetin fiili veya potansiyel alıcı ve satıcılarının karşılaştığı, fiyatın oluştuğu, karşılıklı iletişimin sağlandığı, ürünün el değiştirdiği bir organizasyon, bir küme veya bir pazar mekânıdır. **Spot Pazar**, ödemelerin peşin yapıldığı ve çoğu kez yüzergezer mekân olan market, piyasadır. **Borsa** ise menkul değerler veya çeşitli ürünlerin değerlerini belirlemek ve / veya bunlarla ilgili işlemleri yapmak için ilgililerin belirli zamanlarda bir araya gelmeleri veya bir araya geldikleri yerdir.

Piyasa, çoğu zaman bir insan ihtiyacı, ürün tipi, demografik grup, coğrafi yerleşim yeri, milli ve global pazar anlamlarında kullanılır. Piyasanın oluşması için satıcı ile alıcının belirli bir yerde buluşması gerekli değil, çünkü piyasa bir yer olabileceği gibi teknoloji sayesinde sahip olunan telefon, internet, faks, televizyon gibi iletişim ve ulaşım kanalları ile de oluşturulabilir.

Piyasa / pazar organizasyonunda; alıcılar talep tarafını, satıcılar arz tarafını temsil eder. Kamu otoritesi de çeşitli kanun ve

yönetmelikler, sınırlamalar ile üçüncü tarafmış gibi yer alır. Piyasada alıcı ve satıcıların çoğu zaman yüz yüze karşılaşmalarının gerekmediği bu işin, iletişim araçları yardımıyla da yerine getirilebildiği ve borsa olarak ifade edilen kurumsal piyasalar vardır.

Piyasalar hızla globalleşen piyasalar varlığı ve şekli alım-satım konu ürünlerin şekline göre değişebiliyor. Bazı piyasalar herkes tarafından bilinirken, bazıları ise ürün tedariki, korunması veya alıcı ve satıcının az olması gibi sebeplerle tanınmayabilir.

Piyasa türleri; (1) tekel piyasalar, (2) oligopol (eşit olmayanlar arasında eksik rekabet), (3) tekeli rekabet (monopol) ve (4) tam rekabet piyasası olarak 4 ayrı şekilde sınıflandırılmasına rağmen tam rekabet piyasası dışında kalan diğer eksik piyasaların tamamı eksik rekabet piyasası olarak isimlendirilmektedir.

Piyasa, alıcılar ve satıcılar açısından tekeli ve serbest rekabet piyasası olarak ikiye ayrılır:

1. Tekeli Rekabet Piyasaları: Arz ve talep kanunu kurallarının işlemediği, rekabetin hiç olmadığı, satıcı tekeli piyasaları ve alıcı tekelinin hâkim olduğu fiyat ve arz miktarının taraflardan güçlü olanın isteğine göre belirlendiği piyasalardır. Bir ürünün alıcılarının çok, satıcılarının az olduğu piyasalara **oligopol**, tek bir satıcısının bulunduğu piyasalara da **monopol** piyasalar denir.

2. Serbest Rekabet Piyasası: Piyasada çok sayıda satıcı ve çok sayıda alıcının yer aldığı, bunların hiç birisinin tek başına veya gruplaşarak fiyatı etkileyemediği, ürün fiyatının piyasada arz ve talebe göre belirlendiği piyasadır.

Bir piyasanın serbest rekabet piyasası olması için bazı temel şartlar vardır.

Serbest rekabet piyasasının temel şartları:

1. Çok sayıda alıcı ve satıcı: Piyasada çok sayıda alıcı ve satıcı var, hiçbiri tek başına fiyatı etkileyemez.

2. Piyasaya giriş-çıkış serbestisi: Alıcı ve satıcı piyasada yer almak ve ayrılmak serbesttir.

3. Ürünlerin homojen olması: Bir ürün piyasanın her yerinde aynı kalite özelliğinde ve farklılık yoktur.

4. Piyasanın açık ve şeffaflığı: Tüm alıcı ve satıcılar, piyasa şartları ve olayları konusunda tam bilgi sahibidirler ve piyasalarda gizli anlaşmalar yoktur.

5. Üretim faktörleri hareketinin tam olması: Emek, sermaye ve girişimci gibi üretim faktörleri serbestçe yer değiştirir ve hangi dal daha kârlı ise oraya yönelebilirler.

Ana akım iktisat literatürü, bugünkü haliyle iktisat bilimi, kapitalist sömürü düzeninin akademideki ayağıdır ve gerçeği yansıtmayan, toplum hayatında karşılığı olmayan ideolojik bilgilerdir. Bu konuda rehberlik eden yoksa, bilimsel bilgi ile bilimsel gibi gözüken ideolojik bilgiyi birbirinden ayırt etmek zordur.

2.4. Ekonomi ve Tüketim İlişkisi

İnsanlığın basitten karmaşıklığa doğru artan ihtiyaçlarına karşılık vermenin yolu üretimden geçer. İnsan ihtiyaçlarını tatmin etme niteliği olan unsurlar belirli bir üretim sürecinden geçirilerek elde edilir.

İnsan ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmetleri elde etmek amacıyla yapılan her türlü çabayı ifade eden üretimi işletmeler yapar, ürünleri dağıtır, insanlar bu ürünleri kullanır veya tüketir ve bu süreç tekrarlanarak devam eder.

Üretilen ürünlerin elde tutulmayıp piyasaya sunularak alım ve satım konu olması için ticarileştirilmesi gerekir. Kazanç elde etmek amacıyla yürütülen ürünlerin alım ve satım faaliyetlerine **ticaret** denilir. **Ticarileştirme** ise ürünün ticarete konu olacak şekilde değerinin serbestçe belirlenmesi ve fırsat eşitliğinin oluşturulmasıdır. İhtiyaçlardan yola çıkan işletmeler, o ihtiyaçları karşılamak için üretir, ürünleri dağıtır, insanlar bu ürünleri kullanır veya tüketir ve bu süreç tekrarlanarak devam eder.

İnsan ihtiyacını karşılamaya yönelik üretim faaliyetinin üç dalı vardır. Birinci derece üretim; tabii malların üretimi, bu tabii ürünleri alıp gelişmiş ikinci derece mala dönüştüren faaliyet ikinci derece üretim olurken, üçüncü derece üretim ise kişisel ve ticari olarak ikiye ayrılan hizmetlerin üretimidir.

İnsanlık tarihinin büyük bir bölümünde ihtiyaçlar ya ev içinde veya yakın çevreden elde edilen ürünler ile karşılanmıştır. **Geçim ekonomisi** olarak ifade edilen bu yapı içerisinde temel gıda maddeleri ihtiyacı ekonominin gelişmediği dönemde yakın çevreden karşılanırdı. İlmi gelişmenin getirdiği toplumsal gelişim insanların ihtiyaçlarını çoğaltmış ve yakın çevrenin dışında uzak çevreden temin edilebilecek ihtiyaçlar ortaya çıkarmıştır. Bu türden ihtiyaçlar ancak **ileri** (gelişmiş) **ekonomide** uzmanlaşmış bir yapı ile geniş bir alanda temin edilerek üretilir ve arz edilir.

Üretimin temel hedefi insan ihtiyaçlarını tatmin ederek fayda sağlamaktır. **Fayda;** mal ve hizmetlerin insan ihtiyaçlarını karşılayarak tatmin etme niteliğine ve düzeyine denir. İhtiyaçların mal ve hizmetler kullanılarak karşılanması sırasında insanın duyduğu tatmin, memnuniyet ve hazzır. Fayda, temelde psikolojik bir kavramdır. İnsan, sevdiği hoşlandığı şeylerden zevk alırken; sevmediği, hoşlanmadığı şeylerden de acı ve üzüntü duyar. İnsan bir tüketici olarak kendisine en çok faydayı sağlayan mal veya hizmetleri tercih eder. **Marjinal fayda** ise son tüketilen birim ürünün sağladığı faydadır.

Üretim faaliyeti ile dört temel fayda ortaya çıkar.

Üretimin temel faydaları:

1. Şekil faydası: İşletmede, girdilerin ürün durumuna getirilmesiyle sağlanan faydayı ifade eder.

2. Zaman faydası: Ürün bolluğunda depolanıp, kıt olduğunda ortaya çıkarılması ile sağlanan faydadır.

3. Yer faydası: Ürünlerin çok bulunduğu yerlerden az bulunan yerlere taşınmasıyla sağlanan faydadır.

4. Mülkiyet faydası: Ürünlerin satılarak ihtiyaç sahiplerine kazandırılmasıyla oluşturulan faydadır.

Günümüzde üretim, insanların hayat standartlarını etkilediği için tüm kesimler üretim süreciyle yakından ilgilenmektedirler.

Üretim, tüketim ve mübadele faaliyetlerini inceleyen ekonomide, üretici ve tüketici olarak iki taraf bulunur. **Üretici**, kurum olan işletme, sahibine kâr sağlamak amacıyla insan ihtiyaçlarını karşılamak için üretim faktörlerini uyumlu şekilde bir araya getirerek, mal ve hizmet üretmek ve / veya pazarlamak için faaliyette bulunan ekonomik bir birimdir, kuruluştur. Amacı kâr elde etmek ve bunu

mümkün olan en yüksek düzeyde gerçekleştirmek için üretimde kullanacağı girdileri en iyi şartlarda temin etmeye çalışır. **Tüketici** ise mal ve hizmetleri satın alarak kullanan kişiler olarak temel amacı, belirli fiyatlar karşısında, sınırlı olan geliri ile satın aldığı mal ve hizmetlerden en yüksek fayda sağlamaya çalışmaktır. Böylece serbest piyasa teorisinin kabul ettiği tüketicinin akla uygun, rasyonel bir davranış sergilediği varsayılır. Bu durum her zaman geçerli olmamakla beraber, ekonomik analizlerde kolaylık sağlamaktadır.

Piyasada oluşan fiyatlar hem üretimi hem de tüketimi yönlendirme özelliğinden dolayı piyasa fiyatları üreticiler ve tüketiciler için bir rehber, bir gösterge anlamı taşır. Serbest rekabetin geçerli olduğu piyasada tüketiciler de kararlarını serbestçe verirler. Ürünler ve fiyatlar hakkında yeterli bilgiye sahip olan ve pazarı tanıyan tüketiciler hangi ürünü, hangi kaliteden ve ne kadar fiyat ödeyerek satın alacaklarını, gelir durumlarını da göz önünde tutarak serbestçe kararlaştırırlar.

Serbest piyasada tüketiciler fiyat, kalite veya başka yönlerden beğenmedikleri ürünleri satın almazlar. Bu şekilde veya başka şekillerde ürünlere karşı tepkilerini gösterirler. Olumlu veya olumsuz yöndeki tüketici tepkileri, işletmeler için önemli bir bilgi ve göstergedir. Bu tepkilere göre üretici işletmeler üretim ve pazarlama siyasetlerini kararlaştırırlar. Tüketici nezdinde beğeni kazanan ürünün üretimi ve satışı devam eder, aksi takdirde bu ürünün üretiminden vazgeçilir veya kapasite azaltılır. Kalite özellikleri açısından aynı olan iki markanın sunduğu ürünlerden hangisi daha ucuz ise genel olarak tüketici onu seçer.

Tüketicinin ihtiyaçlarını karşılamak, beğenisini kazanmak ve onu mutlu etmek modern pazarlama anlayışının de temelini oluşturmaktadır. Serbest rekabet piyasasında tüketici işin merkezinde bulunur ve rekabetin sağladığı olumlu sonuçlarından tüketiciler de faydalanırlar.

2.5. Üretim Faktörleri

Üretim faktörleri, ürünlerin üretimi için kullanılan kaynaklardır.

Üretim faktörleri, bilinen kadarıyla dünyada sınırlı oluşu sebebiyle kişi, işletme veya ülkeler sahip oldukları kaynakları inhisar altına alarak, diğer insanları mahrum bırakmaları ahlaki değildir. Tüm canlıların serveti olan kaynakların belirli ellerde temerküzü sosyal kargaşayı başlatır. Bunları, insan ve diğer canlıların ortak değeri görüp israf etmeden gelecek nesillere sunulmalıdır.

Üretim için girdi olarak kullanılması gereken ve faktör olarak ifade edilen üretim elemanlarını klasik iktisatçılar; **tabii kaynaklar, emek ve sermaye** olarak kabul ederken, modern iktisatçılar; **tabii kaynaklar, emek, sermaye ve girişimci** diye en az dört faktörün gerekli olduğunu ifade ederler. İşletmeciler de tabiat faktörünü sermaye faktörü içinde kabul eder ve **üretim yönetimi** diye yeni bir üretim faktörü ilave ederler:

2.5.1. Emek

Her işletme üretim elemanlarını (faktörlerini) değişik oranlarda bir araya getirerek üretimde bulunur.

Emek, mal ve hizmet üretmek için gerekli temel bir faktör olarak riskleri üstlenmenin haricinde üretim sürecine katkı sağlayan her türlü insan etkinliğidir. Bir işin yapılması için yürütülen çalışma, kişinin bilinçli olarak belli bir hedefe varmak için giriştiği ve hem çevresini hem de kendisini değiştiren çalışma süreci olan bedeni ve fikri çabalarıdır.

Endüstriyel uygulamalarda ISO 8373 standardına göre kullanılan, üç veya daha fazla programlanabilir eksenli olan, otomatik kontrollü, yeniden programlanabilir, çok amaçlı, uzayda sabitlenmiş veya hareketli manipülatör olarak tabir edilen **endüstriyel robotların** yaptığı işler emek faktörü içerisinde değildir ve onun yerini de alamaz.

İşletmede genel müdürden işçiye kadar, çalışan herkesi içine alan emek faktörü, emek piyasasından sağlanır.

2.5.2. Sermaye

Sermaye, işletmenin elinde bulundurduğu ve sahip olduğu değerlerdir.

Sermaye; kuruluşun elinde bulundurduğu ve üretimde kullanılmak için öz kaynak olarak konulan veya taahhüt edilen para, mal gibi bütün maddi varlıklar ile gayri maddi varlıklar olan soyut değerlerin tümüdür.

Sermaye çeşitleri:

1. **Sabit sermaye**; bina, makine, teçhizat, alet ve donanım,
2. **İşletme sermayesi**; dönen varlıklar veya **toplam sermaye** olarak kendi içerisinde sınıflandırılır.
3. **Gayri maddi** (maddi olmayan) **varlıklar**; (1) imtiyaz, (2) lisans, (3) marka (alameti-farika), (4) patent (ihtira berati), (5) telif hakları, teknik hüner, tecrübe ve bilgidan faydalanma hakkı (know-how) ve (6) işletme (bir imtiyaz hakkı gibi) hakları.

İşletmecilerin sermaye faktörü içerisinde gösterdikleri üretim için gerekli olan **tabii kaynaklar**, tabii halde üretim için girdi olarak kullanılabilir; araziler, ormanlar, su kaynakları, madenler, petrol, tabii gaz gibi ekonominin temel unsurlarıdır. Ekonomi bilimine göre bağımsız bir üretim faktörü olan tabii kaynaklar, işletme biliminde, sermayeyi oluşturan unsurlardan biri sayılır.

İşletmeler; fiziki sermaye (fabrika, teçhizat, stoklar vb.), finansal sermaye (nakit, yatırımlar, alacaklar vb.) ve entelektüel sermaye olarak üç tip sermaye ile çalışırlar. Beceri, tecrübe ve iletişim temelli, teknik ve kültürün değişik dallarında özel öğrenim görmüş, münevver kişi ve işletmenin mevcut ve gelecek başarısını doğrudan etkileyen, sahip olduğu bilgi sistemleri, patent, telif hakları ve lisans anlaşmaları gibi soyut varlıklar **entelektüel sermayeyi** oluşturur. Patentler, entelektüel mülkiyet hakları, ileri teknoloji kaynaklı fikri mülkiyet hakları, telif hakları gibi soyut varlıklara ilave daha yüksek değerli varlıklar üretmek için şekillendirilmiş, elde edilmiş ve güçlendirilmiş entelektüel maddeler entelektüel sermayedir.

2.5.3. Girişimci

Girişimci, üretimin gerçekleşmesi için gerekli bir faktör olarak sermayeye sahip olmasa bile, başkasından temin ederek, risk alan, dinamik, yenilikçi, öncü ve bağımsız kararlar alabilen nitelikler taşır.

Girişimci; diğer üretim faktörlerini uygun şekilde bir araya getirerek bir mal veya hizmet üretmek veya sadece pazarlamak için kendi parasını veya başkalarından topladığı parayı üretim faktörlerine yatırarak kâr veya zarar ihtimalini göze alan kişidir.

Girişimcinin temel özellikleri; (1) girişkenlik ve kararlılık, (2) risk alabilme, (3) çok yönlülük, (4) yenilikçi, (5) ikna kabiliyeti, (6) bağımsızlık, (7) ileri görüşlülük, (8) çalışkanlık ve (9) liderlik yeteneği.

Girişimcinin işlevleri; (1) yeni bir mal veya hizmet üretmek veya yeni üretim yöntemleri ile bilinen ürünlerin kalitesini yükseltmek, (2) sanayide yeni organizasyonlar yapmak ve yeni pazarlar bulmak, (3) hammadde ve enerji için alternatif bağımsız kaynaklar bulmak, (4) rekabeti aleyhine çeviren kayıt dışı işletmeleri ortaya çıkarmak ve bu konuda tüketicilere bilgi vermek, (5) adil bir üretim, bölüşüm ve dağıtım sisteminin kurulmasına yardımcı olmak. İş hayatında bu işlevlere haiz olması gereken girişimci uygulamada; kurucu girişimci, inandırma yeteneğine sahip, cesur, atılgan, değişikliği seven, çekingen, korkak gibi değişik tip ve türleri vardır. Girişimci, özel kesimden bir veya birkaç kişi olabileceği gibi devlet de olabilir.

Girişimcinin işletme kurma için giriştiği faaliyete **girişim** (teşebbüs) denir. Girişimcilik, kişinin fırsatları görüp risk alarak, öncü ve rekabetçi gerçekleştirdiği bir değer oluşturma sürecidir. İnsanlar, bağımsızlık, kazanç, miras, saygınlık isteği, başka fırsatların yokluğu, bir düşünceyi işleme, topluma hizmet ve sosyal sorumluluk gibi sebeplerle işletme kurmaya yönelirler. Girişimciyi başarisiz kılan sebepler ise güven eksikliği, yanlış ortak seçimi, eksik kayıt, aşırı iyimserliktir.

Girişimcinin izleyeceği yol; (1) iyi bir iş fikri belirlemek, (2) pazarı iyi analiz etmek, (3) işin sürdürülebilir olduğundan emin olunmalı, (4) workshop etkinliklerine katılarak başarı hikayelerinden yeni iş fikirleri bulmalı, (5) en iyi bilinen işi yapmak, (6) iş ortakları akılcıca seçilmeli, (7) hukuki ve mali konular hakkında sürekli bilgiler edinmek, (8) sahip olunan sermayeyi etkin kullanmak, (9) iş hayatının zorlukları karşısında hemen pes etmemek ve (10) iş süreçlerini iyi düşünerek organize etmektir.

Girişimcinin kanuni sorumlulukları başta Vergi Usul Kanunu olmak üzere vergi kanunlarında düzenlenir.

Girişimcinin kanuni sorumlulukları:

1. Bildirmeler: Girişimciler vergi mükellefiyeti açtırmaya karar verdikten sonra, yapacağı iş ve işlemleri bağlı bulunacakları vergi dairesine bildirmek zorundadır. İşe başlama, işi bırakma ve değişikliklerdir.

2. Defter Tutma: Mükellefler vergi kanunlarına göre belirlenen usulde defter tutmak ve tüm ticari hareketlerini defterlere kaydetmek zorundadır. Defterler 2'ye ayrılır. 1, sınıf tüccarlar bilanço esasına göre; yevmiye defteri, büyük defter ve envanter defteri, 2. sınıf tüccarlar işletme hesabı esasına göre; işletme defteri tutmak zorundadırlar.

3. Belge Düzenleme: Vergi Usul Kanunu'na göre tutulan kanuni defterlerde yer alan kayıtların belgelendirilmesi zorunludur.

4. Muhafaza ve İbraz Görevleri: Vergi Usul Kanunu'na göre defter tutmak mecburiyetinde olanlar, tuttukları defterler ile ilgili belgeleri bulundukları yılı takip eden yıldan başlayarak 5 yıl süre ile muhafaza etmek zorundadır. Mükellefler, muhafaza süresi içinde her türlü defter ve belgeyi yetkili makam ve memurların talebi üzerine ibraz etmek zorundadırlar.

5. Diğer Sorumluluklar: Bunlar; vergi incelemesinde yetkililere yardım, tevsik (belgelendirme) zorunluluğu, vergi levhası ve bilgi verme sorumluluğu şeklinde sınıflandırılmaktadır.

Yönetici ve girişimci dışında, işveren, patron ve sermayedar kavramları tanımları açık olarak bilinmemesiyle birbiri yerine kullanılmaktadır. Yakın ilişki içinde, ekonomik, sosyal, kültürel, siyasi ve teknolojik şartlara bağlı olarak anlam değişikliğine uğramakta ve farklı mahiyet kazanmaktadır. Bu kavramları birbirinden ayırmak ve açıklığa kavuşturmak gerekir:

a. İşveren: İşçi istihdam eden veya emek kiralayan ve bu sıfatla emek sahiplerine karşı mesul kişi olarak ifade edilir. İşveren kavramı bir işletmecilik ve ekonomi kavramı olmaktan ziyade hukuki bir kavramdır.

b. Patron: Duruma göre girişimcilik, sermaye sahipliği ve yöneticilik kavramlarını içine alan, bir işletmenin sahibi, işveren anlamında da kullanılır.

c. Sermayedar: Sermayeye sahip olan ve bunu bizzatıhi yatırım yaparak değerlendiren, gerektiğinde ihtiyaç duyan kişilere borç veren veya hisse senedi satın alarak, ortaklık kurarak sunan kişidir.

2.5.4. Üretim Yönetimi

Üretim yönetimi, dar anlamda üretim teknik ve teknolojileri geniş manada ise süreç olarak ele alınır.

Üretim yönetimi; ürünlerin uygun kalitede, zamanda, miktarda, maliyette tasarımı, üretimi, geliştirilmesi, dağıtımı ve pazarlanmasını sağlayacak mühendislik ile yönetime ilişkin bilgileri ve tüm üretim faktörlerini planlama, organize etme, yöneltme, koordine etme ve kontrol etmedir.

İktisatçılar teknolojiyi, yeni bir ürün üretme veya bilinen ürünleri geliştirmek için uygulanan her türlü yöntem olarak tanımlar.

Teknoloji; girdileri çıktılarına çeviren araçlar topluluğu ve tekniğidir.

Üretim faktörleri üretim süreci sonunda elde edilen getirilerden kendilerine uygun paylar alırlar.

Üretim faktörlerinin üretimden aldığı paylar / gelirler:

1. Emegın geliri; ücret
2. Sermayenin geliri; faiz veya rant
3. Girişimcinin geliri; kâr

Üretim faktörlerinin dünyada sınırlı olması sebebiyle kişi, işletme veya ülkeler sahip oldukları kaynakları inhisar altına alarak, diğer insanları mahrum bırakılmaları ahlaki değildir. Tüm insanlığın serveti olan kaynaklar ve sermaye belirli ellerde temerküz ederse dünyada sosyal kargaşalar olur. Bu kaynaklar tüm insanlığın müşterek değeri olarak ve gelecek nesilleri de düşünerek israf etmeden kullanılması ve tasarruf tedbirleri ile insanların faydasına arz edilmesi gerekir. Ayrıca, bu kaynaklar üzerinde insanların haricinde diğer canlılarında hakkı bulunmaktadır.

İktisat teorisine göre akıllı insan para, fiyat, pazar, kâr, faiz, ücret ve yatırım gibi ekonomik kavramları ele alarak ekonomik davranış modeline alternatif üreten insandır. İktisat biliminin temel görevi, sınırsız insan ihtiyaçlarını, kısmen sınırlı tatmin kaynakları

ve teknolojiyi etkin ve optimum şekilde bir araya getirmeye çalışan kişi davranışını incelemektir.

Tüketici bir ürünü alırken bu ürünün tüketimi neticesinde faydasını maksimum kılmak isteyecek ve aynı zamanda fayda maksimizasyonunu en düşük maliyetle karşılamayı hedeflemektedir. Bu anlamda tüketiciler en az fedakârlık veya bedelle en fazla mal / hizmet veya fayda / tatmin elde etmek isterler.

Yeni ekonomi tüketicilerin maksimum faydaya ulaşmalarında farklı davranış modelleri geliştirmelerine sebep olmaktadır. Tüketiciler önceleri ihtiyaç duydukları mal ve hizmetleri satın almak için doğrudan işletmeler ile fizikî bir iletişim kurarken günümüzde bilgi ekonomisi tüketicilere artık mal ve hizmetleri arz eden kuruluşlar ile çeşitli iletişim imkânları veya internet ortamında karşılaşılarak satın alma imkânı sunmaktadır. Bilgi ekonomisi anlayışının henüz yerleşmediği ülkelerde tüketiciler ürünleri dokunmak, koklamak, denemek suretiyle satın almaktadırlar.

Yeni ekonomide, ürünler sanal (siber) ortamda sergilendiğinden bu tür geleneksel davranış modelleri değişime uğramaktadır. Tüketiciler için artık dükkânları gezmek yerine aranan özel ürünleri çok kısa sürede bulma ve eve kısa bir süre içinde teslim edilebilmesi, ödemelerin güvenli olarak yapılabilmesi, ürün ödeme iadesi, daha uygun fiyatların seçilmesi, satış sonrası destek ve zaman tasarrufu gibi konular söz konusudur.

İnternet üzerinden güvenli şekilde ödeme yapılabilmesi için kredi kartı, elektronik para, elektronik çek gibi birçok yeni e-ticaret ödeme araçları geliştirilerek bunlar daha güvenilir bir ödeme aracı haline getirilmektedir.

2.6. Tüketim ve Aile Hayat Eğrisi

Siyasi gücün tek elde toplandığı devlet yönetimi olan **totaliter** anlayışta önem verilmeyen iktisadi ve sosyal hayat, **refah devleti** (sosyal devlet) anlayışının benimsenip yaygınlaşmasıyla önemli hale gelerek toplum hayatını geliştirmiştir.

Devletin, kalkınma, sosyal barış ve sosyal adaleti sağlamak için sosyal ve iktisadi hayata aktif müdahalesini gerekli ve meşru gören, vatandaşlık temel geliri sağlama, istihdam imkânı, sosyal güvenlik ve adalet sağlayıcı siyaset geliştiren **sosyal devlet** (refah devleti) modeli, anlayışı toplum hayatında önemli bir yer tutmaktadır.

Sosyal devlet, vatandaşın sosyal ve ekonomik durumunu iyileştirmek, hayat düzeylerini yükseltmek, toplumsal eşitsizlikleri gidermek için tedbirler alarak sosyal güvenliklerini sağlayan bir yönetim anlayışı ve şeklidir. **Vatandaşlık temel geliri** ise bir toplumda yaşayan tüm insanlara, çalışma hayatındaki konumlarından bağımsız ve şartsız olarak, sadece toplumun bir ferdi oldukları için temel ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir paranın ömür boyu düzenli ödenmesidir.

Vatandaşlık gelir hakkı, toplumdaki herkesin ortak üretimden potansiyel olarak pay alması hakkının kabulü; işsizlik, yoksulluk, toplumsal refah, sosyal adalet ve gelir dağılımı eşitsizliği, kişisel ve organize suçlar, terör, eğitim, sağlık gibi konulardaki, meselelerin çözümüne önemli katkı sağlayacak niteliktedir.

Tüketim kararları alma ve tüketim harcamalarını yapmada aile önemli bir birimdir. Ekonomik ve sosyal açıklamalar gereği kolay ve anlamlı olduğu için aile yerine hane halkı ifadesini kullanmak daha uygundur.

Hane halkı; 'Aralarında akrabalık bağı bulunsun veya bulunmasın, aynı konut da veya aynı konutun bir kısmında yaşayan, aynı kazandan yemek yiyen, kazanç ve masraflarını ayırmayan ve hane halkı hizmet ve yönetimine iştirak eden, bir veya birden fazla kişinin teşkil ettiği topluluktur' (TÜİK'in tanımı). **Aile** ise kan bağılılığı, evlilik ve diğer kanuni yollardan aralarında akrabalık ilişkisi bulunan ve çoğunlukla aynı evde yaşayan kişilerden oluşan, fertlerin muhtelif ihtiyaçlarının, çevreyle ilişki ve katılımlarının birlikte düzenlendiği toplumsal bir birimdir.

Ailede çalışanların sayısı, ortalama gelir durumları da ailenin tüketim düzeyini etkiler. Aile hayat eğrisi ve aile statüsü tüketimin çeşit, miktar ve boyutunu önemli oranda etkiler. **Aile hayat eğrisi**, ailede bulunan kişilerin zaman içerisinde yaşlanması ile ortaya koyduğu gelişmenin seyridir. **Aile statüsü** ise aileyi oluşturan fertlerin sayısı, yaşı kısaca ailenin bulunduğu aşama olarak ifade edilir.

Aile hayat eğrisi ve tüketim özelliklerini gösteren tablodaki gibi yalnız başına yaşayan bekâr genç, hayat eğrisinde ilk statüyü oluşturur. Evlendikten sonraki genç bekâr çift ikinci statüyü veya aşamayı teşkil eder. Biraz daha yaşlandıkça çocuklu ve diğer statülere geçilir. Her statünün (aşama) kendine özgü tüketim kalıpları vardır. Toplam hane sayısı içerisinde büyük çoğunluğu çocuklu aileler oluşturmaktadır. Ailenin statüsü değiştikçe, ailede karar verme süreci de değişiklik göstermektedir. Çocuklu ailelerde ihtiyacın yapısı ve karar verme olayında çocukların etkisi önem kazanması gibi.

Tablo 2-1: Aile Hayat Eğrisi ve Tüketim Özellikleri

AİLENİN STATÜSÜ	TÜKETİM ÖZELLİKLERİ
1. Genç Bekâr	Ev dışı faaliyetler, spor ve moda eşyalar ve elbiseler, eğlenme ve dinlenme harcamaları.
2. Çocuksuz Genç Evli	Eğlenme, dinlenme ve seyahat, ev eşyaları, dayanıklı tüketim ürünleri satın alma.
3. Bebekli Genç Evli	Bebek gıdaları ve elbiseleri, mobilya, elektrikli ev eşyaları, oyuncaklar için yapılan harcamalar.
4. Çocukları Yanlarında Olan Aile	Özel eğitim giderleri, toplu gıda alımı, dışçılık, otomobil, dışarıda ayaküstü yemek yeme harcamaları.
5. Çocukları Yanlarında Olmayan Orta Yaşlı	Lüks giderler, seyahat, dışarıda yemek yeme, hediye ve bağışlar.
6. Yaşlı Çift	Sağlık harcamaları, özel ev eşyaları, özel gıdalar için yapılan harcamalar.
7. Boşanmış veya Bekâr Yaşlı	Tasarruflu alışveriş, belirli gıdalar, ev kirası, pratik ev eşyaları ve gıdaları.

Kaynak: John C. Mowen, Consumer Behaviour. Second Edition, S. 511 / Geliştirilmiştir.

Satın alma ve alışverişi yapanların genelde büyükler olmasından tüketici davranışı denilince daha çok yetişkinlerle ilgiliymiş gibi düşünülür. Büyükler aniden tüketici haline gelmez, zaman içerisinde yaşadığı aile ve sosyal çevre içerisinde yavaş yavaş kademeli olarak pazar ve sosyal çevresinden gelen uyarı ve bilgilere göre bir tüketici davranışı kalıbı geliştirirler. Bu sebepten tüketici davranışı sonradan öğrenilmiş bir süreçtir ve öğrenme süreci de çocukluktan başlar. Çocuklar ebeveynlerinin alışverişlerini ve reklamları görerek ürün ve markalara karşı algılama başlar.

Çocukların, satın alma kararları üzerindeki etkisi giderek önem kazanmaya başlamasıyla bu konuda ayrıntılı araştırmalar yapılıyor. Kurum ve aileler içerisinde karşılaşılan kuşak farklılıkları ve tüketim alışkanlıkları açısından çatışmalarının yönetilmesi gerekir.

2.7. Kuşaklar ve Tüketim Eğilimi

Kuşaklar bir toplumun ekonomi, siyasi, sosyal, kültürel yapısının bir gereği olarak ortaya çıkar ve bu yapıları belirler, etkiler.

Kuşak kategorilerini kapitalizmin bir tuzağı olarak değerlendirmek doğru değildir. Çünkü kapitalist sistem toplumdaki her gelişimi, bilimi, yapı veya sistemi kendi lehine çevirmek için kullanır ve kendine hizmet ettirir.

Kuşak, yaklaşık aynı senelerde doğan, aynı zamanın şartlarını ve benzer sıkıntıları yaşamış, benzer görevler yürüten on, yirmi veya otuz yıllık yaş kümelerindeki kişi topluluğu, nesli, jenerasyonu ifade eder. Her yeni kuşak kendinden bir öncekini sorgular. Hayat tarzları, algı ve yorumları, sosyal, siyasi, ekonomik, demografik, psikolojik, sosyolojik farklılık gösteren ve birlikte yaşayan üç ayrı nesil dünyaya adapte olmaya çalışıyor. Kuşaklar arası çatışma da bu noktalardan çıkıyor. İnsanlar hangi kuşağa ait olursa olsun, birbirini bilgi, beceri ve tecrübe aktarımı ile desteklemelidir.

Farklılıklara, yaşam tarzına saygı, insan hakları, kadın-erkek eşitliği gibi değer vurgularıyla sosyal medyada farklılıkların daha çok görüldüğü ve değer verildiği bir dünyada yaşayan gençler tüm insanları, canlıları içine alan bir çoğulculuk anlayışı geliştiriyorlar. Araştırmalar, gençlerin demokrasi değerlerini üst kuşaklardan daha fazla benimsediği, yükselen otoriter popülizme rağmen bu ortamlarda hoşgörü, hürriyet ve demokrasi fikirleri geliştirdiklerini gösteriyor.

Tekâmül kanunu gereği, önceki kuşakların birikimleri hâlihazır kuşaklarca geliştirilerek sonraki nesillere aktarılır ve süreç mükemmele doğru gider. Yeni kuşaklara verilen eğitimde, babamdan ileri, oğlumdan geriyim anlayışı hâkim olmalıdır. Problem sadece yeni gelende değil, eskilerin metodunun eskimesinde ve iletişim engellerindedir. Yeni gelişmelere bağlı her şey değişiyor, sorunlar ve o sorunlara yaklaşım metotları da sürekli değişiyor. Değişen şartlarda yeni gelişmelere eski metotlarla yaklaşım sonuç alınmaz. İnsanları kendilerini sürekli yenilemeleri gerekir. Nesilleri kendi yaşadıkları ve gelecekteki yaşayacakları şartlara göre yetiştirmek gerekir. Mekanik sistemler ve kurumlarda eskiden beri çalışanları yeni durumlara, gelişmelere uygun hale getirmek için uyum programları geliştiriliyor.

Toplumda her zaman yaşanan kuşaklar arası çatışma ve farklı iş başarıları sosyal hayatın alt kademeleri olan; aile, eğitim, kültür ve özellikle iş hayatını çok yakından ilgilendirmektedir. Her kuşak, zaman içerisinde toplumda farklı görevler üstlenmiştir. Geleneksel 60 kuşağı, 70 kuşağı ve 80 kuşağı yerini artık X-Y-Z ve alfa kuşağına bıraktı. Geçmişte kuşak farklılıkları tarz değişikliklerini tarif etmek için kullanılırken şimdiki kuşak tamamen karakteristik özellikleri ile ayrılıyor. X-Y-Z-Alfa-Beta kuşakları, aile yapısı, iş hayatları, satın alma ve tüketim gibi hayat tarzlarında birbirinden farklılıklar göstermektedir.

Demografi uzmanları tarafından genelde kabul gören nesil, kuşak / yaş aralıklarını da gösteren bir sınıflandırma yapılmaktadır.

Kuşak türleri:

1. Sessiz Kuşak / Gelenekselciler: 1925-1945 yılları arasında doğmuş olanlardır. Bu dönemde yaşanan bazı önemli olaylardan kaynaklanan baskı ve zorluklar sebebiyle, gelenekselciler emin olmadıkları durumlara karşı daha tedbirli ve risk almada daha isteksiz davranırlar. Bugünkü iş hayatının temellerini atan kuşak olarak, geniş bilgi sahibi olmaları, pratik zekâları, onları işletmeler için önemli mevkideki kişiler haline getirmiştir. Bunlar iş hayatında açık ve özetlenebilen, basit kullanılabilen bilgi almayı tercih ederler. Dünyadaki ekonomik sıkıntılar, kıtlık, açlık, işsizlik, tasarruf gibi hayat şartlarına maruz kalan kuşaktır.

2. Bebek Patlaması (BB-Baby Boomer) Kuşağı: 1946-1964 yılları arasında doğmuş olan nesildir. 2. Dünya Savaşı sonrası nüfus patlaması olmuş, ekonomide yeni gelişmelerle birlikte siyasi değişiklikler de yaşanmıştır. Bu dönemde doğan insanlar yeni bir anlayış olan tüketim ekonomisinin temellerini atan nesil olmuştur. Bunlar özel ve iş hayatlarında belirli özelliklere sahiptirler.

Bebek patlaması kuşağının temel özellikleri:

1. Tamir ve telafi edici,
2. Arabulucu,
3. Tasarrufa meyilli ve kanaatkâr,
4. İş yapmayı seven ve takım çalışmasına önem veren,
5. Geleceği düşünen, sorumlu ve sadakat duyguları yüksek,
6. Teknolojiye uzak,
7. Rekabetçi.

3. X Kuşağı: 1965-1979 yılları arasında doğan kişilerin oluşturduğu gruptur. Bu dönem çocukları ekonomide durgunluğa, petrol krizine, globalleşmeye ve teknolojinin hızla gelişimi sonucu yeni icatlara uyum sağlamaya çalışmışlardır. Sabırlı, çalışkan, girişimci ve donanımı iyi bir düzeyde olan nesildir. 68 kuşağı da bu nesildir.

X kuşağının temel özellikleri:

1. Kurallara ve değişime uyumlu,
2. Aidiyet duygusu güçlü,
3. Otoriteye saygılı,

4. Kanaatkâr, sadık, sabırlı ve çalışkan,
5. Hayatı anlamlı bulan ve topluma duyarlı,
6. İş motivasyonu yüksek, becerikli ve kendine yeten bir kuşak (helikopter anneler yetiştiren kuşak)
7. Teknolojik olarak “usta” ve bu gelişimin çoğuna şahitlik etmiş bir nesil.

Kayıp Kuşak; Türkiye’de 1965-79 yılları arası doğan, çalkantılı ekonomik kriz, siyasi çatışmalar arasında büyüyen kuşaktır. Eskiyle, ilim ve irfan bağı kopan kayıp kuşağın hali bir konvoyla ilerlerken rast gelinecek bataklıkta geçmek için bazı araçların o bataklığa batırılarak zemini düzenleyip köprü yapıp konvoyun bataklıktan geçmesini sağlayan yapıdadır. Bu sebeple hiç kimseyi geride bırakmamak ve kayıp kuşaklara meydan vermemek için dezavantajlı gruptaki çocukların eğitime önem verilmelidir.

4. Y Kuşağı: 1980-2000 seneleri arasında doğan milenyum kuşağı, indigo çocuklar gibi isimle de ifade edilen nesildir. Y kuşağı, genellikle çekirdek ailelerde yetişen, çocukluğunda teknolojiyi tanıyan, sabırsız, rahatına düşkün, özgüveni yüksek, atılgan, emir almayı sevmeyen, otoriteyi tanımayan, hızlı, sorgulayan, ailesine önem veren ve kendine daha çok zaman ayıran ve aynı anda birden fazla iş yapan nesildir. Diğer kuşaklardan farklı olarak; kartvizitlerine telefon, fax, mail bilgilerinden sonra IP adreslerini de ekleyen, değişimi yakalayan, inovatif ve teknolojiyle iç içe dünya ve insanlarla etkileşimde olan kuşaktır.

Y kuşağının temel özellikleri:

1. Otoriteye direnen, hürriyetine düşkün ve bireyci,
2. Eleştiriye açık ve sorgulayan,
3. Takım çalışmasına yatkın,
4. Sık iş değiştiren, sabırsız, hevesli ve girişimci,
5. Özgüveni yüksek ve meydan okumayı seven,
6. Aynı anda birden fazla iş yapmayı seven,
7. Sadakat duyguları zayıf.

Y kuşağı olan yöneticiler; çalışanlara hayatın heyecanlarla dolu olduğunu anlatarak sürekli motive etmek ve çalışma saatlerinde esneklik ve rahat bir çalışma ortamı sağlayarak netice odaklı çalışmaya önemsiyorlar. “Niçin” sorusunu sormayı seviyor ve haklarını bilen ve otoriteye boyun eğmeyen Y kuşağı, lakayt (ilgisiz) veya adaletsiz olan ile mücadele etmeyi biliyor.

5. Z Kuşağı: 2001-2010’larda doğan kişileri kapsayan milenyum kuşağıdır. Teknoloji içinde doğan ve teknolojiyi tüm hayatının bir parçası gören, dünyayı mobil telefon, sosyal medya ile bilen ve her an online (çevrim içi) yaşayan nesildir. Fütüristler (olumlu gelecek tasarımı yapanlar) iş hayatına yeni katılan Z kuşağı, robot veterinerliği, gen terapisi, ahlaki hackerlik, duygu tasarımcılığı, sanal (siber, internete ait) gerçeklik, bilgi madenciliği, elektronik gazetecilik, 5 duyu reklam tasarımcılığı, yapay zekâ pazarlamacılığı, rüya gerçekleştiricileri, yapay organ imalatçısı gibi meslekleri tasarlayacağını ifade ediyorlar.

Teknolojik gelişim bazı meslekleri kaldırırken daha önce olmayan bazı yeni meslekleri ortaya çıkarmaktadır. Z kuşağı bu meslekleri geliştirerek; dijital dönüşüm, endüstri 4.0, strateji, pazarlama ve marka yönetimi konularında firmalara yeni imkânlar sunuyorlar. Büyük kısmı meslek seçiminde tercihini bilgi sistemleri, yazılım ve elektronik mühendisliği alanlarından yapıyor. Girişimciliği tercih edenler ise sağlık, gıda teknolojileri ve e-ticaret gibi alanlara yöneliyorlar. Girişimcilik özelliği yüksek olan bu kuşak gelişime açık iş yerlerinin daha hür, iş birlikçi çalışma ortamı, eğitim ve kariyer fırsatları, adil ücret yönetimi ve alternatif yan haklar sunması bekleniyor. Ailelerin onlara farklı baktığı gerçeği üzerinde titremeleri özgüvenlerini oldukça yükseltir.

Z kuşağının temel özellikleri:

1. Hızlı ve analitik (çözümleyici) düşünme yöntemleri yüksek,
2. Kendine güveni yüksek, bireysel davranan, yönlendirmeye çok müsait ancak yönlendirmeyi istemeyen,
3. Hürriyet, adalet ve liyakate önem veren,
4. Yenilikçi, girişimci, üretken, işbirlikçi ve dijital eylemleri organize etmede mahir,
5. Daha çevreci, daha merhametli, daha hassas, daha bilinci açık ve dünyanın bugüne kadar gördüğü en ilerici kuşak.
6. Demokrasi yanlısı, eşitsizliğe karşı tepki veriyor, değişim talep ediyor, iklim krizi tehlikesinin farkında,
7. Onlar için ‘mümkün olmayan hiçbir şey yok’ anlayışında ve fikirleri çabuk tüketen, hızlı slogan üreten nesil,
8. Aynı anda pek çok işe dâhil olabilen zekâ ve becerileri yüksek bir nesil,
9. İnternet teknolojisi üzerine doğan, oyuncak sevmeyen ve sosyal medya üzerinden sosyalleşen nesil,

Zamanın ruhu değişiyor, bilimsel ve toplumsal açıdan farklı bir döneme giriliyor. Her şeyin hiç olmadığı kadar kötü olduğunun düşünüldüğünde aslında işler de iyiye gitmeye başlamış oluyor. Eşitsizlik, yoksulluk ve ırkçılık konularında öfke dışı vuruyorsa bu ilerleme anlamına gelir. Ümit var olmak için çok sebep var; dünyanın bugüne kadar gördüğü en ilerici kuşak olan bugünkü gençler krizlerin toplumlar için dönüm noktaları olabileceğinin farkındalar. Zenginlerden alınan vergilerin artırılması, iklim değişikliğiyle mücadele için daha çevreci anlaşmalar ve yoksulluğun ortadan kaldırılması maksadıyla evrensel vatandaşlık temel gelir uygulaması gibi bazı görüşlerin ana akım olmasıyla iyimser olmak için yeterli sebeplerdir. Diğer taraftan, tarih; krizlerin iktidarı elinde tutanlar tarafından suistimal edildiğini gösteren örneklerle dolu olduğunu da unutmamak gerekir.

Z kuşağı, toplumsallaşmadan ziyade bireyselleşmeyi önemser. Kurallar, zaman harcanan rüyalar onlara göre değildir. Çoğunun hayalinde anne ve babalarının, akrabalarının işlerini yapmak değil kendi serüvenlerini çizmek vardır. Geçim sağlanan işler onlar için günlük sıkılma serüveninden başka bir şey değildir. Çaba harcanan, özveri gerektiren işler onlara göre değildir.

6. Alfa Kuşağı: 2011 ve sonrası dönemlerde doğan çocukları içine alan bu grup 2025’lerde tahmini 2 milyar kişiden oluşacak ve her hafta 2,5 milyon kişinin eklendiği yeni nesildir. Nüfus bilimci Mark McCrindle, 2010 sonrası doğan çocuklara Yunan alfabesinin

ilk harfi olan “Alpha / Alfa” ismini vermiştir. Alfa; yer, zaman, sıra bakımından başkalarından önce gelen kimse anlamındadır. İbrenin Latin harflerinden Yunan alfabesine yönelmesi bir dönüşümün göstergesidir. Alfa kuşağı, endüstri 5.0’ın gelişimini sağlayan, tamamen tabletlerin, mobil, giyilebilir cihazların, çeşitli tür ve boyutta ekranların olduğu, işaret parmağını kalem gibi kullanacak nesildir. Düşüncelerini hızlı paylaşma kabiliyet ve kolaylığı ile gelişmiş iletişimin hâkim olduğu, tamamen online (çevrim içi) kuşaktır. Kendi kendine öğrenme ve düşünme; otodidaktizm, bir konuda derinleşebilmek için ona odaklanma ve diğerlerini eleme manasında kürasyon kavramı öne çıkacak ve bu nesli belirleyecektir.

Alfa kuşağının temel özellikleri:

1. Aynı anda birden fazla işle meşgul (multitasking) ve farklı, kişisel uzmanlık alanları geliştiren,
2. Görseller üzerine yoğunlaşan ve hafızasında fazla şeyi tutmayan, az konuşan,
3. Sanal (siber), robot ve hologram (nesnenin lazer fotoğrafı) arkadaşlarıyla daha iyi anlaşılan,
4. Direkt temas yerine makinelerle iletişim kuran ve endüstri 5.0’ın gelişimini sağlayan,
5. Her imkâna hemen ulaşmak isteyen, ihtiyaç anında arama motoru, dijital veya robot asistana soran,
6. Kendine odaklı ferdi çalışmayı seven, yaptıklarını hemen kişiselleştirip yayabilen, taahhüt almayan,
7. Reset (baştan başlat), reload (yeniden yükle) gibi hataları bir tuşla düzelebileceği ve dünyanın değişebileceğini düşünen,
8. Duyguları hızlı değişen, anında takdir, ödül almayı, her şeyi oyunlaştırmayı isteyen, kötü, eksik, yanlıştan hoşlanmayan,
9. Bilgi ve mesajla fazla uyarılmış, dikkatleri, algıları ve yoğunlaşması sığ,
10. Genetik ve nano teknolojilerle tüm canlıların arzularının giderilebileceğine düşünen,
11. Her türlü ailevi, meslekî, siyasi, askeri, statü ve benzeri ile bağlantılı otoriteyi reddeden,
12. Tabiat ve tabi gıdadan mahrum, kolay, hızlı yiyip, içebileceği pratik şeyleri tercih eden,
13. Yabancı dili, çeviri yapan giyilebilir ve beyne monte edilebilir tercüme aparatlarıyla çözen, milliyet, din, etnik köken vb. aidiyet unsurlarını önemsemeyen, bilmeyen dünya vatandaşı olan,
14. Öğrenmesi gerekenleri genetik modifikasyonlarla veya hazır bilgi, beceri yüklemeleri ile kazanan, buluttaki okula giden, sanal (siber) öğretmeninden, danışmanından destek alan bir nesildir.

Aşırı alıngan, aşırı hürriyetçi, kendisinin ne kadar verdiğini değil de ne kadar aldığını önemseyen ve karşılaştığı sorunlarla ilgili çözümleyici değil sanal (siber, internete ait) efelik ile onlardan farklı şekillerde kurtulmayı seçen kuşaklara önceki kuşaklar “Nereden türedi bu nesil?” diyerek hayretini ifade etmek zorunda kalabiliyor. Z ve Alfa kuşağında özellikle ailelerin yanlış yetiştirmelerinden kaynaklanan bir duygusuz nesil tehlikesi baş göstermektedir.

Duygusuz nesil, hayatın gerçeklerinden habersiz, yokluk görmemiş, bencil, hayatı eğlence olarak gören, başkalarına acımayan, aç, susuz kalan, acı çeken, ölen insanlarla ilgilenmeyen, fedakârlık, kıymet, vefa, sevgi ve saygı gibi ahlaki değerlerden mahrum, empati yapamayan, tüm acı çekenleri çizgi film tadında izleyen bir kitledir. Gelecek için tehlike arz eden bu sorunu çözmek için global ölçekte tüm insanlık eğitim sisteminde duygu eğitimi ve değerler eğitime ağırlık verilmeleri gerekir.

Gençliği politikadan uzaklaştırma, konformizme (sorgulamadan itaat eden, boyun eğen) ve hedonizme (hazcılık) bulaştırma protestanlaştırma (Dinin yaşanır olmaktan çıkması) hareketlerine karşı, kadim insanî değerler, fazilet, ahlak, eşitlik, hak, adalet, bilim ve teknoloji üzerine kurulacak demokratik, insanî bir düşüncüyü esas alan değerleri kazandıran eğitim verilmelidir.

Başarı için, insanın eşya ve teknoloji ile muhataplığı, ona esir alacak şekilde değil, ondan daha fazla istifadeye dönmek olmalıdır. Toplum hayatı, farklı kuşakları birlikte yaşamaya mecbur kılması sebebiyle her kuşak birbirinin tecrübelerinden faydalanarak dengeli bir toplum kurulur. Gençlerin enerjisi, yaşlıların tecrübesi iş başarısını getirir. Genç delikanlının aynada gördüğü şeyleri, tecrübeli Pir, pişmiş tuğlada görür. Lakayt, çaba göstermeyen, sorumsuz, bir planı olmayan ve gayretsiz insan başarılı olamaz.

Toplum hayatı, farklı kuşakları birlikte yaşamaya mecbur kılması sebebiyle her kuşak birbirinin tecrübelerinden faydalanarak dengeli bir toplum kurulur. Gençlerin enerjisi, yaşlıların tecrübesi iş başarısını getirir. Genç delikanlının aynada gördüğü şeyleri, tecrübeli Pir, pişmiş tuğlada görür. Lakayt, çaba göstermeyen, sorumsuz, bir planı olmayan ve gayretsiz insan başarılı olamaz.

Eğitim, kültür ve teknolojik gelişmelere paralel olarak nüfusun ihtiyaç yapısı ve ihtiyaç öncelikleri de nesillere göre farklılık göstermektedir. Nesillere göre ihtiyaç öncelikleri tablosundan da görülebileceği gibi zaman geçtikçe bazı ürünler sıralamadan çıkmakta, yeni başka ürünler öncelik kazanmaktadır.

Nüfusun ekonomik nitelikleri arasında gelir seviyesi ve gelir dağılımı önem kazanmaktadır. Zira tüketimin yapısını ve tüketim harcamalarını belirleyen etkenlerden en önemlisi gelire ilişkin verilerdir. Ortalama gelir düzeyi kadar, gelir dağılımının durumu da önem taşımaktadır. Toplumdaki az ve yüksek gelir grupları arasında aşırı sayılabilecek farklılıklar olması tüketim kalıbının da söz konusu gruplar arasında çok değişik olmasına yol açmaktadır. Nüfusun az veya yetersiz gelirli grupları, tüketim harcamalarını zorunlu ürünlere yaparlarken, yüksek gelirli gruplar lüks ürünlere yönelmektedir.

Zengin, orta ve fakir ayrımı nispi olup ve her ülkeye göre değişebilir. Küçük, orta ve büyük çiftçi veya sanayiciden bahsedilebilir. Genel olarak asgari hayat düzeyini sağlayacak gelirin altında bulunanlar fakir veya az gelirli olarak düşünülebilir. Orta tabaka veya orta direk insanlar da orta gelirli gruplardır. Bunun üzerindkiler de zengin olarak düşünülebilir. Dolayısıyla toplumun tüketim ve refah düzeyinin, gelirle yakından ilgili olduğu söylenebilir.

2.8. Tüketim Harcamaları ve Ekonomik Gelişim

Tüketici yapacağı tercihler ile sosyal ve ekonomik olaylar ve ekonomik gelişme ile de yakında ilgisi vardır.

Bilinçli tüketici; ürün alırken ondan azami derecede fayda sağlamayı hedefleyen, gerçek ihtiyaçlarını esas alan, alışverişin nesnesi değil öznesi olduğunu bilen, kaliteli, sağlıklı, güvenli, çevreci ürünü seçme bilincine sahip, planlı alışveriş ile bütçesine en uygun ürünü

seçip, tasarrufa önem veren, benzer ürünler arasında yerli ürünü seçen, ekonomiyi verimliliğe yöneltten, işlem sonunda belge isteyerek kayıt dışını engellemeye dikkat eder.

İnsanlar israf tuzağına düşer maddî ve manevî pek çok imkânı yerli yerinde kullanmaz ise topyekûn ağır bedeller öder. İsrâf, sıradanlaşır ve belirli bir aşama sonrası normal görülürse, daha tehlikelidir. Popüler kültürün getirdiği tüketme kültürü ve tüketimcilik hastalığının tüm dünyaya maliyeti yüksek olmaktadır. Bir şeyin gereksiz yere harcanması olan israf, kanuni değil ahlaki ve vicdani bir sorumluluktur. İnsanlığın çoğunluğu fakr-u zaruret için de yaşarken hiç kimse istediği gibi saçıp savuramaz. Kaynakların esas sahibi olan toplum bunlardan mahrum bırakılamaz. Her parası olan istediği gibi sorumsuzca harcayıp tüketemez. Aşırı tüketim, çevre kirlenmesiyle birlikte, birçok insanın da bu imkânlardan mahrum bırakılmasına sebeptir. Genel felaketler, toplumun genel hatalarından ileri gelir. “Biri yer biri bakar, kıyamet ondan kopar.” Herkesin faydalanabileceği şeyden bazıları mahrum bırakılırsa büyük kavga çıkar. Bu sebepten tüm insanlık israftan uzaklaşıp her alanda tasarrufa yönelmelidir.

İsrâf, gereksiz harcama, savurganlık, aşırı tüketim, tutumsuzluk ve ihtiyaçtan fazla tüketmektir. **Tasarruf** ise insan hayatının devamı için insan ve diğer canlıların kullandığı hayatın vazgeçilmez maddelerinin kullanımında, tüketiminde dikkatli davranma, idareli kullanma, yeteri kadar kullanma ve iktisat etmedir. Kişinin sahip olduğu değerlerden kullanmadığı, tüketmediği bölümünün, toplam değerlerine oranı **tasarruf meylini** ifade eder. Hayatın her aşaması ve her türlü faaliyette tasarruf yapılabilir.

Tasarrufun yapılabileceği alanlar:

1. Enerjide tasarruf
2. Tüketimde tasarruf
3. Zamanda tasarruf
4. Üretim aşamasında tasarruf

Tasarruf edilen para, gelecekte beklenmedik durumda ve toplum hayatında meydana gelebilecek değişiklikleri karşılamak için ayrılan miktardır. Gelirlerinin tümünü tüketmeyen aileler, belli bir süre sonunda daha iyi bir statüye ulaşırlar. Çünkü o dönemde elde ettiği gelirin bir kısmını tasarruf ederek önceden sahip olduğu maddi kaynaklara bunu eklemiş olurlar. Beklenmedik durumlara karşı hazırlık yapma, gelecekteki ihtiyaçlar için harcama veya muhtemel zararları karşılamak için kârdan ayrılan para (fon, likidite) olan **ihtiyat akçesi** sistemini kurup geliştiremeyen yapılar faiz piyasasının esiri olmaktadır.

Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var, hiçbir noktasında israf yoktur. Çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel olarak yolculuk eder ve besin zincirinde atık olmaz. Su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kar olarak geri gelir. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. Besin zincirinin tepesindeki insan tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir şekilde tasarruf yapar ve kendi türünü devam ettirir.

Dünya üzerinde rekabetin gelişimine bakıldığında tüketici bilincinin artmasında ve bu bilincin rekabeti tüketiciler lehine çevirdiği görülebilir. Rekabet; 1960’lar üretim, 1970’ler maliyet, 1980’leri kalite, 1990’ları hızlilik ve 2000’ler sonrası devam eden süreçte bilgi üzerinde gerçekleştiği görülmektedir.

Ekonomik olarak mutsuz tüketicilerin varlığı ve çokluğu, ülke genelinde evrensel düzeyde temel insan hak ve hürriyetlerinin ihlallerini de beraberinde getirir.

İhtiyaçları karşılamak üzere alınan mal ve hizmetlerin miktarı, kalitesi ve fiyatları tüketiciler açısından artan oranda önem taşımaktadır. Tüketicilerin ihtiyaçları sınırsız ve çok çeşitli olduğu için, mümkün olduğu kadar daha fazla mal ve hizmetten faydalanarak refah ve mutluluk içerisinde yaşamak istemektedirler. Ancak tüketicilerin satın alma güçleri yani gelirleri sınırlı olduğu için, arzu ettikleri tüm ürünlere sahip olmaları da mümkün değildir.

Tüketicilerin mal ve hizmet alımları için yaptıkları giderlere tüketim harcaması, tüketici sarfiyatı denir.

Tüketim harcaması, bir mal veya hizmet satın almak için paranın elden çıkarılması, gelirin bir amaç için kullanılmasıdır. **Toplam harcama** ise hane halkının tüm tüketim harcamaları, yatırım harcamaları, devlet harcamaları, ihracat ve ithalat harcamalarının toplamını ifade eden makro ekonomik bir kavramdır.

Bir ülkenin nüfusu ne kadar çok zengin ise tüketim harcamaları da o oranda yüksek olur. Tüketicilerin yaptığı harcamalar işletmelerin ve emek sahiplerinin gelirlerini oluşturur. Böylece tüketici taleplerinin yüksek ve canlı olması, üretimi de teşvik eder, bu da ekonomik gelişmeyi getirir.

Üretim ekonomik büyümenin ve gelişmenin temelini oluşturur. Tüketim seviyesi toplumun refah düzeyini yansıtan temel bir göstergedir. Fakat gerçek ihtiyacın dışında satın alma gücüne dayanarak aşırı tüketim yapmak sağlık ve çevre sorunu gibi diğer sorunları da gündeme getirir.

Bir ekonomideki toplam harcamalar toplam gelirlere ve toplam üretime eşittir. Ekonomik durumu elverişli olan tüketiciler, gelirlerinin ancak bir kısmını tüketime harcarlar ve geri kalan kısmı ise tasarruf ederler. Buna karşılık, tasarruf yapamayan ve gelirlerinin tamamını tüketim harcamalarına ayırmak zorunda olanların sayısı da çoktur.

Tablo 2-1: Nüfusa İlişkin Temel Özellikler

Temel Özellikler / Temel Özelliklere İlişkin Ayrıntılar
I. Demografik Özellikler
1. Nüfus Sayısı ve Nüfus Artış Hızı
2. Nüfusun Yaş Bileşimi (Çocuk, Genç, Yetişkin, Yaşlı)
3. Nüfusun Cinsiyete Göre Dağılımı (Kadın ve Erkek Nüfus)

4. Nüfus Yoğunluğu
5. Okuryazarlık ve Eğitim Durumu

II. Sosyo-Kültürel Nitelikler

1. Kırsal ve Kentsel Nüfus, Kentleşme Hızı
2. Aile Sayısı ve Ailenin Yapısı

III. Ekonomik Nitelikleri

1. Çalışan Nüfus ve İşsiz Nüfus
2. Çalışan Nüfusun Sektörlere Göre Dağılımı
3. Nüfusun Mesleklere Göre Dağılımı
4. Gelir Durumu ve Gelir Dağılımı
5. Tüketimin Kalıbı ve Tüketim Meyli
6. Tasarruf Eğilimi

Kaynak: TÜİK

Tüketim ürünlerini satın alma kararı alan ve kullanan kişiler ve aileler nüfusu teşkil etmektedir. Gerek üretici işletmeler gerekse pazarlamacılar bakımından nüfus önemli bir potansiyeldir. Her ferdin bir tüketici olmasından sayıca yüksek nüfus bir yönden geniş pazar demektir. Ancak pazar talebinin büyüklüğü, başka bir ifade ile daha çok mal ve hizmet satabilmek için nüfus sayısı yanında nüfusun satın alma gücü ve tüketici alışkanlıkları da önemli olmaktadır.

Tüketim ekonomisi, tüketici davranışı, tüketici bilinci açısından nüfusun en önemli özelliği ve ayrıntıları nüfusa ilişkin temel özellikler tablosunda tasnif edilmiştir. Nüfusun yaş gruplarına göre dağılımı da tüketim açısından önemli bir göstergedir. Pazar bölümlenmesi bakımından dikkate alınması gereken bir veridir.

Fertlerin satın alabildikleri mal ve hizmet miktarları bir yandan gelirlerine, diğer yandan ise mal ve hizmetlerin fiyatlarına bağlıdır. Bu açıdan, enflasyon denilen fiyat artışları hızla devam eden bir ülkede, gelirleri sabit kalan veya yavaş artan tüketicilerin, ürün alım güçleri ve dolayısıyla refah düzeyleri düşüyor demektir.

Bir ülkede kişisel tüketim miktarlarının toplamı, ülkenin toplam tüketimini verir ve bu seviye, diğer etkenler yanında, o ülkenin nüfus sayısı ile de yakından ilişkili olarak kapitalist ekonomide artan tüketim miktarı bir güç olarak görülmektedir.

Tasarruf ile yatırım arasında karşılıklı ilişki; tasarruf olmadan yatırımın gerçekleşmesi mümkün olmadığı gibi yatırım imkânlarının olmaması halinde, ekonomik manada tasarrufun olması da imkânsız şeklindedir.

Özel ve kamu kesiminde gelirin tüketilemeyen bölümü olan yurtiçi tasarrufları toplamı kamu ve özel kesim yatırımları toplamına eşittir. Yatırımların finansman kaynağı ise o dönemde ülkede yapılan tasarruflar ile ülke dışından sağlanan sermaye fonlarıdır. Tasarruf ve yatırım bilinç ve disiplin gerektirir. Yatırım riskini düşünen yatırım yapmamayı ve tasarrufu yastık altı muhafaza tercihi yatırım için gerekli olan kaynağı israf etmektir.

Türkiye’de vergi oranları ve dolaylı vergilerin yüksek olmasının sebebi, kayıt dışı ekonominin kontrol edilemeyişi. **Kayıt dışı ekonomi**, kamunun kontrolü dışındaki ekonomik faaliyetler olarak tanımlanabilir. Avrupa ülkelerinde, kayıt dışı ekonomi daha çok uyuşturucu ve silah kaçakçılığı gibi kanun dışı etkinlikler öne çıkmakta; gelişmekte olan ülkelerde ise (bunlar da dâhil olmak üzere) daha çok eşya ve hizmet alımlarının belgelendirilememesi şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Sanayileşmiş ülkeler; kendi pazarını korumak, ürününü ihraç etmek, işsizine iş bulmak, ürün kalitesini artırmak, üretim ve tüketimde verimliliği artırmak, tüketicinin alım gücünü artırmak, tüketici bilincini geliştirmek, yerli ürün kullanımını teşvik etmek ve diğer ülkelere karşı güçlü bir konuma gelebilmek için; işçisiyle, tüketicisiyle, sanayicisiyle, üniversitesiyle, meslek kuruluşlarıyla, demokratik toplum organizasyonlarıyla ve ilgili kamu kuruluşlarıyla bir araya gelip uzlaşma sağlamaya çalışırlar.

Gelişmekte olan ülke ekonomilerinin, küreselleşme olgusundan en az zararlı çıkabilmesinin en önemli dayanağını gelişmiş bir tüketici bilinci oluşturmaktır. Zira liberal ekonomilerde tüketim ile ilgili tutum ve davranışın bizzat tüketiciden gelmesi, tüketim faaliyetinin dikte edilemeyeceği gerçeği karşısında, yerli ekonomiye olumlu katkıları olabilecek bir Tüketici Hareketi’nin başarısı ancak tüketicinin bilinçlendirilmesiyle mümkündür.

İbni Haldun, devletin yıkılışındaki temel sebepleri; lider, ekonomi ve ahlak olarak ünlü eseri Mukaddimede sıralamaktadır.

Mukaddimede İbni Haldun, ekonominin kendine has kanunları olduğunu belirtir ve herhangi bir zorlama ekonomik hayatı alt-üst eder. Ekonomik gelişmenin bir üst sınırı vardır ve ondan sonra duraklama ve gerileme başlar. Uyarılan edilen insani ihtiyaçların artma hızı, bunları karşılayacak kazanç ve gelirlerin artış hızından fazla olduğu için bir noktada yetersizlik başlar. Bu noktada devlet, ya giderlerini kısmak veya gelirlerini artırmak şeklinde iki yoldan birini kullanmak durumundadır. Ancak bu noktadan sonra bu iki yol da başarıya ulaşamaz. Rahatlığa alışmış olanlar kemer sıkamazlar. Devlet gelirleri artırmak için ya var olan vergileri artırır veya yeni vergiler koyma yoluna gider. Oysa vergi ile kazanç arasında aşılması gereken sınır aşılsa teşebbüs arzusu zayıflar. Vergide de gelir sağlayamayan devlet, bu defa ekonomik hayata girmek ister. Üreticilerden ürünlerini değerlerinin altında almaya, tüketiciye yüksek fiyat ve fahiş kârla satmaya çalışır. Bunun sonucu üretici üretimden, tüccar ticaretten vazgeçer. Tüketiciler şehirden kaçış yolları arar. Devlet bunun da fayda etmediğini görünce, önce yakınındaki varlıklı kişilerden başlayarak herkesin malına ve mülküne el koyar. Bu da vatandaşların yönetimden yüz çevirmesine, dış güçlerle ittifak yapılmasına, ekonomik hayatın durmasına ve devletin ortadan kalkmasına yol açar.

İktisadi büyüme ve gelişmenin en önemli ölçüsü, ülkedeki milli gelir (MG) veya Gayri Safi Milli Hâsılanın (GSMH) artış oranıdır.

Milli Gelir, belirli bir dönemde bir ekonomide üretilen mal ve hizmetlerin para ile ifade edilen brüt değeri toplamıdır. Diğer bir ifade ile **Milli Gelir**, Safi Milli Hâsıla'dan (SMH) dolayı vergilerin düşürülmesiyle elde edilen değerdir. **Safi Milli Hâsıla**, bir milli ekonomide belirli bir dönem içinde üretilen mal ve hizmetlerin toplamı sayılan Gayri Safi Milli Hâsıla'dan (GSMH) üretim araçlarının yıpranma payı "amortisman" ın düşülmesiyle elde edilir.

GSMH ve MG miktarı ve aynı zamanda kişi başına düşen tutarları zenginlik ve ekonomik kapasite göstergesidir. Kişi başına milli gelirin yüksek olduğu ülkeler, düşük olan ülkelere oranla daha yüksek miktar satın alma ve tüketim gücünü yansıtır.

Gelişme ve büyümeyi içine alan kalkınma, bir ülkede belirli bir dönemde üretimdeki artışı ifade eden fizikî büyüme ile birlikte, ekonomideki yetenek, bilgi ve anlayışın gelişim ve üretilen ürünlerin kalitesinin de yükselmesini ifade eder. Ekonomik büyümeden farklı ve önemli olan kalkınma, sosyal ve siyasî alanda da gelişmeyi ve ilerlemeyi ifade eder. Ekonomik büyüme ise kalkınmanın motoru hükmünde olması sebebiyle planlı bir ekonomik büyümesi olmayan ülkelerin kalkınması sınırlı kalır.

Türkiye Cumhuriyeti 1963'dan bu yana plânlı kalkınma için "5 yıllık kalkınma plânları" hazırlamış ve bu doğrultuda ekonomi plânlı bir şekilde ilerleyebilmiştir. Şu an 2019-2023 kalkınma hamle ve hedeflerini açıklayan On Birinci Kalkınma Plânı dönemidir.

Kalkınma, yatırımla gerçekleşir. **Yatırım**, belirli bir getiri sağlamak için, kişi ve bir kurumun alternatif maliyetleri ve risk faktörlerini de göze alarak belli vadelerde birikimlerini yatırım araçlarına bağlamasıdır. **Sanayileşme** ise üretimde makinelerin yaygınlaşması, işlerin mantıkî bölümlere ayrılıp seri üretime geçilmesini ifade eder. Bir ülkedeki iktisadi faaliyetlerin ağırlığının sanayi kesimine kayması, milli gelir içinde sanayi kesiminin payının nispi artışı sanayileşmeyi gösterir.

Bir ülkenin gelişimi, milli hasıladaki reel artışı, ekonomideki yapısal değişimi, sosyal, kültürel ve siyasî değişimleri içerir. **Gelişme**, belirli bir dönemde üretimdeki artışı gösteren fizikî büyüme ile birlikte, kuruluşun yetenek, bilgi ve anlayış gelişimi ve üretilen ürünlerin kalitesinin yükselmesini ifade eden büyümeyi de kapsayan kavramdır. **Büyüme** ise sermaye, emek, tabii kaynaklar, teçhizat ve teknoloji gibi ekonominin temel verilerinde, kişi başına bir yıldan diğer yıla daha yüksek bir reel gelir sağlayacak şekilde devamlı artışları ifade eder.

Temel ekonomik verilerdeki artışlar ülkede kişi başına reel gelirden sürekli bir yükselmeye sebep oluyorsa ülke ekonomisi büyümüş demektir. Büyüme, ekonominin, ölçülebilir verilerindeki artışla ekonominin gövdesi ile büyümesidir. Gelişme ve büyümeyi içine alan kalkınma, gelişmekte olan ülkeler için vatandaşların refahı ve ülkenin gelişmişliği açısından önemlidir.

Kalkınma, bir ülkede belirli bir dönemde üretimdeki artışı gösteren fizikî büyüme ve milli gelirdeki artışla birlikte, ekonomideki bilgi, yetenek ve kalite anlayışın gelişimi, ekonomik yapıda sanayi ve hizmetler sektörü lehine değişim, sosyal ve kültürel alanlardaki gelişmeleri ifade eder. Kalkınma hızı ise nüfus başına düşen reel gelirdeki yıllık artış oranını ifade eder. **Sürdürülebilir kalkınma** ise insan ve tabiat arasında denge kurarak, tabii kaynakları koruyarak, bilinçli kullanımını sağlayarak ihtiyaçların karşılanması ve kalkınmaya imkân verecek şekilde mevcut ve gelecek kuşakların hayatlarının planlanmasıdır.

Kalkınmanın temel unsurları; (1) kişi başına düşen milli gelirin artması, (2) üretim faktörlerinin etkinliği, (3) üretim faktörlerinin miktarlarının değişmesi ve (4) sanayi kesiminin milli gelir ve ihracat içindeki payının artması gibi yapı özelliklerindeki değişimdir.

Kalkınma, sosyal, kültürel ve ekonomik düzenlemelerle gelişmiş ülkeler standardını yakalama çabasıdır.

Kalkınma kriterlerine göre dünyadaki ülkeler üç gruba ayrılmaktadır:

1. Yüksek derecede gelişmiş ülkeler: Bu grupta yer alan ülkelerde Fert Başına Milli Gelir 15.000-40.000. ABD Doları civarındaki; Batı Avrupa, Kuzey Amerika Ülkeleri ve Japonya örnek verilebilir.

2. Orta derecede gelişmiş ülkeler: Bu grupta yer alan ülkelerde Fert Başına Milli Gelir düzeyi 5.000.-15.000. ABD Doları dolayındaki; Türkiye ve Rusya örnek verilebilir.

3. Az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkeler: Bu grupta yer alan ülkelerde Fert Başına Milli Gelir Düzeyi 5.000. ABD doları altındaki; Pakistan, Hindistan, Nijerya örnek verilebilir.

Kişi başı milli gelirin gelişmişlik seviyesini açıklamada yetersizliğini düşünen Pakistanlı ekonomist Mahbub ul Haq ve Nobel ödüllü Amartya Sen 1990'da geliştirdiği ilk İnsani Gelişme Raporu Birleşmiş Milletler tarafından İnsani Gelişme Endeksi (Human Development Index-HDI) olarak yayınlanmıştır. **İnsani Gelişme Endeksi (İGE-HDI);** bir ülkenin ortalama kazanımlarını, sağlık, eğitim ve gelir olarak insani gelişimi üç temel alanda ölçen özet bir karma endekstir.

İGE bir ülke gelişimini değerlendirmede esas ölçü kişi ve onların kapasiteleri olduğu ve seçilen milli siyasetlerin sorgulanmasında, Gayri Safi Milli Hâsıla düzeyi aynı olan iki ülkenin farklı insani gelişime sahip olabileceğini göstermek için geliştirilmiştir. Gelir seviyesi ve gelişmişlik arasındaki fark günlük hayatta pek fark edilmezken iktisadi açıdan büyük farklar vardır. Gelir, sahip olunan para ve para ile ifade edilen değerler iken gelişmişlik, insanın hayat kalitesini, ulaşabildiği imkânları ve sahip olduğu hakları ifade eder. Sosyal gelişimin temelinde toplumların ekonomik, siyasî ve sosyal açıdan geliştikleri düşüncesi yatar.

Büyüme rakamları, ekonomik başarının temel unsuru olan gayri safi milli hâsıla üzerinden değerlendirilir. İnsan hayatının sosyal gelişmişlik verilerini dışarıda tutan bu değerlendirme eksik ve yetersizdir. Kapitalist sistemin ayakta kalması için insani değerler ve insan mutluluğu dışarda bırakılmaktadır. Dünyadaki yeni arayış, toplumun ortak mutluluğunu sağlanması için hayat kalitesini sadece maddi veriler üzerinden değil, mutluluk perspektifinden de değerlendirilmesi gerektirir. Eğitim, sağlık ve gelir göstergelerine dayanarak hazırlanan İGE-HDI, en çok kullanılan gelişmişlik göstergesiyle birlikte farklı metodolojiler kullanan; **Sosyal Gelişme Endeksi** (Social Progress Index-SPI) ve **İslamîlik Endeksi** gibi yeni endeksler ortaya konmuştur.

İslamîlik endeksi; ülkelerin değerlerinin İslamî kriterlere ne derece uyduğunun ölçümünü ifade eder. George Washington Üniversitesi'nden iki akademisyen Scheherazade Rehman ve Hossein Askari 2010'da yayınladıkları 'How Islamic are Islamic Countries?' isimli makalede İslam İşbirliği Teşkilatı'na üye ülkelerin İslamî öğretilerle temellenen politikalar izleyip izlemedikleri

sorusunu cevaplamaya çalışılan bir harekettir.

İktisadi ve sosyal hayat, **refah devleti** (sosyal devlet) anlayışının benimsenip yaygınlaşmasıyla önemli hale gelerek toplum hayatını geliştirmiştir. Devletin, kalkınma, sosyal barış ve sosyal adaleti sağlamak için sosyal ve iktisadi hayata aktif müdahalesini gerekli ve meşru gören, vatandaşlık temel geliri sağlama, istihdam imkânı, sosyal güvenlik ve adalet sağlayıcı siyaset geliştiren **sosyal devlet** (refah devleti) modeli, anlayışı toplum hayatında önemli bir yer tutmaktadır.

Sosyal devlet, vatandaşın sosyal ve ekonomik durumunu iyileştirmek, hayat düzeylerini yükseltmek, toplumsal eşitsizlikleri gidermek için tedbirler alarak sosyal güvenliklerini sağlayan bir yönetim anlayışı ve şeklidir. **Vatandaşlık temel geliri** ise bir toplumda yaşayan tüm insanlara, çalışma hayatındaki konumlarından bağımsız ve şartsız olarak, sadece toplumun bir ferdi oldukları için temel ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir paranın ömür boyu düzenli ödenmesidir.

Vatandaşlık gelir hakkı, toplumdaki herkesin ortak üretimden potansiyel olarak pay alması hakkının kabulü; işsizlik, yoksulluk, toplumsal refah, sosyal adalet ve gelir dağılımı eşitsizliği, kişisel ve organize suçlar, terör, eğitim, sağlık gibi konulardaki, meselelerin çözümüne önemli katkı sağlayacak niteliktedir.

Sosyal devlet anlayışı ile ülke kalkınmasında özel sektöre de yer verilir. Çoğu zaman devletin müdahalesi olmadan ekonomik büyüme ve gelişme (kalkınma) sağlanamaz. Dışarıdan sermaye girişi ile büyüyen ekonomi borca dayalı bir büyüme modeli gösterir. İhracatının yüksek bir kısmı ara malı, hammadde gibi ithal girdilerden oluşan ekonomide ihracat yapabilmek için ithalata mecbur kalır. İhracat geliri ithalatını karşılamayan ve yatırımları dış borçla yapan bir ekonomi, sürekli dış açık vereceği için cari açık artacaktır. İhracata dayalı büyüme modelinde ihracat ithalatı karşılamadığında büyüme borca dayalı bir modele dönüşür.

İktisadi büyüme, üretim odaklı; sanayi, ziraat ve hizmet gibi, reel sektörlerle gerçekleşmesi gerekir. İktisadi büyüme, kişi mutluluğu ve sosyal barışın sağlanması, gelir dağılımında adalet ve refahın tabana yayılması, alt gelir gruplarının büyümeden pay alabilmelerini sağlayacak iyi bir ekonomi siyaseti ile gerçekleşebilir. Türkiye, kalkınmada ziraatı güçlendirme yanında, potansiyel taşıdığı yeni sektörler de yönelmelidir. Kendi kendine yeterli kalma ve dışarıya bağımlılıktan kurtulmanın yolu ziraatta kendini sürekli yenilemektir. Katma değeri yüksek olan; “Şanlıurfa’nın Biberi, Rize’nin Çayı, Malatya’nın Kaysısı, Kars’ın Peyniri ve Ordu’nun Fındığı” gibi Türkiye’ye özgü ürünlerin ihracatı döviz girdisini artıracaktır. Yabancı firmalar Türkiye’den aldıkları marka değeri olan özel ürünleri katma değerli hale getirip global pazarlarda yüksek fiyatlarla satıyorlar.

Coğrafi yapının sağladığı arazi avantajı sebebiyle kalkınması ziraata bağlı toplumlarda zirai üretim stratejik önemdedir. Özellikle gıda güvenliği ve Helal Gıda Sertifikası gibi uygulamalara sürekli yenileri eklenmektedir. Aile tarafından ziraat ile bağlantılı faaliyetleri Birleşmiş Milletler “**Aile Çiftçiliği**” olarak tanımlamaktadır. Kalkınmakta olan ülkelerin çoğunda zirai üretimin %80’i aile çiftçiliğiyle gerçekleşiyor. BM Gıda ve Ziraat Organizasyonu (FAO)’nun desteklediği aile çiftçiliği aynı zamanda kırsal kalkınmaya katkı ile insanın doğduğu yerde doymasını sağlayan bir projedir. Aile çiftçileri ve küçük çiftçiler global gıda güvenliği açısından; geleneksel gıda ürünlerinin korunması, dengeli beslenme, zirai biyo çeşitliliğin korunması ve kaynakların sürdürülebilirliği için önemlidir. Gıda üretiminde; daha küçük ölçeklerde ve münavebeli (nöbetleşe) üretilmesi ve piyasa istikrarı için küçük işletmelerin teşvik edilmesi yerel ekonomilerin büyümesi için bir fırsattır.

Şehir tarımcılığı ve dikey tarım; apartmanın bütün duvarına ve evin bölümlerine, balkon, teras, mutfak duvarlarına özel üretilen aparatlar veya isteğe bağlı dekoratif aksesuarla zirai üretimin gerçekleştirilmesidir. Bulunduğu coğrafyaya adapte olmuş tohum ve bitkiler hacimli üretimleri ucuza elde etmek için yerel popülasyonu azaltma, mono kültüre indirme ve bozma girişimleri olan ucuz çözümlerin pahalı sonuçları olacağı için, yerel bitki ve tohum soylarının korunması gıda güvenliği açısından önemlidir. GDO lobisi tarafından genleri ile oynanan gıda ürünlerinin insan beslenmesinde ileride ne gibi sonuçlar ortaya çıkaracağı meçhuldür. Bu tür bir büyüme ülke için sağlıklı bir büyüme değildir.

Ürünlerde hile ve tağşiş ürün güvenliğini tehdit ederek sağlıklı büyümeyi ortadan kaldırmakta ve tüketiciye telafisi mümkün olmayan zararlar vermektedir. Hile, birini aldatmak, yanıltmak için yapılan düzen, tağşiş ise bir ürünün tabiliğini, içine başka bir şey karıştırarak bozmak, etiketinde belirtilen maddelerden farklı madde katma hilesidir. GDO lobisi tarafından genleri ile oynanan gıda ürünlerinin insan beslenmesinde ileride vereceği zararlar bilinmemektedir. Bu tür bir büyüme ülke için sağlıklı bir büyüme değildir.

Ekonomiler büyüme ve enflasyonla ilişkilerine göre dörde ayrılır:

1. Bir ekonomi sıfır enflasyonla büyüyorsa burada enflasyonsuz büyüme geçerlidir.
2. Bir ekonomide hem reel büyüme hem de enflasyon varsa enflasyonlu büyüme halidir.
3. Bir ekonomide reel büyüme sıfır veya sıfıra yakın iken enflasyon varsa stagflasyon durumu vardır.
4. Bir ekonomide GSYH reel olarak küçülürken enflasyon da ortaya çıkıyorsa slumpflasyon vardır.

Enflasyon, fiyatlar genel düzeyinin devamlı olarak yükselmesi sebebiyle paranın sürekli değer kaybetmesi veya tüketicilerin satın alma gücünü kaybetmesidir. Nominal milli gelirin, bu gelirle satın alınan ürün miktarına nazaran artması (şişme), talepteki artışların yeterli ürünle karşılanamadığından kaynaklanan fiyat artışları ve hayat pahalılığını ifade eder. Kamu harcamalarının vergilerle değil de para basarak finanse edilmesi enflasyona ve kişilerin satın alma gücünün azalmasına yol açar. **Enflasyon vergisi** ise bütçe açıklarının para basımı ile finanse etmesinin enflasyona yol açması sebebiyle kişilerin ellerindeki paranın satın alma gücünün devlete vergi vermeleri durumundaki gibi azalmayı gösteren bir dolaylı harcama vergisidir.

Deflasyon, piyasada fiyatların belirli bir zaman aralığında sürekli düşüş göstermesi durumudur. **Devalüasyon** (kur ayarlaması) ise sabit kur sistemlerinde ödemeler dengesi açık veren ülkenin milli parasının dış satın alma değerinin hükümet tarafından alınan kararlar düşürülmesidir.

Resesyon (durgunluk); bir ülkenin ekonomik faaliyetlerinde en az iki çeyrek dönem olan altı ay süreyle gerilemesiyle (- büyüme)

reel gayrisafi yurtiçi hâsılanın düşmesi, ekonomik faaliyetlerde duraklama, reel ekonomik faaliyet düzeyinde ılımlı daralma aşamasıdır. **Depresyon**, ekonomideki daralmanın ılımlı değil şiddetli olması, **ekonomik çöküş** ise ekonomide uzun bir resesyon hali.

Stagflasyon, yüksek enflasyonun ve düşük büyümenin aynı anda yaşanmasını ifade eder. **Slumplasyon** ise bir ekonomide enflasyon yaşanırken aynı zamanda ekonomi küçülme ve büyüme durmuştur ama buna rağmen yine de enflasyon vardır.

Marshall Hodgson'ın 16. yüzyılda kritik ettiği geri kalmışlık paradigması günümüzde çökmüştür. Eğitim sisteminde çocuklara daha ilkokuldan itibaren 'geri kaldık' diye aşağılık duygusu değil fikri bir bağımsızlık düşüncesi verilmelidir. Kalkınma için insan ve toplum bilimlerinde kendi düşüncelerimizi üretmeliyiz.

Sosyal sorumluluk gereği, toplam ve ferdi faydacılık ilkeleri çerçevesinde toplumsal maliyeti en aza indirip bu faydayı artıran yatırımlara öncelik verilmesi gerekir. Bu, ülke kalkınması için bir görevdir.

2.10. Tüketici Hizmeti

Bilgi eksikliği ve tecrübe yetersizliği olan tüketicileri aldatan ve yanıltan ekonomik sistemde tüketicinin bilinçlenmesi ve tüketiciye sunulan hizmetlerin önemi artmaktadır.

Ekonominin tarafları olan üretici ve tüketiciler aralarında sürdürülebilir bir alışveriş sistemi için birbirlerine karşı sorumluluk üstlenirler. Tüketiciler, yaptıkları bilinçli tüketim tercihleri ile kaynakların etkin kullanımını sağlayarak ekonomik verimliliği artırabilirler. Üreticiler ise üretim için sahip olunan ülke ve dünya kaynaklarını etkin şekilde kullanarak sürdürülebilir bir üretim sistemini kurabilirler. Sürdürülebilir tüketim dünya kaynaklarının sürdürülebilirlik sınırları içerisinde kullanılmasını temel alan ve tabi hayata verilen zarar en aza indiren yolları arayan bir tüketim şeklidir.

Dijital dönüşümün gelişimiyle tüketicilerin tüketim konusunda bilgilendirilme ihtiyacı artmaktadır. Elektronik bilgi sistemleri, iş süreçlerini kısaltarak zaman ve emek kayıplarını azaltmakta ve dolayısıyla maliyetleri düşürmektedir. Tüketicileri bilgilendirme işi işletmelerde genellikle müşteri hizmetleri birimine bağlı müşteri temsilcileri aracılığı ile gerçekleşmektedir.

Hizmet; insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fizikî olmayan ürünlerdir. Müşteri hizmeti, müşteri tatmini, müşteri mutluluğu, müşteri odaklılık, müşteri yönelim gibi tüm bu kavramların ana fikri müşteri taleplerinin karşılanması ve kuruluşun topyekün müşteri tatminini güvenceye almaktır.

Müşteri hizmeti (customer service) ise müşteri ile değişim sürecinde işlem öncesi, işlem sırası ve işlem sonrası müşteriye zaman ve yer açısından kolaylık sağlayacak değer oluşturunca bir hizmet sunma sürecidir. **Klasik anlamda müşteri hizmeti**, sipariş almak, ürünü geri almak veya şikâyetleri dinleyip ele almaktan ziyade çok daha kapsamlı ve karmaşık bir iştir. **Modern anlamda müşteri hizmeti** ise müşteri ile değişim süreciyle ilgili olarak, işlem öncesi, işlem sırası ve işlem sonrası müşteriye zaman ve yer açısından kolaylık sağlayacak değer oluşturunca bir süreç olarak görülmelidir. Hedef müşteri memnuniyetini artırarak kârlılığı sağlamaktır.

Müşteri temsilcisi aracılığıyla sunulan müşteri hizmetinde hedef müşteri memnuniyetini artırarak kârlılığı sağlamaktır. Memnun müşteri tekrar gelir ve başkalarına tavsiye eder.

Müşteri temsilcisi; kuruluş, marka ve ürünle ilgili soruları cevaplayıp potansiyel müşterileri firmaya yönlendiren, müşteri kayıtlarını tutan ve müşteriye kuruluş karşısında ve kuruluşu da müşteri karşısında temsil eden, aradaki bağlantıyı sağlayan kişidir.

Müşteri temsilcisi ifadesi doğru değil, doğrusu kurum veya patron temsilcisi olmalıdır.

Müşteri hizmetlerinin kapsamı; kuruluşun müşterileri hoşnut edeceği her türlü faaliyeti ve onların aldığı ürünlerden muhtemel en fazla değeri elde etmelerine yardımcı olacak tüm uygulamaları içine alan bir genişliktedir.

Sorumluluk bilinci ve yoğun bir çalışma temposu gerektiren müşteri temsilciliği, iletişim kabiliyetine ve düzgün bir diksiyona sahip olmayı gerektirir. Müşteri temsilcisi kuruluş ve müşterinin karşılıklı çıkarlarını göz önünde bulundurarak, gerekli iletişimi sağlaması gerekir. Faaliyet alanına ve firmaya göre farklılık gösteren müşteri temsilciliği alanında geliştirilen ve insan ilişkileri başarılı olduğu sürece iyi bir kariyer yapılabilir. Dikkatli, sabırlı, nazik, kibar, empati yapabilen, ikili ilişkilerde başarılı, sonuç odaklı ve analiz yeteneğine sahip kişiler, müşteri temsilcisi iş ilanları içerisinde en uygun olanı seçerek, rahatlıkla yeni bir iş sahibi olabilirler.

Müşteri temsilcisi iş ilanı seçeneklerinde, kuruluşun kendi kabiliyet ve becerilerine, kariyer hedeflerine odaklanarak en iyi olana başvurulabilir. Kurumlar, ikna kabiliyeti yüksek, nazik, konuşma becerisi iyi ve insan ilişkilerinde başarılı kişileri değerlendirirler.

Müşteri temsilcisinin görev tanımı çalıştığı sektöre göre farklılıklar gösterir.

Müşteri temsilcisinin görevleri:

1. Müşteri çağrılarına cevap vermek,
2. Müşteri şikâyetlerini dinleyerek ürünle ilgili sorunlarını telefon, e-posta, posta veya sosyal medya yoluyla çözmek,
3. Müşterilere, ürün hakkında bilgilendirmede bulunmak,
4. Ödeme bilgisi, telefon numaraları ve adres gibi müşteri bilgilerini almak,
5. Garanti veya satış şartları ile ilgili soruları cevap vermek,
6. Sipariş veya geri ödeme ile ilgili bilgileri müşteriye bildirmek,
7. Müşteriyi, ürün iptali talebini yeniden düşünmeye ikna etmek,
8. Hesap bilgilerini müşteriden izin alarak müşteri hesapları açmak ve bu hesap bilgilerini güncellemek,
9. Müşteri sorunun çözümünü sağlamak için süreci takip etmek ve sonuçlandırmak,
10. Müşteri ihtiyaçlarını analiz ederek potansiyel ürün ihtiyaçlarını yönetime sunmak,
11. İhtiyaç duyulduğunda ürün geri çağırma işlemlerini gerçekleştirmek,
12. Genel müşteri memnuniyeti hakkında rapor hazırlayıp yönetime sunmak,
13. İlgili bölümlerle iş birliği içerisinde çalışarak kurumun politika değişikliklerinden haberdar olmak,

14. Açık ve interaktif iletişim yoluyla sürdürülebilir ilişkiler kurarak bunu sürekli geliştirmeye çalışmak.

Müşteri temsilcisinin eğitilmiş olması, sürekli öğrenme isteği ile kendini geliştirme becerisi alanında yükselmesini kolaylaştıracaktır. Kuruluşlar farklı kriterlerde de olsa müşteri temsilcisinde bazı özelliklerin bulunmasını isterler.

Firmaların müşteri temsilcisinde aradığı yetkinlik kriterleri değişiklik göstermektedir.

Müşteri temsilcisinde aranan özellikler:

1. İkna kabiliyeti
2. Problem çözme becerisi
3. Düzgün bir diksiyona sahip olmak,
4. Telefonla iletişim kurma ve aktif dinleme becerisi göstermek,
5. İyi düzeyde sözlü ve yazılı iletişim kabiliyetine sahip olmak,
6. Farklı müşteri beklentilerine nezaket ve sabırla cevap vermek,
7. Ekip çalışmasına uyumlu olması,
8. Zamanı verimli kullanma becerisine sahip olması.

Müşteri hizmetleri elemanlarının çalışma ortamı, mal ve hizmetin türüne göre değişir. Çalışma yoğunluğu, özel günlere ve mevsimlere bağlı olarak değişiklik gösterebilir, çalışma ortamı kapalı ve açık alanlar olabilir. Satış öncesi, satış sırası ve sonrası işlemlerini hizmet sektöründe yürüttüğü için çalışma şartları, satın alma davranışı, tüketici tipleri, müşteriye karşı davranış ve tüketimi etkileyen faktörler konusunda kendini yetiştirip geliştirmelidir.

Tüketici memnuniyetini artırmada müşteri hizmetleri kapsamında sunulan çağrı merkezi hizmetleri büyük bir önem arz eder. Çağrı merkezi hizmetleri, işletmelerin müşteri ilişkileri yönetimi, vizyonu ve müşteri hizmetleri anlayışını yansıtan bir araç olarak iyi kullanıldığında müşteri sadakatine büyük katkı sağlayacaktır.

Üreticiler, bir şeyleri satabilmek için tüketiciler ile iletişime geçerler. Bu karşılıklı ilişkide tüketicilerden alınan geri bildirimler, ilişkilerin sağlıklı bir şekilde sürdürülmesini kolaylaştıracaktır.

Tüketicilere sunulan; satış öncesi, satış sırasında ve satış sonrası hizmetler sonrası tüketiciden olumlu veya şikâyet tarzında geri bildirimler alınır. Şikâyet, tüketicinin olumsuz geri bildirimi olarak tanımlanmaktadır. Şikâyetler olmaz ise küçük ve aşılabilecek meseleler büyür. Tüketiciden şikâyet tarzı geri bildirimler işletme için bir fırsattır. İşletme eksiklerini gidererek gelişimini sağlar.

Şikâyet çeşitleri:

1. Mekanik şikâyetler
2. Hizmetle ilgili şikâyetler
3. Davranışla ilgili şikâyetler
4. Olağan dışı şikâyetler

Tüketici eğitimi, tüketici haklarının korunması konusunda işletme, ülkeler ve ülkelerarası organizasyonlar birtakım görevler üstlenmekle birlikte esas tüketicilerin kendi aralarında kuracakları organizasyonlara önemli görevler düşmektedir. Günümüzde tüketiciyi bilgilendirme, bilinçlendirme ve korumaya yönelik organizasyonlar, çeşitli gruplar altında toplanmaktadır.

Tüketiciyi korumaya dönük organizasyonlar; tüketiciler tarafından kurulan organizasyonlar, devlet tarafından kurulan organizasyonlar, özel kesimin kurduğu organizasyonlar, uluslararası tüketici organizasyonları ve tüketim kooperatifleridir.

Günümüzde tüketicilerin modern pazarlamanın odak noktasını oluşturması, tüketici hizmetleri sektöründe nitelikli elemanların yetiştirilmesini hem sektör hem de tüketici açısından önemli kılmaktadır.

Elektronik bilgi sistemleri, iş süreçlerini kısaltarak zaman ve emek kayıplarını azaltmakta ve dolayısıyla maliyetleri düşürmektedir. Dijital dönüşüm uzmanları vasıtası ile kurumların dijital dönüşümü, kurum hafızasını geliştirmekte ve böylece birçok alanda tasarrufu getirmektedir. Nesnelerin interneti (IoT) ile ev ve işyerinden internete bağlanan cihazlar, iş süreçlerinde verimliliği artırmaktadır. Bu sebeple kuruluşlar maliyetleri çeşitli yollarla düşürmek için bilişim ve dijital dönüşümü zorunlu olarak yapma ihtiyaçları büyük ölçekli yatırımları da beraberinde getirmektedir.

Sanayi devriminin 4. sürecinde bilgi ekonomisi ve dijital dönüşüm her alanda kendini göstermesiyle meslekler de giderek daha farklı zihni beceriler gerektiren bir dönüşüm içine girmiştir. İş gücü piyasasında ihtiyaç duyulacak becerilerin bugünden öngörülemez hale gelmesiyle, gençlerin dijital çağa uygun yeni yetenekler kazanması gerekir. Günümüzde bir insanın zekâsı bilgisine göre değil, bilgiyi elde etme yeteneğine göre ölçülüyor. Bu sebeple sürekli yeni bilgi öğrenme, sorgulama ve yenilenme sorumluluğu her insanı yakından ilgilendiriyor.

Endüstri 5.0: 1 İnsan+1 Bilgisayar+1 Fabrika=Endüstri 5.0., ile bir bölge sınırlaması olmadan herhangi bir yerde duran nesneyi alıp, kullanabilme, onları tamir edebilme, yeniden programlama, online, buluta veri aktarma, kendi aralarında iletişim kurma ve uzaktan kontrolü sağlayan yapay zekalı robotlar hızlı bir şekilde geliştiriliyor.

Bilim ve teknolojik alandaki gelişimi takip ederek kendini geliştirenler, teknoloji ve lisans ihraç edebilecek ve elde edecekleri fikri mülkiyet hakları ile ülke dışına açılacaklardır.

2.11. Dijital Dönüşüm ve Siber Güvenlik

Bilimsel ve teknoloji tabanlı gelişmeler, kurumların elektronik dönüşümlerini sağlayarak hızlı bir şekilde dijitalleşiyor.

Bilginin dijital ortamlara taşınması, alt yapıların dijital hale getirilmesi, bilgiye erişimin kolaylaşması ve bilgi yönetim sistemlerinin yaygın kullanılır hale getirilmesi dijital dönüşümü hızlandırmaktadır. **Dijital**, sayısal verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterimidir. **Dijitalleşme**, mevcut ve ulaşılabilir bilgilerin bir bilgisayar tarafından okunabilecek şekilde dijital ortama aktarımı,

analog (benzer, eş) veriyi bilgisayarla dijital veriye dönüştürme, dijital teknolojilerin iş ve günlük hayata uyumu ile iş modelleri ve hayat tarzlarının değiştirilmesidir. **Dijital dönüşüm**, hukuki nitelikli belge, bilgi, değer, varlık, girişimciliğin dijital ortamda gerçekleştirilmesi, hız ve tasarruf ihtiyacıyla, dijital teknoloji imkânlarından faydalanarak ticari faaliyet, süreç, ürün ve modellerin dönüşümüdür. E- dönüşüm diye de ifade edilen dijital dönüşüm, kayıtlı elektronik posta (KEP), e-tebligat, e-yazılım, e-fatura, e-arşiv, e-defter, e-beyanname, e-bildirge, e-devlet kapısı ve e-kimlik uygulamaları ile özel ve kamu sektör uygulamalarını kapsar.

Elektronik bilgi sistemleri, iş süreçlerini kısaltıp zaman ve emek tasarruf, maliyetleri düşürme gibi sebeplerle kurumların dönüşümünü cazip hale getiriyor. **Elektronik belge yönetim sistemi**, kurum içi ve kurum dışı yazışmalarla ilgili bütün süreçlerin bilgisayar ortamında internet üzerinden bilgilerin anlık olarak yönetilmesine imkân sağlayan bir bilgisayar yazılım sistemidir. Akıllı şehirler ve dijitalleşme odaklı teknolojiler, uzaktan eğitim ve çalışmayı, sanal ofisleri yaygınlaştırarak fiziki ofisleri küçültüyor, tüketim alışkanlıklarını değiştiriyor. Ürün odaklı kodlama, algoritmalar ve güvenlik, robot teknolojileri ve mühendislik yazılımlarına yatırım yaparak geleceğin ihtiyacı olan belirli yeteneklerle donatılmış kuşaklar yetiştirilmelidir. Kurumlar, uzman yardımıyla, nesnelerin interneti (IoT) ev ve işyerinden internete bağlanan cihazlar, iş süreçlerinde verimliliği artırıp maliyetleri düşürmek için bilişim ve dijital dönüşüme büyük yatırımlar yapıyorlar.

Dijital dönüşümün faydaları:

1. Tüm işler elektronik ortama taşınmasıyla süreç hızlanır ve takibi kolaylaşır.
2. Muhasebe kayıt işlemleri hızlanır, bürokrasi azalır ve şeffaflık sağlanır.
3. İş yükü hafifler, zaman ve işgücünde tasarruf sağlanır.
4. Arşive ulaşım kolaylaşır ve hesap verilebilirlik sağlanır.
5. Kâğıt, basım ve arşiv maliyetleri azalır.
6. Çevreye olumlu katkı sağlar.
7. Paydaşlar, müşteri ve tedarikçilerle etkili iletişimi sağlar.
8. Klasik dikey hiyerarşiyi zayıflatarak yatay hiyerarşinin gelişmesini sağlar.
9. Bilim, teknoloji ve sanat alanındaki tekelciliğin ve istibdadın kırılmasını sağlar.

Her değişim ve gelişim getirdiği birtakım problemleri incelemek çözüm yollarını ortaya koymak yöneticilerin sürekli işleri haline gelmiştir. Yerleşik kurum kültür ve alışkanlıkları dijital dönüşümün önünde bir engel teşkil eder. Dijital dönüşüm alanındaki yenilikçi teknolojilere hızla uyum sağlamak ve rakiplerine üstünlük sağlamak için yoğun bir çaba sarf etmektedirler.

Sanayi 4.0 sürecinde bilgi ekonomisi ve dijital dönüşüm her alanda kendini göstermesiyle meslekler de daha farklı zihni beceriler gerektiren bir dönüşüm içine girmiştir. İş gücü piyasasında ihtiyaç duyulacak becerilerin bugünden öngörülemez hale gelmesiyle, gençlerin dijital çağa uygun yeni beceri ve yetenekler kazanması gerekir. İnsanın zekâsı bilgisine göre değil, bilgiyi elde etme yeteneğine göre ölçüldüğü süreçte sürekli yeni bilgi öğrenme ve sorgulama her insanı yakından ilgilendiriyor. **Endüstri 5.0:** 2020 sonrası **1İnsan+1Bilgisayar+1Fabrika=Endüstri5.0:** ile yapay zekâlı robotlar ve giyilebilir teknolojiler hızla geliştiriliyor. **Yapay zekâlı robot**, bir bölge sınırlaması olmadan herhangi bir yerde duran nesneyi alıp kullanabilen, tamir edebilen, yeniden programlayan, online buluta veri aktaran, kendi aralarında iletişim kuran ve uzaktan kontrol edilebilen sistemlerdir. Bu gelişimi takip eden ülkeler ve organizasyonlar teknoloji ve lisans ihraç edebilecek ve elde edecekleri fikri mülkiyet hakları ile ülke dışına açılacaklardır.

Dijital dönüşümün getirdiği yeni dijital işletmeler, dijital platformlardan global organizasyon ve fırsatlara kolay ulaşarak işlerini sadeleştirip verimli ve kârlı hale gelip rakiplerine üstünlük sağlar. **Dijital platform**, işletmelerin, müşteriler ve tedarikçilerle etkileşimlerini, geleneksel iş yapma şekillerini yenilediği zeminlerdir. İşletme, yapay zekâ ile hazırlanan kurumsal yazılımların ve bulut tabanlı yapay zekâ geliştirme hizmetleriyle dijital platformlarını sürekli geliştiriyorlar.

İlmi ve teknolojik gelişimin getirdiği dijital dönüşüm, yapay zekâlı yazılım ve uygulamalar yeni bir ekonomik alan oluşturuyor ve yeni meslekler kazandırıyor. İşletmelerde, doğuş sürecindeki teknolojik mesleklere talep artmaktadır. Yapay zekâ, robotlar ve otomasyon alanındaki gelişim işletmelere büyük imkânlar sağlamaktadır. Bu teknolojileri iş süreçlerine entegre etmek isteyen kuruluşlar; yapay zekâ mimarı, yapay zekâ ürün yöneticisi, robot teknisyeni, insan DNA programcısı (biyoteknolog), iklim mühendisi, veri bilimci, yazılım mühendisi ve yapay zekâ ahlak bilimcisi gibi meslek elemanlarına kadrolarında yer açmaya başlıyor.

Ülkeler arasında ciddi bir rekabet alanı oluşturan yapay zekâya ABD, AB ve Çin, büyük yatırımlar yaparak en büyük yapay zekâ gücü olmayı hedefliyorlar. Birçok ülke “milli yapay zekâ stratejilerini” açıklıyor. Diğer yandan, her alanda gelişim gösteren yapay zekâ, istihdam konusunda insanlığın korkulu rüyası haline geliyor ve global ekonomiyi şekillendirmeye devam ediyor.

Bürokrasinin azaltılması ve kurumlarda işlerin şeffaf hale gelmesiyle elektronik sistem üzerinden birçok iş ve işlem zamandan, mekândan bağımsız yapılmaktadır. Kişi ve kurum verileri gelişen teknolojiyle farklı platformlarda kolayca işlenip aktarılabilir. Bu durum kişi ve kurumlara ürün sunanlar açısından kolaylık ve avantaj yanında, istismar riskini de getirir. **Kişisel veri**, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin özel hayatın gizliliğini korumaya yönelik, niteliklerine göre kayıt altına alınan, depolanan, işlenen her türlü bilgiyi ifade eder. **Kişisel verilerin korunması hakkı** ise kişinin şeref, haysiyet, itibar ve şahsiyetinin korunması ile kişiliğini serbestçe geliştirebilmesi, temel hak ve hürriyetlerini kişisel verilerin işlenmesi sırasında korumayı hedefler. Kişisel veriler, verileri toplayan, işleyen, saklayan kurum ve kuruluşlar açısından; 'vatandaş sırrı', 'müşteri sırrı', 'ticari veri', 'ticari sır', 'hasta sırrı' gibi korunması gereken diğer haklar ile iç içedir. Hassas veri niteliğindeki “sağlık verileri” konusunda tartışmalar devam etmektedir.

Bağımsız karar verme yeteneğine sahip son nesil günümüz insanı sonrası gelen nesil bağımlılık üzerine inşa ediliyor. Bilgi yığınlarını işleyerek kişiye özgü neticeler üretip bireyselleşmenin tamamlandığı zannı veren ve tercihleri yönlendiren makineler arkasındaki fikir sahipleri geleceği kendilerine bağımlı şekilde kurguluyorlar. Dijital bilgi ve delillerin öneminin artışı bu alanın ahlaki

kodlarının belirlenmesini zorunlu kılmaktadır. Ahlaki değer yargılarından mahrum bilgi ve teknoloji topluma yıkıcı etki yapmaktadır.

Teknoloji, dijital dönüşüm ve gelişim global ölçekte yönetim şeklini değiştiriyor, yeni bir devlet ve hukuk düzeni getiriyor. Her bilginin blok olarak, gelişmiş şifreleme algoritmasıyla birbirine bağlanıp kaydedildiği, dağıtık ve bir merkeze bağlanmadan işlem yürütün veri tabanı teknolojisi olan **blockchain** (blok zinciri) ve telekomünikasyon alt yapısını geliştiren kurumlar başarılı olacaktır.

Siber (sanal) saldırıların artışına bağlı olarak; kişi ve kurumların veri tabanlarında topladıkları bilgilerin güvenliği için siber savunmaya yönelik yeni tedbirler alınması gerekir. **Siber güvenlik**, kişi kurum ve devletin işle ilgili bilgisayar, sunucu, mobil cihazlar, elektronik sistemler, ağlar ve kritik öneme sahip alt yapı, bilgi, işlev ve farklı verileri kötü amaçlı saldırılardan koruyan bilgi teknolojisi güvenliği uygulamasıdır.

İnternet üzerinden espionaj (istihbarat, gizli bilgi toplama operasyonu) toplamaya dönük ‘ücretsiz yazılım’ ile perdelenen, maskelenen saldırılara karşı savunmak için sorvery (sunucu) ve işletim sistemini bilen bilişimcilere ihtiyaç vardır. Bunu sebebi, internetin görünenin yüzü dışında arama motorunun bulamadığı, statik internetin 500 katı civarı büyüklüğünde Deep Wep üzerinden işlemler aracılığıyla kişi, kurum ve ülkelere siber operasyonla yapıyor algısı ve inancının sürekli artmasıdır.

Her sistem bir zafiyet içerir. Endüstri 4.0 ile sağlanan gelişim nesnelerin interneti (IoT), siber (sanal) saldırı, siber zorbalığı ve troll saldırılarını artırmaktadır. Phishing denilen oltalama, yemleme saldırısı yöntemiyle nitelikli dolandırıcılık suçlarında artış beklenmektedir. Bundan kurtulmanın yolu, başkasının erişemeyeceği kendi sorvery sistemini kurup saldırılara karşı koruma tedbirlerini sürekli geliştirmesi ve siber caydırıcılığını artırmayla mümkündür. Ofansif (hücum) grubun, defansif (savunma) saldırıları için işletme bünyesinde mutlaka siber olaylara müdahale ekibinin kurulup, yönetilmesi gerekir.

Siber saldırı; elektronik sistemler üzerine virüs, trojan (meşru kılığında kötü amaçlı yazılım) veya benzeri zararlı kodlarla gerçekleştirilen, genelde planlı ve koordineli olarak yapılan zararlı davranışlardır. Siber saldırılar bazen simple (basit) ağlar yanında ‘dipnet (maskelenmiş, kanun dışı kontrol edilemeyen internet dünyası) ve ‘dipweb’ gibi ayrı bir network ağı üzerinden de gerçekleşiyor. Burada elektro manyetik sinyaller vasıtasıyla karşı saldırı yapılabilir.

Özel kurum ve işletmeleri siber saldırılara karşı koruyan uzman kişilere siber güvenlik uzmanı, devlet ve kamu kurumlarını koruyan siber güvenlik uzmanlarından oluşturulan yapıya siber ordu denir. **Siber güvenlik uzmanı**, çalıştığı ve hizmet verdiği kurumun elektronik bilgi sisteminin korunmasını sağlayan siber ağlar ve bilgisayar alanında nitelikli uzaman olan kişidir.

Yapay zekânın internet sitelerinde kullanıcının kimliğini tespit etmeye yarayan güvenlik duvarını aşabilen teknolojik gelişim, savunma sistemlerini daha önemli hale getiriyor.

Siber saldırılara karşı koruma yöntemleri:

1. Güvenlik zafiyetlerine karşı sistemi sürekli tarama ve güncel tutulması.
2. Yönetici ve çalışanların siber güvenlik farkındalık programları ile bilinç düzeylerinin artırılması
3. Kurum networkü (ağı) üzerindeki her türlü aktiviteyi kaydederek verilerin yedeklenmesi
4. Güvenlik duvarı oluşturularak ağ güvenliğinin sağlanması
5. Orijinal parolalar oluşturulması
6. Bilinmeyen e-postaları engellenmesi
7. Kullanıcı eğitimi ve farkındalığı
8. Risk yönetim sisteminin kurularak, siber saldırı zararları simülasyonlarla test edilmesi
9. Zorunlu olmadıkça yabancı güvenlik ürünleri yerine yerli ve milli ürünlerin tercih edilmesi.

Teknoloji, bazı kolaylıklar sağlarken, bazı zararlar da verebiliyor. “Sanal hayat, ‘olmaktan’ ziyade ‘görünmek’ üzerine kuruludur” anlayışla akıllı telefonlarla sosyal medyada; kişi kendini gösterme, ifade etme ve diğer insanlarla ilişki kurma, sanal mutluluk veren veri paylaşımı ve beğeni toplama isteği ekran ve sosyal medya bağımlılığı getiriyor. Kullanıcı ve gizlilik sözleşmesiyle hissedilen güvenlik kaygısı, ‘kişisel veri güvenliği’, ‘mahremiyet’ konuları günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelen sosyal medyada, kişisel veriler, fotoğraflar, konum etiketleri ‘beğenilme’, ‘kabul görme’ duyguları ile paylaşımı kişiyi tehlikelere açık hale getiriyor. Toplumda onay ve kabul görme, sosyal statü kazanma, saygınlık ve tanınırlık kaygısı ile sosyal medyada yapılan paylaşımlar bir veri tabanına kaydoluyor ve izleniyor. Bu durum kişisel veri ve güvenliğini tehdit ediyor.

Sosyal medya, kullanıcılar tarafından oluşturulan bilginin basit, anlık ve çift taraflı olarak paylaşılmasını ve ulaşılmasını sağlayan yeni bir medya şeklidir. **Medya okur-yazarlığı** ise kitle iletişim araçları vasıtasıyla verilen mesajları anlama, değerlendirme ve iletmeye yeteneğidir. Sosyal medya okur-yazarlığı medyayı çözümleyebilme, yorumlayabilme ve izleyenin iletileri doğru anlaması için katkıda bulunma, insanların günlük özel ve iş hayatlarında yoğun olarak kullandıkları sosyal medyanın faydalarını artırır.

İnternette faydasız birçok bilgi ihtiyaçmış gibi sunulurken bilgi kirliliği ile dikkatler dağıtılıp gerçekler geri plana itilebiliyor. Popüler sosyal ağlar, bedava uygulama programları takipçi ve kullanıcıların hareket, ilgi, istek, ihtiyaçları, ürettiği içerik, paylaşım, yorum ve beğenilerini belirleyip girişimcilere satarak bir gözetleme ekonomisi oluşturuyorlar. **Gözetleme ekonomisi**, internet tabanlı akıllı uygulamalarla sosyal ağlar üzerinden kişilerin ürettiği içerik, yorum, beğeni, istek ve ihtiyaçlarını tespit edip bunun girişimcilere satılmasıyla ortaya çıkan ekonomidir. Bunlar sosyal ağlara büyük reklam geliri getiriyor.

Sosyal medyada bir metni veya görüntüyü anlık tüketen insan, bir başka anlık tüketeceği kaynağa yöneliyor ve böylece hayatı ‘anlık yaşamaya’ başlıyor. İnternet ve akıllı telefonlar bilginin çok hızlı aktığı kullanıcıların önüne her gün dünya ve ülke gündemini ilgilendiren anlık haberler, arkadaş grubunun yaptığı paylaşımlara kadar çok fazla bilgi ve görseli getiriyor. Kısa metin ve kısa görüntü politikaları, kişilerin daha kısa sürede daha çok bilgi alma alışkanlığını artırdı. Geçmişten bugüne değişmeyen insanın gelişimi olduğu gerçeği; geçmişte olanın bugün farklı olacağı için internet tabanlı okuma, yazma ve öğrenmeler eskiye göre farklı olacaktır. Bilgi

çağının temel özelliği olan hızın, insanın dikkat etme süresiyle buluştuğunda görsel hafızanın öğrenme gücünü daha da arttırmaktadır.

Sosyal medyanın faydaları:

1. Dünyadaki gelişimi yakından görmek,
2. Her türden bilgiye kolay ve hızlı ulaşma imkânı,
3. Kesintisiz karşılıklı iletişim sağlaması,
4. Alışveriş imkânı sunması,
5. Kişinin kendisi gibi beğenileri ve hobileri olan insanlarla karşılaşması, onların desteğini alabilmesi,
6. Bir fikri, bir buluşu hızlı şekilde yayabilme imkânı,
7. Geniş kitlelere ürün satma imkânı,
8. İnsanlara kendinizi daha iyi ifade edebilmek,
9. Teknolojiyi yakından takip etmek,

Toplum faydasına yürütülen projeler siber ortamda büyük rağbet görmektedir. Kötülerin, kötülüğünün azalması ve iyilerin iyiliğinin çoğalması için siber organizasyonlara katılımın artırılması gerekir.

Sosyal medya kullanıcısının her geçen gün hızla artışına bağlı olarak bu alanda siber zorbalık gibi istismarlarında arttığı görülmektedir. Web tabanlı, mobil uygulama veya mobil tarayıcılar üzerinden arkadaşlık, fotoğraf, video, mikroblog gibi sadece bir servislik hizmetlerden oluşan veya çevrimiçi sosyalleşme için birçok servisi birlikte sunan sosyal ağ platformları internette ortamında yoğun bir şekilde kullanılmaktadır.

Siber zorbalık, utanç verici kaba davranışın, küfürlü konuşmaların ve başkalarına karşı düşmanca çevrimiçi ileti, tehdit, taciz ve negatif yorumlar, izinsiz fotoğraf paylaşımı, e-posta, web siteleri, sosyal ağlar ve mesajlaşmalarla kasıtlı olarak gerçekleştirilen fiildir. Elektronik ortamlarda yapılan zorbalık “elektronik zorbalık”, “sanal zorbalık” veya “siber zorbalık” olarak da isimlendirilir.

Siber zorbalık kapsamına giren davranışlar:

1. Dedikodu: Kamuoyunda spekülasyon oluşturma. Çevrimiçi ortamlarda kişi hakkında kasıtlı ve alenen dedikodu yapılması.
2. Dışlama: Bir grup arkadaştan bir kişiyi ayırma. İş yerinde başlayan ve siber ortamda devam eden dışlanma.
3. Taciz: Sürekli ve kasıtlı olarak yapılan zarar verici ve rahatsız edici davranışlar.
4. Takip: Her an izlenildiğini hissetme. İnternette başlayıp, gerçek hayata yansıyan takip ediliyormuş hissi.
5. Trollemek: Kasten ve maksatlı olarak yapılan provokasyon (kışkırtma) ve örtülü hakaret, sabote.
6. Yorumlar: Yazı, fotoğraf, video yoluyla yapılan hakaret ve küfür içeren negatif iletiler.
7. Saygısızlık: İletişimde haddi aşmak ve bunu devam ettirmek.
8. Sahte Hesap: Kurban adına sahte hesaplar oluşturularak ve bu sahte hesaplar yoluyla tehdit ve zorbalığı sürdürmek.
9. Kandırma: Başkalarının çeşitli, gizli bilgilerini yayınlamaya ve bunları çarpıtarak insanları aldatmak, dolandırmak.
10. Manipüle: Kurbanın kendisi gibi davranmak.

Her şeye hemen sahip olmak ve çok kazanıp çok harcama isteği, yeni kuşakları farklı yollara itebiliyor. Özgüveni düşük sosyal medyayı çok kullanan gençleri, online (çevrim içi) platformlar üzerinden çeşitli eğitimlerle robotlaştırma, mankurtlaştırma ile istedikleri işi yaptırabiliyorlar. İnsanın iç âlemini geliştirip, iç hesaplaşma ve kendini geliştirme yerine sosyal medyada yeni mecralara yönelme bazı tuzakları da peşinden getiriyor. Algı aralığının düşük olduğu bu alanda değişimin hemen anlaşılamadığı için zararları da büyüktür. İnsanların bu açıklarını bilen kötü niyetli yapılar siber ortamda oluşturdukları profillerle kişi, işletme veya ülke üzerine siber operasyonlar yapabiliyorlar. Bu faaliyetleri komplo teorisi yaftalaması ise gerçekleri göz ardı ettirerek toplumu yanıltmaktır. Aslında yanlış olan komplo teorisi değil komplo teorisyenidir.

Sosyal medyanın zararları:

1. Mantıklı düşünme ve akıl yürütme becerisini zayıflatıyor.
2. Kimlik oluşumunu olumsuz etkiliyor.
3. Mahremiyet duygusunun gelişmesini engelliyor.
4. Bağımlılığı artırıyor.
5. Kişinin bilgisiz olduğu alanda kandırılma ve suiistimalini artırıyor.
6. Kişiyi bencilleşmeye yöneltiyor ve toplumsal hayattan uzaklaştırıyor.
7. Depresyon gibi eğilimlere yol açıyor.
8. İş hayatındaki performansı kötü etkiliyor.
9. İnsanlar arası olumsuz rekabeti artırıyor.

Sosyal medyadaki bilgi kirliliği, yalan, yanlış haber, hızlı şekilde yayılıyor, bundan mağdur, hak gaspı olan kişi ve kurumlar olabiliyor. Yeni olan bu alanın varlığı ve sürekli gelişiyor olduğu gerçeği kabullenilerek bununla yaşamının yolları bulunmalıdır. Bu mecraı faydalı kullanımını ve verimli hale getirmek için ihtiyaca bağlı olarak sürekli yeni düzenlemeler yapılması gerekir.

Global sosyal medyayı verimli kullanmanın yolları:

1. Siber âleme esaslı, ihtiyaçları karşılayacak bir kanuni düzenleme getirilmelidir.
2. Hakaret, tezyif, aşağılama, özel hayatın gizliliği ve lekelenmeme hakkına ilişkin siber âlemin ahlaki kodları belirlenmelidir.
3. Her bilgi, habere şüphe ve temkinle yaklaşılmalı, teyit kültürü geliştirmeli ve doğrulama etiketi zorunluluğu getirilmelidir.
4. Kişilerin sosyal medya okur-yazarlığı eğitimle geliştirilmelidir.
5. Zararlı içeriklere adli merciler üzerinden hızlı sansür sistemi kurulmalıdır.

6. Çocuk ve gençlerin gelişimini olumsuz etkileyen, genel ahlaka aykırı siteler adli birimlerce kontrol edilmelidir.
7. Sosyal medya hizmeti sunan firmalar mali ve hukuki muhataplık ve sorumluluklarını kabul edip yerine getirmelidirler.
8. Sosyal medyada, tüm taraflar medeni ve birlikte yaşama kültürünü geliştirecek temiz kullanım yolu bulunmalıdır.
9. Global ve yerel ölçekte sosyal medya üzerinden siber, dijital ve biyolojik teröre müsaade edilmemelidir.
10. Sosyal medyanın sunduğu bedelsiz hizmette vatandaş bir ürün gibi görmemelidir.

İnternet kullanıcılarının sosyal ağları ve sosyal ağların sunduğu hizmetleri günlük hayatları ile özdeşleştirmeleriyle web tabanlı mobil platformlarda aynı hizmetleri sunan sosyal ağlar, kullanıcılar için her platformda farklı güvenlik ve gizlilik tehlikeleri oluşturmaktadır. Buralarda açıkça paylaşılan özel hayata ait kişisel bilgiler, art niyetli birileri veya bazı kuruluşlarca veri toplama programları ile bunlar bir araya getirilerek kötü amaçlar için kullanılabilir. Buralarda, kullanıcılar için her platformda farklı güvenlik ve gizlilik tehlikeleri oluşturmaktadır. Buralarda açıkça paylaşılan özel hayata ait kişisel bilgiler, art niyetli birileri veya bazı kuruluşlarca veri toplama programları ile bunlar bir araya getirilerek kötü amaçlar için kullanılabilir.

Paylaşıldığında kişileri zor durumda bırakabilecek; kişisel veriler, konum bilgisi, aile ve arkadaşlara ait özel bilgiler; şifre, tatil planları, aktiviteler, zaafı, fiziki özellikler ve yetenekler gibi bilgileri sosyal ağlarda ve bilgi talep eden 3. parti uygulamalarda paylaşıldığında ileride muhtemel sorunlara davetiye çıkarılmaktadır. Buralarda, kullanıcılara hizmetlerini ücretsiz vermeleri kişisel bilgilerin gizliliğinin tehlikeye olabileceği anlamına gelir. Bu platformların da bir ahlakının olması gerekir.

İnsanlar iletişim ve erişim hürriyetine sahiptir. İnternet ortamında uygun olmayan kanun dışı içerikleri indirmek, paylaşmak, saklamak, fıkır ve sanat eserlerini kopyalama ve intihali hem ahlaki değil hem de suç olabilmektedir. Bu alana ait olan **internet ahlakı**, gerçek hayatta iletişimde olunan insanlara gösterilen saygı ve nezaketin aynıyla internet ortamında da gösterilmesi, diğer insanların hak ve hukukuna saygılı olmada nelerin yapılabileceğini bildiren bir kavramdır. Yapılan herhangi bir paylaşımın, milyonlarca kişiye erişebileceği bilinmeli ve buna göre davranılmalıdır. Erkeğin egemen olduğu ve ayrıcalıkları olması gerektiği düşüncesine dayanan maçoçluk, siber zorbalık gibi yanlışlara sosyal medya beşiklik yapmamalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimin sosyal ve toplumsal yapıyı hızlı bir şekilde etkilemesi iyi bir vatandaş olmayı iyi bir “dijital vatandaş” olmaya yöneltmektedir. **Dijital vatandaş**; bilgi ve iletişim kaynaklarını kullanırken eleştirebilen, çevrimiçi davranışlarının ahlaki sonuçlarını bilen, teknolojiyi kötüye kullanmayan, dijital dünyada iletişim kurarken, iş birliği yaparken doğru ahlaki davranışı teşvik eden insandır. İnsanların artık yüz yüze etkileşimden daha çok çevrimiçi ortamlarda iletişime geçmeye başlamalarıyla iyi bir dijital vatandaş olma algısı, gerçek hayatta olduğu gibi siber / sanal ortamda da hak, hukuk ve sorumluluklar çerçevesinde; ahlak algısını da gözeterek hareket etme gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Ücretsiz hammadde olan verilerin makine zekâsı olarak bilinen gelişmiş üretim süreçlerinde işlenerek kişinin şimdi, yakın zamanda ve daha sonra ne yapacağı tahmin edilerek bir ticari ürün haline getiriliyor. Bu tahmin ürünleri **davranışsal vadeli piyasalar** diye isimlendirilen yeni bir tür pazarda alınıp satılıyor. Dijital çağda bu veri ticaretinden önemli karlar elde ediliyor ve sömürü veri üzerinden yapılıyor. Bir ürün ücretsiz ise onu kullanan ürün olur.

Devlet, halkı ve sistemi siber saldırılardan korumak için defansif (savunma) siber ordular kurarak caydırıcılığı artırmalıdır. Bunun bir ileri bazı ülkeler özel kuruluşlarla maskelenmiş ofansif (hücum) illegal (kanun dışı) siber ordular kuruyor. Klasik savaşla birlikte bilgi temelli siber savaşlarda artışlar görülüyor. Bunlarla işletme ve ülkelerin düzenlerine saldırılar yapılabiliyor. Bu noktalarda kurumların üzerine önemli görevler düşmektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluk, kurumların bir kurum vatandaşı olarak işlerini, paydaşlarla, çalışanlarla, sosyal, ekonomik, kültürel ve çevre konularında hassas, ahlaki sorumluluk sahibi, kendi gönüllü istekleriyle katılımları, toplumun ihtiyacı olan konulara yatırım yapmaları sorumluluğudur. Bu sorumluluk, kurumsal vatandaşlık anlayışı üzerine bina edilir. Kuruluşlarda bu sorumlulukları yerine getirecek, verimliliğe odaklı, risklere tedbir alan, sınırlı kaynakları basiretli değerlendirerek etkin kullanma ve sürdürülebilirlik yaklaşımı ile kalıcı değerler üretebilmeyi hedefleyen insan unsuruna ihtiyaç vardır.

Kanuni zorunluluk ve kanunları uymayı değil, gönüllü olarak gerçekleştirilen ahlaki, “doğru” ve “iyi” işleri ifade eden kurumsal sosyal sorumluluk, kurumun kendi istekleri ile gönüllü olarak gerçekleştirdikleri uygulamaları ihtiva eder. Sorumluluk sahibi olmayan ve görevlerini zamanında yerine getirmeyip ihmal eden kişi, kurum ve toplumlar ağır bedeller öderler.

İstihbarat birimleri İHA; (insansız hava aracı-drone) ve internete bağlanan ve özel geliştirilmiş uygulamalara imkân veren işletim sistemine sahip smart televizyonlar ile bilgi toplayabiliyorlar Siber saldırılarla; uçak, helikopter düşürülebilir, otomobiller uzaktan erişim yoluyla sistemi kilitlenerek kaza yaptırılabilir. Dünyada her kişi, kurum ve sistem siber tehdit altındadır. Hackerler (bilgisayar korsanı) siber saldırılarla ve elektromanyetik dalgalarla akıllı (işletim sistemi-akıllı cihaz) sistemleri kontrol edilebiliyor. Yapay ve artırılmış gerçeklik sistemi bilgisayarın 4. devresinin gelişimi ile kişi, kurum ve ülkelerin kozmik bilgilerini ele geçirip bunlarla haksız kazanç veya siyasi ve ekonomik üstünlük sağlıyorlar.

Siber savaş, bir devletin başka bir devlete elektronik sistemler üzerine virüs, trojan (meşru kılıklı kötü amaçlı yazılım) veya benzeri zararlı kodlarla gerçekleştirilen planlı ve koordineli olarak yapılan zararlı davranışlardır. **Siber ordu** ise devlet ve kamu kurumlarını ağ ve bilgisayar sistemlerinden oluşan elektronik bilgi sistemlerini siber (sanal) saldırılardan korumak için siber ağlar ve bilgisayar alanında nitelikli uzaman olan kişilerden kurulan yapıdır. Türkiye’de, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’nun (BTK) Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi’nde (USOM) siber güvenlik ordusu görev yapmaya başladı.

Menfaatlerine göre kavram geliştiren emperyalist ülkeler bilgi ve tecrübe birikimi, sahip oldukları askeri imkân ve kabiliyetler ile kimyasal, biyolojik, nükleer ve psikolojik yeni savaş teknolojileriyle üstünlük kurdukları ülkeleri kendine bağımlı hale getiriyorlar. “Muhabere (haberleşme, iletişim) olmadan, muharebe olmaz.”, anlayışıyla maliyeti düşük ve kolay olan; sosyal medya vasıtaları ile elde ettikleri bilgi ile hâkimiyet savaşlarını sürdürüyorlar.

Kimyasal savaş, insan üzerinde fiziki ve psikolojik tahrip yapmak için kimyevi maddelerin zehirleyici özelliğinden faydalanarak

üretilem maddeleri kimyasal silah olarak kullanılmaktadır. **Biyolojik savaş**, bakteri, riketsia, virüs, fungus gibi mikroorganizma ajanları ve zehirli maddelerle insan, hayvan ve bitkileri öldürme veya etkinliklerinin kısıtlanmasına yönelik bir savaş yöntemidir. **Nükleer savaş**, toryum, uranyum, plütonyum, nükleer yakıt gibi nükleer silahların kullanıldığı savaşlara denir. **Psikolojik savaş** ise düşmanın düşünce, hareket tarzı, hisleri, gelenekleri ve inançları üzerinde iletişim araçları ve diğer psikolojik vasıtalarla bir baskı yapılarak bu psikolojik gücün kınlanması amaçlanan bir savaş türüdür.

Ahlaktan mahrum, bilgi ve bilim üreten otoriteler klasik, nükleer ve biyolojik silahlar ile tüm canlılara zarar veren yıkıcı teknolojiler üretebilirler. Yapay zekâlı robotların karaborsaya düşmesi geleceğin Mihail Kalaşnikov'ları olabilir. İş hayatı ve sosyal hayatın siber (sanal) ortama yönelmesi bu alanda siber saldırı, tehdit ve zorlamaları gündeme getirmiştir. Bu saldırılara karşı, kişi ve kurumlar veri tabanlarında topladıkları bilgilerin güvenliği için siber savunmaya yönelik yeni tedbirler almaktadırlar.

Yapay ve artırılan gerçeklik sistemi bilgisayarın 4. devresinin gelişimi ile kişi ve kurumların kozmik bilgileri ele geçirilerek haksız kazanç veya siyasi ve ekonomik üstünlük sağlanabilmektedir. Siber saldırılar dijital ekonomi ve her türlü dijital platformlarda potansiyel bir tehliktir. Eğer bu konularda uluslararası iş birliği olmazsa, gelişen teknoloji insanlığı tehdit edecektir. Evet, “eğri ok ile doğru hedef vurulmaz” ahlaki değerlerden mahrum bir anlayışla doğru işler yapılamaz. Çünkü insanî ve ahlaki değerden mahrum meslek elemanları faaliyetlerinde acımasız olabiliyorlar.

Bir ülkenin bütün siber alt yapı tesisleri ile ayakta durmasını sağlayan temel unsur **siber güçtür**. Siber ortamda yürütülen sosyal ve ekonomik birçok faaliyet sebebiyle siber güvenlik ve bilişim dilini siyasetçilere tercüme edebilecek ana ve ara internet teknolojisi uzmanlarına ihtiyaç artmaktadır. Mobil telefon, bilgisayar ağları kullanılarak işlenen siber suçlar artmaktadır. **Siber suç**, kişi, grup veya kurumların bilişim sisteminin güvenliğini ve / veya buna bağlı verileri ve / veya kullanıcılarını hedef alan, onurunu zedeleyen, fizikî, zihnî doğrudan veya dolaylı zarar verme kastı ile bilişim sistemi kullanılarak işlenen suçlardır.

Siber suçı diğer suçlardan ayıran özelliği bir bilişim sistemi üzerinden işlenen bilgisayar ve internete özgü suçlar olarak da isimlendirilir. Tüm suçlar, bilişim sistemleri kullanılarak işlenebileceği de bir vakadır. Siber suç yerine, bilişim suçu, bilgisayar suçu, internet suçu, elektronik ortamda işlenen suçlar gibi kavramlar da kullanılmaktadır. **Bilişim suçları**, bilgisayar, çevre birimleri, pos cihazları, cep telefonları gibi teknolojik cihazların kullanılması yolu ile işlenen suçlardır.

Siber suç türleri:

1. E-posta ve internet dolandırıcılığı.
2. Kimlik dolandırıcılığı (kişinin fizikî ve davranış özelliklerini ifade eden biyometrik bilgilerin çalınması ve kullanılması).
3. Finans veya kart bilgilerinin çalınması.
4. Kurumlara ait verilerin çalınması ve satılması.
5. Siber gasp (saldırı tehdidinde bulunularak para istenmesi) ve fidye yazılımı saldırıları.
6. Korsanların sahip olmadıkları kaynakları kullanarak kripto para madenciliği yapması.
7. Siber casusluk (korsanların kişi, işletme veya devlet verilerine sızması).
8. Kanunla korunmuş telif hakları ve bir yazılımın izinsiz kullanımı.
9. Korkutma, tehdit ve hakaret,
10. Siber terörizm ve siber savaş

Siber fiillerin siber sistemlere ve bunların kullanıcılarına zarar verebilir hale gelmesiyle kanunlarda da düzenlemeye gidiliyor. Türk Ceza Kanunu ve İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ile siber suçun ne olduğu ve hangi fiillerin cezalandırılacağı belirlenmiştir. Global ölçekte, devlet ve uluslararası kuruluşlar, istihbarat, malî hırsızlık gibi konularda siber suçlarla ve diğer sınır ötesi suçlarla meşgul olur. Uluslararası hukuk düzeni siber suçları ve bunu işleyenleri uluslararası suç mahkemesinde hesap verebilir kılmaya çalışır. Bunlar, Bilişim Suçu, Elektronik Suç, Dijital Suç, Bilgisayar Suçları ve Teknoloji Suçu isimleriyle ifade ediliyor.

Online (çevrim içi) alışverişlerin arttığı dönemde kişilerin kimlik ve kredi kartı bilgilerini ele geçirmeye çalışan siber saldırılar ve dolandırıcılık vakaları da artıyor. Sahte mesajlar ve bağlantılı linklerle insanlar sahte sitelere yönlendirilerek banka hesapları veya kredi kartı bilgileri ele geçirilerek dolandırılıyor. İnternet ortamında bu dolandırıcılığın önüne geçilmesi için bilinçlenme, farkındalık ve eğitim önem taşıyor. Alışverişte sitelerin adres çubuğuna dikkat edilerek kurumsallığı ve gizlilik ilkelerine uygun hareket edildiği araştırılmalı. Kurumsal ve 3D Secure (güvenli ödeme) sistemi olan internet siteleri tespit edilmelidir.

Gelişmiş ülkeler, millî güvenlikleri gerekçesi ile ülkelerinde üretilen; ileri teknoloji tüm cihaz, donanım ve yazılım sistemlerine uzaktan erişimi sağlayacak bir açık kapı (bilinçli olarak arka kısımdan açık bırakılan bir kapı) bırakılmasını kanuni şart olarak koymaktadır. İhracatı yapılan bu tür ürünlerin ülkeye karşı kullanımını önlemek ve satılan ülkelerden bilgi casusluğunu da sağlaması düşünülür. Bu cihazları kullanan devlet ve işletmelerin bilgileri güven altında değildir. Güvenlik açısından stratejik bilgilerin mekanik sessiz tuşlu daktiloda yazılarak klasik saklama metotlarının kullanılması tavsiye ediliyor.

Siber güvenlik tedbirlerinin başarısı için önemli kurallardan biri, bilişim sistemi içinde yer alması gereken tüm siber güvenlik bileşenlerinin sisteme dâhil edilmesidir. ‘Derinlemesine savunma’ veya ‘çok katlı savunma’ olarak Türkçeleştirilen ‘defense in depth’, bir kuruluşta bilgi güvenliğinin sağlanması için birden çok güvenlik tedbirinin koordineli olarak kullanılmasıdır. Bu savunma, saldırganların başarıya ulaşması ihtimalini en aza indirir. Saldırgan hedefine ulaşmak için gittiği yolda bir güvenlik tedbirini atlattığında bir başkası ile karşılaşacak, bu da saldırganın işini zorlaştıracak, hedefe ulaşması için geçen süreyi arttıracaktır.

Kurumlar siber saldırılardan korunup güvenliklerini sağlamak için ileri teknolojilere yatırım yapmaktadır. Siber saldırıya maruz kalan kişi, kurum ve devletlerin kendilerini savunma hakkı gereği karşılık verme hakları doğar. Bu saldırılar siber kalkanlarla bertaraf

edilir. Milli yazılım, donanım ve cihazlarla dışarıdan erişimle çevrim içi siber saldırıyı engellemek caydırıcılığı artır. Kişi ve kurum bilgilerinin siber ortamda, bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımıyla verilerin büyük kısmı dijital ortamda saklanmaktadır. Teknolojik ürünlerin sosyal statü haline gelmesi her kişi ve kurumun siber savunmada mahir olmasını zorunlu kılmasıyla, kodlama, yazılım ve bilgisayar teknolojisi eğitimi önemli hale gelmektedir.

Beyin üzerine yapılmış araştırmalar, tablet, bilgisayar ve akıllı telefonlar beynin dürtü kontrolünü de içeren yürütücü işlevleri üstlenen ön korteksini kokainle aynı şekilde etkilediğini gösteriyor. Silikon Vadisi yöneticileri, çocuklarını teknolojinin olmadığı okullara gönderirken Türkiye’de tabletle eğitim kimi özel okullarda 4 yaşında başlıyor. Bağımlılık oluşturan ve dijital uyuşturucu özelliği gösteren oyunlar, çocuk ve gençleri intihara sürükleyebiliyor. Özellikle 'kriminal zaman dilimi' olarak isimlendirilen ve 02.00 ila 05.00 saatleri arasını kapsayan sürede online (çevrim içi) suç bağlantıları gerçekleştirilmektedir.

Güvenlik kameraları ile kişi ve nesnelerden elde edilen görsel kayıtlar teknoloji ile analiz edilerek toplum güvenliği sağlanıyor.

İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Ekonominin işleyişini genel hatlarıyla açıklayarak, dünyada yaşanan ekonomik krizlerin çözümlerini tartışınız.
2. Ekonominin alt dallarını sıralayarak, açıklayınız.
3. Ekonomik sistemleri sıralayarak, açıklayınız.
4. Üretim ve tüketim açısından kapitalist sistemin olumsuz etkilerinden kurtulmanın yollarını yazınız.
5. Yeni ekonomi kavramını açıklayarak, bu anlayışın tüketim üzerine etkilerini yazınız.
6. Aile statüsüyle ailenin tüketim özellikleri arasındaki ilişki nasıldır?
7. Kuşaklararası farklılıklar ve bunun tüketime yansımaları nasıldır?
8. Tüketim harcamalarının ekonomik gelişme üzerine etkisi nasıldır?
9. Tüketim ve tasarruf ilişkisi nasıldır?
10. Tasarruf nedir ve hangi alanlarda tasarruf yapılabilir?
11. Tüketici bilinci ile verimlilik arasındaki ilişkiyi değerlendiriniz.
12. Müşteri hizmetleri ve müşteri temsilcisi nedir?
13. Elektronik dönüşüm nedir? Elektronik dönüşümün sağladığı faydalar nelerdir?
14. Elektronik dönüşümün tüketim ve tüketici davranışına katkıları neler olabilir?
15. Kişisel veri ve kişisel verilerin korunması hakkı nedir?
16. Siber güvenlik ve siber saldırı nedir?
17. Siber saldırılara karşı koruma yöntemleri nelerdir?
18. Sosyal medyanın fayda ve zararları nelerdir?
19. Sosyal medyanın zararından korunma yolları nelerdir?
20. Sosyal medyayı verimli kullanmanın yolları nelerdir?
21. Siber zorbalık kapsamına giren davranışlar nelerdir?
22. Siber suç nedir? Siber suç türleri nelerdir?

3. PAZARLAMA İŞLEVİ

3.1. Pazarlama ve İlgili Kavramlar

Tüketici istek ve ihtiyaçlarını tespit, bunları karşılamak için gerekli girdilerin temini, üretim sürecinden geçirip ürün haline getirme, fiyatlama, dağıtım, promosyon (satış çabası, tutundurma) ve satış sonrası verilen hizmetler **pazarlama işlevini** ifade eder.

İnsanların ihtiyaç ve istekleri pazarlamanın başlangıç noktasını oluşturur. Modern pazarlama, malların, hizmetlerin ve düşüncelerin üretilmesinden önce başlar, arzulan tüketici tatmininin sağlanıp sağlanmadığını öğrenmek için tüketimden sonraki incelemelerle sürüp gider. Tüm bilim dallarında olduğu gibi pazarlama bilgisinin de kendi özel kavramları var ve kendi alanında ortaya çıkan gelişmelere cevap verme çabasıdır. Pazarlamanın işletme faaliyetlerini kapsama yanında sosyal bir süreç olmasıyla da faaliyet alanına; kâr amacı gütmeyen dernek, vakıf, eğitim kurumları, belediye ve benzer kuruluşlar girmeye başlamıştır.

Teknolojinin hızlandığı, pazarlama anlayışındaki gelişim çok canlı ve hızlı akmaktadır. **Pazarlama anlayışı**, işletmenin varlığı, büyümesi ve istikrarı ile ilgili olarak tüketici rolünün kabulünü gerekli kılan bir yönetim felsefesidir. Nihai hedefi müşteri istek ve ihtiyaçlarını tatmin ederek kâr sağlamaktır. Pazarlama anlayışının gelişim seyri; geleneksel / klasik pazarlama, modern pazarlama ve sosyal pazarlama anlayışı şeklindedir. Günümüzde toplumu önceleyen sosyal pazarlama anlayışı gelişmektedir.

Pazarlama, işletmenin genel ve temel işlevleri bileşimi olan; yönetim, satın alma, üretim ve pazarlama olarak dördüncü ana işlevidir. İşletmenin varlığının devamı, pazarlama işlevinin yerine getirilmesi ve etkinliği ile yakından ilgilidir.

Pazarlamanın temel işlevleri:

1. İnsanın istek ve ihtiyaçlarını karşılar.
2. Değer oluşturur.
3. Mal ve hizmetlerin kalitesinin artmasına yardımcı olur.
4. Tüketici tatmini oluşturmayı hedefler.
5. Pazarlama anlayışı sürekli gelişmektedir.
6. Tüketici talebinin karşılanması için üretime rehberlik ederek onu yönlendirir.
7. Hangi mal ve hizmete ne miktar, nerede ve ne zaman ihtiyaç olduğunu belirlemeye çalışır.

Bilimin ivme kazandırdığı teknolojik keşiflerle elde edilen gelişim hayatın diğer alanlarında olduğu gibi pazarlamada da çok yeni uygulama ve teknikleri getiriyor. Hizmetlerin pazarlanması, dijital pazarlama, marka konumlandırma, müşteri ilişkileri yönetimi, tüketici davranışları ve global ölçekte pazarlama anlayışları sürekli gelişmektedir.

Pazarlama, kişisel ve organizasyon amaçlarına ulaşmayı sağlayacak değişimi gerçekleştirmek üzere, mal, hizmet ve fikirleri üretme, geliştirme, fiyatlama, tutundurma ve dağıtım ilişkili planlama ve uygulama sürecidir. Pazarlama, tüketici istek ve ihtiyaçlarını tespit ve bu ihtiyaçların karşılanması için gerekli girdilerin temin edilip üretim sürecinden geçirilip ürün haline getirme, fiyatlama, dağıtım, tutundurma ve satış sonrası hizmetleri ifade eden işletme faaliyetleridir. **İşletme**, insan ihtiyaçlarını karşılamak, sahibine kâr veya sosyal fayda sağlamak için üretim faktörlerini planlı şekilde bir araya getirerek, ürün üreten ve / veya pazarlayan kuruluştur. İngilizce “market” pazar, “marketing” pazarlama, temelde insan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir değişim işlemi olarak satış ve dağıtım ile eş anlamlı kabul edilmektedir. Gelişmeler, pazarlamada yeni tür, strateji, model, teknik ve yöntemleri ortaya çıkarmaktadır.

Yeni pazarlama türleri:

- **Yeşil Pazarlama:** İnsan ihtiyaçlarını tatmin için çevreye duyarlı, ileri-geri dönüştürülebilir ürünler üretmek için üretim ve tüketimin her safhasında “sürdürülebilirlik” ilkesinin benimsendiği ekolojik ve sürdürülebilir bir pazarlama anlayışıdır.

- **Arama Motoru Pazarlaması** (Search Engine Marketing): İçerikleri arama motoruna göre optimize etmek veya ücretli reklamlarla mal ve hizmetin arama motoru sonuç sayfalarında görünürlüğü üzerine inşa edilen bir pazarlama çeşididir.

- **Sosyal Medya Pazarlaması** (Social Media Marketing): Marka ve ürünlerin sosyal medya platformlarında sergileme, tanıtmak için içerik üretip bunu yayınlamak üzerine kurulu pazarlamadır.

- **Karşı Pazarlama** (Contra Marketing): Markanın veya işletmenin bir saldırıya maruz kaldığında karşı tarafa cevap verme şeklinde marka değerini savunma ihtiyacıyla ortaya çıkan bir pazarlama modelidir.

- **Kontrol Pazarlama:** Kamu veya menfaat gruplarınca, bazı ürünlere olan talebi bilinçli azaltma, ortadan kaldırmada hallerinde insan sağlığıyla ilgili bilgilendirme ve ürünle ilgili bilinçlendirme çalışmalarını halka duyurmaya dönük pazarlamadır.

- **Organizasyon Pazarlama:** Üyeleri, bağış verenleri, katılımcıları ve gönüllüleri belirli bir organizasyona çekmek amacıyla tasarlanan ve uygulanan, kâr amacı gütmeyen pazarlama faaliyetleridir.

- **Bütünleşik** (Holistik / Entegre) **Pazarlama:** İş birliği ağları ile müşteri ve iş birliği yaptığı diğer kurumlar arası karşılıklı etkileşimle işletme tüm bölümleriyle müşterinin istediği değeri üretip, rekabetçi ortamda sunmayı hedefleyen pazarlama anlayışıdır.

- **Söylenti** (Buzz / Fısıltı) **Pazarlaması:** Ürünleri deneyen gönüllü kişilerin tecrübelerini günlük hayatta karşılaştıkları kişilere herhangi bir zamanda aktarmasını esas alan pazarlama anlayışıdır.

- **Viral** (ağızdan ağıza) **Pazarlama:** Marka, ürün veya kuruluş ile ilgili mesaj ve reklamların, oluşturulan içerikle internet ortamında, sosyal medya ağlarında başka kişilere veya sitelere aktarılması ve yayılmasını sağlayan pazarlama modelidir.

- **Gerilla Pazarlama:** Pazarı büyütürken satışları artırmak yerine, rekabet edilen işletmelerin zaaflarından faydalanarak onların piyasa paylarını elde etmeye yönelik pazarlama faaliyetidir.

- **Minimal Pazarlama:** Etkili bir pazarlama programının ortaya çıkması ve faaliyetlerde hissedilir, gözle görülür bir pazarlama çabasının görülmesinin istenmediği, işletmenin müşteriye değil, müşterinin işletmeye yöneldiği pazarlama anlayışıdır.

- **Hard-Sell Pazarlama:** Müşteriye yakın durarak markaja alan birebir ilgilenmeyi, yeni müşteriler için çekici fiyat ve ilginç

propaganda usulleriyle satış çabasının öne çıktığı, ticari ve toplumsal ahlak kurallarının göz ardı edildiği pazarlama anlayışıdır.

- **Profesyonel Pazarlama:** Ticari ve toplumsal ahlak kurallarını dikkate alan ve pazar fırsatlarını yakalayarak yeni müşteri kazanırken, mevcutları da pazar payında tutmaya dönük pazarlama yaklaşımıdır.

- **Veri Tabanlı Pazarlama:** Mevcut ve potansiyel müşterilerle ilgili her türlü bilgi ve iletişim faaliyetlerini iletişim vasıtaları ile elektronik ortamda bulunduran, güncelleyen ve böylece yakın ilişkiler kurulmasını sağlayan pazarlama yaklaşımıdır.

- **İzinli Pazarlama:** Tüketicilerin anket, üyelik bilgileri yoluyla kendi izinleri doğrultusunda vermiş oldukları kişisel bilgilerinin kullanılarak ilgi alanları ve ihtiyaçlarına yönelik yapılan pazarlamadır.

- **Doğrudan Pazarlama:** İşletmelerin tüketicilerle hiçbir aracı kurum kullanmadan doğrudan iletişimle e-mail pazarlama, el ilanları ve müşterilere katalog gönderme ile direkt satış ve postalama aracılığıyla tüketiciden sipariş alma yöntemidir.

- **Niş Pazarlama:** Sınırlı kaynağa sahip bir işletmenin pazarlama karmasını tek bir pazar bölümünü ele geçirmek için özel olarak bir araya getirip bir pazar bölümüne tek ürün veya sınırlı ürünle hizmet vermesidir.

- **Çok Kültürlü Pazarlama:** Bir markanın genel kitlesinden farklı kültürlere sahip insanları hedef alan bir pazarlama modelidir.

- **Kampüs Pazarlaması (Campus Marketing):** Öğrencileri işe alarak bunlara stant kurup veya eşantıyon ürün dağıtımını yaptırarak işletmenin marka elçisi haline getirmeye dönük pazarlama modelidir.

- **İlişkisel Pazarlama:** Müşterilerin sadakatini arttırmak ve mevcut müşterilerden daha fazla sipariş ve tekrar iş almak için, müşterilerle uzun vadeli ilişki geliştirme temelli birebir pazarlama stratejisidir.

- **Amaca Yönelik Pazarlama (Cause Marketing):** Yardımsever bir hedefi destekleyerek toplumu geliştirmeyi ve marka farkındalığını arttırmayı amaçlayan kurumsal bir sosyal sorumluluk türünde yapılan bir pazarlamadır.

- **Siyasi Pazarlama:** Bir adayın potansiyel seçmenlerine uygunluğunu ve her bir seçmenin tanınmasını sağlayarak seçilmesini veya partilerin iktidara gelmesi için düzenlenen pazarlama faaliyetleridir.

- **Nöropazarlama:** İnsan beynindeki satın alma algısı, satın almaya iten sebeplerin arkasındaki düşüncüyü anlamak için nöro biliminde kullanılan teknikleri inceleyerek ortaya çıkan sonuçlardan bir pazarlama stratejisi geliştirme tekniğidir.

- **İçerik Pazarlaması (Content Marketing):** Sosyal medya ağları, bloglar, görsel içerikler ve araçlar, e-kitaplar, webinarlar gibi geliştirilen özel içerikleri yayınlamak ve hedef kitleye dağıtmaktır.

- **Deneyim Pazarlaması:** Ürünlerin analitik, rasyonel ve mekanik özelliklerini sunan klasik pazarlamanın yetersiz kaldığı alanı doldurmaya yönelik; tecrübeler, duyguya, algıya dayalı ve davranış temelli değerler sunan bir pazarlama anlayışıdır.

- **Etkinlik Pazarlaması:** Bir marka, mal veya hizmeti tanıtmak için bir etkinlik planlama ve yönetmekle yapılan pazarlamadır.

- **Kitle Pazarlama:** Bir ürünü müşteri sınıflaması ve ihtiyaç ayrımı yapmadan büyük miktarlarda pazara sunma stratejisidir.

- **Satış Ortaklığı:** Bir pazarlamacının bir internet sitesine, promosyon aracılığıyla kendi ürünlerine yönlendirdiği her müşteri için yönlendirmenin satışa dönüştüğünde komisyon ödediği bir pazarlama modelidir.

Pazarlama ile ilgili pazar, pazar fırsatı, pazarlamacı, satıcı, pazarlama sistemi ve araştırması kavramlarına bakmak gerekir.

- **Pazar:** Bir mal veya hizmetin fiili veya potansiyel alıcılarının oluşturduğu küme, ürünlerin satıldığı, yer veya mal ve hizmet değişimi için satıcı ile alıcıların karşılaştığı, mübadelenin gerçekleştiği yerdir. **Alıcılar;** belirli bir ihtiyacı, bu ihtiyacı karşılayacak arzu ve isteği ile alım gücüne sahip olan, özel veya tüzel kişilerden oluşan müşteri grubudur. **Spot Pazar;** ödemelerin peşin yapıldığı ve çoğu kez yüzergezer mekânı olan pazarlardır. **Borsa;** menkul değerlerin veya çeşitli ürünlerin değerini belirlemek ve / veya bu değer ve ürünle ilgili işlemler yapmak için ilgililerin belirli zamanlarda bir araya gelmesi / bir araya geldikleri yerdir.

Pazarın farklı açılardan sınıflandırılışı:

I. Ekonomi Açısından Pazarlar: (a) mamul pazarları: (1) tüketim malları pazarı ve (2) endüstriyel mal pazarı, (b) üretim faktörleri pazarı: (1) sermaye (kapital) pazarı, (2) işgücü (emek) pazarı, (3) tabiat pazarı ve (4) teşebbüs (girişim) pazarı

II. Satın Alıcılar Yönünden Pazarlar: (1) tüketici pazarları, (2) üretici (imalatçı) pazarları, (3) aracı pazarları, (4) kamu (hükümet-devlet) pazarları ve (5) uluslararası pazarlar

III. Alıcı ve Satıcıların Gücü Açısından Pazarlar: (1) alıcılar pazarı ve (2) satıcılar pazarı

- **Pazar Fırsatı:** Mevcut durum ve gelecekte ortaya çıkabilecek gelişmeler çerçevesinde mal ve hizmetlerin yeterli olup olmaması ve karşılanmamış veya ortaya çıkacak yeni ihtiyaçlara uygun ürünlerin işletmelerce farkına varılmasını ifade eder.

- **Pazarlamacı:** İşletmede pazarlama faaliyetlerinin planlanması, organizasyonu, yönetilmesi, koordinasyonu ve kontrolü işleriyle uğraşan ve bu faaliyetlerin yerine getirilmesinde uzman olan kişilerdir.

- **Satış:** Satıcı ile alıcı arasında ürün karşılığı bir değer (fiyat) alınımıyla yapılan ürünün el değiştirmesini sağlayan pazarlama işlevidir.

- **Satıcı:** İşletmenin, satış işlevi ile görevlendirdiği alıcılara ürün satan kişilere veya kurumlara denir.

- **Pazarlama Sistemi:** Her türlü pazarlama işlevini yerine getirecek eleman, faaliyet ve ilişkiler bütünüdür.

- **Pazarlama Araştırması:** İşletmenin pazarlama işlevini gerektiği şekilde yerine getirilmesi ve pazarlamaya ilişkin problemlerin tespit edilip çözümü için, gerekli bilgilerin toplanması, analiz edilmesi, yorumlanması ve pazarlama kararlarında kullanılmasıdır.

Pazarlama, ürün üretim öncesi başlayıp, üretim süreci, satış ve sonrası faaliyetleri kapsayan bir işletme faaliyeti olarak bu alanda eğitim alan; sigortacı, emlak komisyoncusu, satış elamanı, satın alma görevlisi, müşteri temsilcisi, tanıtım görevlisi olarak çalışabilir.

3.2. Pazarlamanın Özellikleri ve Temel Amaçları

İnsan ihtiyaçlarını karşılama zorunluluğu gereği işletmelerin ürettiği ürünler pazarlama işlevi ile tüketicilere ulaştırılır. Bu şekilde işletmelerde olmazsa olmaz işlevlerden olan pazarlamanın birtakım özellikleri bulunmaktadır.

Pazarlamanın temel özellikleri

1. Pazarlama, üretim öncesi planlama, ürün, fiyat, tutundurma ve dağıtım kararlarını içerir.
2. Pazarlama, insan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir değişim faaliyetidir.
3. İki taraftan biri değerli bir şey almak için verebileceği değerli bir şeyi olmalıdır.
4. Her taraf diğer tarafla iş yapmaya istekli olmalı ve serbestçe iletişim kurabilmelidir.
5. Her taraf karşı tarafın sunduğu değeri kabul edip etmeme hürriyeti esastır.
6. Pazarlama, mal, hizmet ve fikirlerle ilgili üretici ve tüketici amaçlarını gerçekleştirecek şekilde tüketiciye ulaştırılmalıdır.
7. Pazarlama, bir işletme faaliyetleri grubu olarak dinamik ve sık sık değişebilen bir ortamda yürütülür.

Pazarlama bölümü, işletmenin dışa en açık kısmı olarak faaliyet yürütürken çeşitli kanun, yönetmelik, teknoloji, sosyal durum ve gelişen ekonomik şartlardan en çok etkilenen bölümdür. Tüketicinin seçme hürriyeti, potansiyel zararları önleme, temel ihtiyaçları karşılama, tüketici ve çevreyi koruma gibi kurallar çerçevesinde pazarlamanın geniş yelpazede sürekli gelişen farklı amaçları vardır.

Pazarlamanın temel amaçları:

1. Üretim ve tüketimin en uygun şekilde yürütülmesi,
2. Tüketici tatmini ve memnuniyeti,
3. Tüketicilerin seçme hürriyetini sağlamak,
4. Hayat kalitesini yükseltmek,
5. Çevreyi korumak ve üretimin yönünü belirlemek.

Pazarlama, ekonomik ve siyasi sistem içinde her alana girdiği için insan hayatının birçok yönünü etkilemektedir. Hayatın hemen bütün aşamalarında hem alıcı hem de satıcı işlevleri gören tüm kişiler için pazarlama bugün artık bir “**yaşam bilimi**” haline gelmiştir. Bu anlamda pazarlama; satış, satış çabaları, reklam ve tutundurma gibi pazarlamanın işlev veya araçlarından farklı olan ve onları içine alan bir yapıdadır. Bu süreç hem işletme hem de toplum açısından büyük bir öneme sahiptir.

Pazarlamanın toplum ve işletmeler bakımından iki temel önemi:

1. Toplum açısından önemi: Pazarlamanın topluma dair önemi sağladığı; yer, zaman ve mülkiyet faydası ile ölçülür.

2. İşletmeler açısından önemi: Pazarlama, işletmeden pazara, pazardan da işletmeye doğru bilgi akışını sağlayan çift yönlü bir iletişim ağı oluşturduğu iki yönlü bilgi akışıyla tüketici isteklerini kolay yoldan karşılamaları da mümkün olmaktadır.

Herhangi bir faaliyet sonucu çevreye bırakılan her türlü maddeyi ifade eden atık, ürünleri geri alma veya toplama pazarlamanın sorumluluğudur. Ömrü biten elektronik eşyalar, tabiatı kirleten, zarar veren ağır metal ve atıkların, geri veya ileri dönüşüm sistemleri ile ekonomiye yeniden kazandırılması ve sıfır atık anlayışı geliyor. **Geri dönüşüm**, yeniden değerlendirilebilme imkânı olan atıkların çeşitli işlemlerle üretim sürecine yeniden dâhil edilmesi, geri kazanılmasıdır. **İleri dönüşüm**, ömrünü tamamlamış, kullanılmayacak durumda olan her şeyin, farklı şekilde kullanılmak üzere yeniden düzenlenmesidir. Geri ve ileri dönüşümün hedefi kaynak israfını önlemek ve atık çöp miktarını azaltmaktır. **Sıfır atık** ise israfi önleme, kaynakları verimli kullanma, atık oluşum sebeplerini engelleme veya minimize etme, atığın oluşması halinde kaynağında ayrı toplama ve geri kazanımı sağlamayı kapsayan atık yönetim felsefesidir. Sıfır atık hedefleyen işletmeler iç ekonomiye ve ülke ekonomisine büyük oranda fayda sağlamaktadır.

Kırılmış, hasarlı, tamir edilemez, kullanım ömrü bitmiş elektrikli ve elektronik eşyalardan oluşan **elektronik atık** konusunda 2013'te yürürlüğe giren Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği ile işletmelere büyük sorumluluklar yüklüyor.

Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var; çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel olarak yolculuk eder ve besin zincirinde atık bırakmaz, su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kar olarak geri döner. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. **Besin zincirinin tepesindeki insan**, tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir tasarruf, kendi türünün devamı, sürdürülebilir bir ekonomi ve çevreye katkı sağlar. Global ölçekte yaşanan felaketler ve pandemiden her kesimin kendini sorgulayıp ders çıkarması gerekir. Dünyada belirli dönemlerde kuraklık yaşamış, fakat bunun yıkıcılığını kapitalist sistem günümüzde daha fazla hale getirmektedir. Dünyada zoraki hükmeden ve insanların hayatın temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları hem üretici hem de tüketiciler tarafından dizginlenmelidir.

3.3. Hizmet Pazarlaması

İnsanların eğitim, kültür ve refah seviyelerinin yükselişi, teknolojik gelişmeler yeni ve değişik hizmetlere talebi artırmaktadır.

Normal seyrinde artan nüfus ve zaman içerisinde farklı ve değişen istekleri karşılamaya yönelmek hizmet işletmelerinin de artışı sağlamıştır. Ekonomide mal hizmetsiz, hizmet de malsız olmaz. Her mal bir dizi hizmetin sonucu adım adım üretilir. Hizmet birtakım mallarla birlikte düşünüldüğünde anlam kazanır, mal ortadan kaldırıldığında hizmetin de etkinliği azalır ve pazara sunulduktan sonra tüketilmemesi durumunda ortaya çıkacak ekonomik kayıplar sonradan giderilemez.

Hizmet, maddi yapısı olmayan, belirli bir fiyatla alım satımı mümkün olan ve fayda sağlayan soyut bir iktisadi faaliyettir. İnsan gayreti ve makineler aracılığıyla üretilen, tüketicilere doğrudan fayda sağlayan, maddi yapısı olmayan üründür. Hizmetin bir mala bağlı olarak sunumunu kabul etmeyen tanımı ise bir mal veya hizmetin satışına bağlı olmadan, son tüketiciler veya işletmelere pazarlandığında ihtiyaç ve istek doygunluğu sağlayan bağımsız olarak tanımlanabilen faaliyetlerdir.

Tüm hizmet, hizmetin elde edilmesinde tüketicinin kabul ettiği veya denediği toplam maliyet ve faydadır. Hizmet, verilen hizmetin müşterinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşıladığı ölçüdedir. **Mükemmel hizmet**, ileri aşamada müşterilerin, beklentilerinden biraz daha fazlası. **Zenginleştirilmiş hizmet** ise meslek mensuplarının hizmetlerinin kalitesini yükseltmelerini sağlayan ve kendilerini diğer meslektaşlarından farklılaştıracak ek hizmetlerdir.

Pazarlama, üretim öncesinde başlayan faaliyetleri, bilgi toplama, tasarım, reklâm satış ve satış sonrası şikâyetlerin çözülmesi, bakım, tamir olmak üzere birbirini tamamlayan faaliyetlerdir. Kişi ve organizasyonun pazarlama faaliyeti mal ve hizmetler yanında

fikirler de pazarlamanın konusu olmasıyla kapsamı genişlemektedir. Geleneksel pazarlama karmasında malın yerini, hizmet pazarlamada “hizmet” almaktadır. **Hizmet pazarlaması;** iktisadi bir faaliyet sonucu üretilen, belirli bir fiyatla alım ve satımı mümkün olan, insana fayda sağlayan, maddi yapısı olmayan ürünlerin pazarlama sürecinde tüketicilere pazarlanmasıdır.

Sürekli çeşitlenerek artan insan ihtiyaçları içinde hizmetlerin değer ve yerinin artışı hizmetleri önemli kılmaktadır. Tüketicilerin, fayda veya tatmin olarak algıladıkları hizmetler, bünyesinde bulundurduğu çeşitli özelliklerden dolayı mallardan farklıdır.

Hizmetlerin temel özellikleri:

1. Soyutluk: Hizmet, elle tutulup görülemez, duyulamaz, bir ölçü birimi ile ifade edilemez, sergilenemez, paketlenemez ve taşınmaz olması sebebiyle dayanıksızdır, pazara sunulduğunda satılmazsa ortaya çıkan ekonomik kayıplar sonradan giderilemez.

2. Eş Zamanlı Üretim / Tüketim: Birçok hizmet türünde müşteri hizmet üretim sürecinde bizzat bulunması, olaya tanık olup yaşaması gerekir. Üretim ve pazarlanması birbirinden ayrılmadığı için, bir hizmet aynı anda birçok pazarda pazarlanamaz.

3. Heterojenlik: Hizmet özü, kalitesi, kapsamı açısından farklılık, çeşitlilik göstermesiyle standartlaştırılmaları zordur. Üretiminde temelinde insan var ve onun davranışlarıyla gerçekleşir, aynı kişinin üretilip sunduğu hizmetler bile birbirinden farklı olabilir.

4. Hizmetin Dayanıksızlığı: Üretim ve tüketimi aynı anda gerçekleştiği için satıldıktan sonra, satış sonrası kullanılmak üzere, üreten veya sağlayanı ayrı, alınıp saklanması, depolanması mümkün değildir.

5. Değişken Talep: Hizmete olan talep nispeten değişken ve belirsizdir. Bu talep yalnızca senelere, mevsimlere ve aylara göre değil, günden güne ve hatta bir gün içindeki saatlere göre bile değişebilir.

6. İnsan Odaklılık: Hizmet hizmeti üreten ile tüketen arasında yüz yüze ve birebir yakın ilişki gerektirir. Emek ve ilişki yoğun özellikler taşıyan hizmette kalite, performans ve satışta ikna da insana bağlıdır.

7. Hizmetin Bölünmezliği: Hizmetin üretim ve tüketimi birbirinden ayırmaz, bölünmez aynı anda üretilip tüketilir.

Hizmetlerin sahip olduğu maldan farklı özellikler pazarlama farklılığı ve zorluğunu da beraberinde getirmektedir. Hizmet pazarlamasının endüstriyel mal pazarlamasına göre, satışa sunulan nesnenin özelliklerinden kaynaklanan farkları bulunmaktadır.

Hizmet pazarlamasının mal pazarlamadan farklılıkları:

1. Üretim yöntemleri: İmalat ürünleri genelde atölye veya fabrikalarda üretilmekte, hizmet ürünleri ise tüketilen yerde üretilmektedir. Eğitim ve turizmde üretim ve tüketim aynı zaman ve yerde gerçekleşir.

2. Hizmetlerin depolanamaz özelliği: Endüstriyel ürünler genelde uzun süre saklanabilir, buna mukabil hizmet ürünleri anında tüketilmelidir. Uçak bileti gününde satılmadığı zaman daha sonra satılmak üzere saklanamaz veya bekletilemez.

3. Dağıtım kanalları: Hizmetler soyut özelliklerinden dolayı bir yerden bir yere taşınmaz, doğrudan dağıtım satışla gerçekleşir. Bu sebeple tüketicileri hizmetin üretildiği üretim yerine taşınmak gerekir.

4. Hizmetlerden genelde kısa süreli faydalanılması: Hizmet ürünleri dayanıklı tüketim mallarına göre daha kısa sürede tüketilir. Mesela; lokantada bir akşam yemeği ertesi günü öğleye uzatılamaz.

5. Satın alma şeklinin daha az güven verici olması: Hizmet ürünlerinde genellikle ürünü daha önce deneme imkânı bulunmadığından müşteri güveninin kazanılması önemlidir. Garanti, hizmetin satış sonrası geri alımı, ödemenin geri iadesi gibi seçenekler ve kolaylıklar müşteri güveninin kazanılmasında etkilidir.

6. Hizmetlerin taklit edilme kolaylığı: İmalat ürünlerinin kopyalanmasına karşı patent gibi tedbirler kolaylıkla uygulanırken, hizmet ürünlerine ait buluş ve fikirlerine patent alma zorluğu ve hizmetlerin kopyalanma kolaylığı çözümü zor bir sorundur.

Hizmeti sunan kişilerin, performansları tüketicilerin kendilerine sunulan hizmet hakkındaki görüşlerini anında ve oldukça hızlı etkileme gücü vardır. Pazarlamacılar, hizmet ürünleri ile sanayi ürünleri arasındaki farkları çok iyi bilmeliler Kendine özgü yapıları gereği hizmet sektörü emek yoğun endüstridir. Mal pazarlamasına ilişkin izlenen stratejilerden farklı stratejiler izlenmesini gerektirir.

Hizmet pazarlamanın zorlukları:

1. Tanımlama, derecelendirme ve standartlaştırma zorluğu
2. Sergileme, resmedilme ve reklam zorluğu
3. Her hizmeti aynı şekilde pazarlama imkânsızlığı
4. Üretim ve tüketim zamanını ayırma zorluğu
5. Dayanıklı olmama ve erteleme zorluğu
6. Üretenden ayrılma ve talebi sürekli hale getirme zorluğu
7. Hizmeti test etme, bölme, fiyatlama, tutundurma ve dağıtım zorluğu
8. Hizmet pazarını bölümlendirme zorluğu
9. Hizmetlerin isteğe bağlı oluşunun zorluğu
10. Emek yoğun olma halinin getirdiği zorlukları
11. Hata dan geri dönme ve plana bağlı kalma zorluğu

Hizmet alanında pazarlama yönlülüğün olmamasının belirli bazı sebepleri ise öncelikle hizmetlerin soyut olması ve profesyonel hizmetler başta olarak birçok hizmet üreticisi, kendini pazarlamacı olarak değil de üretici, meslek sahibi, sanatkâr olarak görmeleridir. Hizmet üretenler genelde pazarlama ile satış özdeşleştirirler ve pazarlamadan sorumlu bir yönetici de bulundurmazlar. Bunun temel sebebi devletçe hizmetlerin kısıtlayıcı kanunlara maruz bırakılmasıdır. Ekonomik ve sosyal gelişime bağlı olarak zamanla hizmetlere olan talep artışı bu hizmet pazarlamasındaki kısıtlama ve baskıları hafifletmiş, önemli bir bölümünü kaldırmıştır.

3.4. E-Pazarlama

Yeni bir pazarlama mecrası olan e-pazarlama, sosyal medya, işletme tanınırlığı ile marka bilinirliği açısından önem taşımaktadır.

Gelişen teknoloji, artan bant genişlikleri ve çoğalan mobil cihazlar, toplum hayatını sürekli geliştirmektedir. Sayı ile ilgili, sayı temeline dayalı verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesini ifade eden **dijitalleşmenin** artığını gören işletme yöneticileri interaktif dijital pazarlamaya önem vermeye başladılar.

E-pazarlama, müşteriler ile her zaman ve her yerde; direkt, enteraktif ve hedefli iletişim kurmak için SMS, MMS, sosyal medya, yeni nesil video gibi araçların kullanıldığı, geleneksel medya dışı yöntemlerle, ürün, marka ve işi desteklemek, tanıtmak amacıyla internet, mobil ve diğer interaktif platformları kullanan bir sistemdir. Buna, elektronik pazarlama, interaktif pazarlama, ağ pazarlaması, siber (sanal) pazarlama, mobil pazarlama, dijital pazarlama, e-ticaret, online pazarlama, e-marketing, internet marketing, network pazarlama ve web pazarlama gibi isimler de verilmektedir. Dijital dönüşümdeki gelişimle bu alan sürekli gelişmektedir.

E-pazarlama, mal, hizmet, fikir, işletme veya markanın dijital ortamda pazarlama sürecidir. **elektronik / dijital pazarlama**, mevcut ve gelecekte müşterilere sunulan mal, hizmet ve fikirlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin genel internet ağı üzerinden online (çevrim içi) araçlarla yapılma sürecidir. **Elektronik ticaret**, ürünlerin belirli bir ücret karşılığı nihai kullanıcılara ulaştırılmasını sağlayan alım-satım faaliyetinin fiziki olarak karşı karşıya gelmeden elektronik ortamda genel ağ üzerinden gerçekleştirilen online iktisadi ve ticari her türlü faaliyettir.

E-ticarete geliştirilen; kredi kartı, elektronik para, elektronik çek gibi güvenli ödeme araçları e-tüketicimin boyutunu artırmakta ve tüketici davranışlarını da önemli oranda değiştirmektedir. Bilgisayar ağlarının birbirine bağlanmasıyla ortaya çıkan, herhangi bir sınırlama ve yöneticisi olmayan uluslararası bilgi iletişim ağı, internet, genel ağ ile online bir cihazın sunucuya bağlantısıyla yürütülen faaliyetler e-mağazacılığı ve e-ticareti geliştirmektedir. **E-mağaza**, genel internet ağı üzerinde online ürün satış yapan işletmenin siber ortamda kurduğu sanal mağazadır. Ürüne kısa sürede ve kolay ulaşma imkânı sunan ve siber ortamda açılan mağazanın kira, ısıtma ve diğer masraflarının az, 7 / 24 açık ve işler oluşu hem tüketicilere kolaylık hem de satıcıların maliyetini düşürüyor. Lojistik ve diğer dağıtım imkânlarının gelişimiyle daha çok tercih ediliyor.

E-pazarlama alanında faaliyet gösteren işletmeler siteler için arama motoru stratejileri belirleyerek onların bulunabilirlik seviyelerini yükseltmektedir. Arama motoru optimizasyonu, internet sitelerinin arama motorlarında daha üst sıralarda çıkması için yapılan işlemlerdir. İnternette online alışveriş aramalarında tekel oluşturan kurumlara ülkelerin rekabet kanunlarına göre ceza verilir.

E- Pazarlamanın dört temel adımı:

1. Elde Et: Müşteriyi web sitesi veya satış yapılan sayfaya çekebilmek için; Arama Motoru Reklamı ve Optimizasyonu, Sosyal Medya Pazarlama, E-mail Marketing, İnteraktif Karşılaştırma, Viral Pazarlama, İçerik Üretme ve Zengin Site Özeti gibi aktivitelerdir.

2. Kazan: İkinci aşamada müşteri web sitesine geldikten sonra, hedefe ulaşmaya yardımcı aktiviteler. Hedef, her zaman satış olmamalı, bir blog için okunan yazıların, beğenenlerin, paylaşımı, blogu takip eden sayıları önemlidir. Yapılacaklar ise içerik yönetimi, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik çalışmaları, kişiselleştirme, satış metinlerini ikna edici yazma, müşteri segmentlerini belirleme, e-posta pazarlama, ödeme seçeneklerini çeşitlendirme ve site içi aramayı iyileştirme gibi sıralanabilir.

3. Ölç-Optimize Et: Neyin yanlış neyin doğru yapıldığını anlayıp rakiplerle karşılaştırarak site performansı analiz edilir. Webde yapılan aktiviteleri değerlendirme, sonuca göre optimize edilecek yerleri belirleyip sitenin başarı kriterini rakiplerle karşılaştırmaktır.

4. Sahip Çık-Büyüt: Mevcut müşterileri memnun etme ve daimî müşteriler olmaları için kullanılan teknikler; iyi bir müşteri hizmeti sunma, kişiselleştirme, sadakat programları, dinamik fiyatlandırma stratejisi ve referans programları başlatma gibi sıralanabilir.

E-pazarlamayı geleneksel pazarlamadan ayıran temel özellik pazarlama sürecinde; verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesini ifade eden dijital kanalların kullanılmasıdır. **E-pazarlamada kullanılan araç ve mecralar;** (1) sosyal medya platformları; dijitalde faaliyet yürüten mecralar, (2) içerik pazarlama; web site, blog mecralarda ürün tanıtımları, (3) mobil pazarlama; mobil uygulama üzerinden tanıtımlar, sosyal platformları mobile uyarlama, (4) e-mail pazarlama; data toplama, bunlarla tüketiciye ulaşma, ölçme ve raporlama aktiviteleri, (5) e-ticaret; ödeme ve sunum imkânı veren platformlarda ürün satışı, b2b (business to business=işten işe), b2c (business to consumer=işletmeden tüketiciye) pazarlama ve (6) test etme ve raporlama; dijital mecralarda kullanıcı davranışlarını inceleme, raporlama

E-pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesinde, dijital reklamcılık, dijital ajanslar ve doğal reklam konuları öne çıkmaktadır. Dijitalin sosyal hayata girişiyle gelişen reklamcılıkla; online reklamlardan ismi yeni olan doğal reklamlar ile marka bilinirliği ve dönüşüm oranları artmaktadır. **Elektronik reklam**, her türlü elektronik ortamda yapılan etkileşimli reklamdır. **Elektronik reklamcılık** ise online reklamcılıkta tüm dijital medya araçları bir arada değerlendirilerek hedef kitleye uygun platformlar sunmadır.

Sosyal sorumluluk gereği, toplam ve bireysel faydacılık ilkeleri çerçevesinde toplumsal maliyeti en aza indirmek için reklam içeriklerinin doğru kullanıcıya sunumunda hedef kitlenin eğitim, sosyal ve ekonomik verilerinin iyi derlenmesi gerekir.

3.5. Marka Pazarlaması

İşletmeler, tüketici dikkatini ürünlerine çekme, tanınmasını sağlama ve satın alınanın tekrarı için markayı kullanırlar.

Marka (brand), gerek “kalite”, gerekse “dürüst bir çalışma” ve “iş hacmi” sembolü olarak hak sahibini tanıtan, tüketiciye ürün kaynağını gösteren bir kalite simgesi ve tanıtım aracıdır. **Marka**, bir işletmenin tüm varlıklarını temsil eden, benzer mal ve hizmetlerini diğer işletmelerin mal ve hizmetlerinden farklı kılmak için kullanılan tüm ayırt edici işaretlerdir. Kişi ismi, sözcük, şekil, harf, sayı, ses, renk ve ambalaj gibi çizimle görüntülenebilen veya benzer şekilde ifade edilebilen, baskı yoluyla yayınlanıp çoğaltılabilen her tür işaretlerdir. **Marka**, bir satıcı veya satıcı grubunun mal ve hizmetlerini tanımlamayı ve rakiplerinden ayırtırmayı hedefleyen bir isim, bir terim, işaret, sembol veya tasarımdır (ABD Pazarlama Derneği). **Marka Pazarlaması** (brand marketing) ise markanın halkın gözündeki algısını şekillendirme, hikâye anlatıcılığı, itibar geliştirme, mizah ve ilham aracılığıyla hedef kitle ile duygusal bağ kuran bir pazarlama stratejisidir.

Dünyanın gelişimiyle iletişim ve seyahatin artması, tüketicilerin beklenti, tercih, zevk ve ihtiyaçlarının, uzun vade de davranışlarının değişmesine yol açmıştır. Ancak ülkelerin sosyal ve demokratik yapıları ile kişi başına düşen milli gelir, tüketim, markalara bağlılık dereceleri, zevkler ve anlayış açısından, tam anlamıyla bir uluslararası tüketicinin varlığı görülemez.

“Pazarlama, marka oluşturmaktır” sözündeki pazarlama ve marka kavramları iç içe girmiş birbirinden ayırmak zordur. Bir işletmenin tüm işlevleri marka inşa etme sürecine katkı sağlayacağı için pazarlama bundan ayrı bir işlev olarak da değerlendirilemez. Pazarlama, bir işletmenin iş âleminde yaptığı tüm faaliyetlerle ilgili, bütün bunları kapsayan bir durum arz eder ve nihai hedefi olarak işletmedeki herkes markalamanın kurallarıyla ilgilenmek durumundadır. Dolayısıyla bütün işletme pazarlama bölümü olursa, tüm işletme marka yönetimi bölümü olmuş demektir.

Marka oluşturma, marka imajı ve ismi ile mal ve hizmetlere kimlik kazandırmaya yönelik çabalaradır. Marka ürün ile müşteri arasındaki ilişkiyi ima eder, müşterinin beklediği bir dizi hizmeti ve kaliteyi akla getirir. Markaya bağlılık, müşteri beklentilerini yerine getirerek, daha da iyisi onları aşarak oluşturulur. **Dünya markası** ise bir kuruluşun ürünlerini tanımlamak ve rakiplerinden ayırmak için bir isim, kavram, işaret, sembol ve tasarım veya bunların değişik bileşenlerini dünya çapında kullanmadır. Günümüzde ürünler iyi bir markalama ile satılabileceği için işletmeler ürün satışlarını sağlamak ve artırmak için marka oluşturma ve markalamaya önem verirler. “Hiç kimse hiçbir şey satmazsa hiçbir şey olmaz” diyen o eski slogan yerine bugün; “Kimse bir şeyi markalamazsa, hiçbir şey olmaz” a bıraktı. Marka bir vaattir, kâr sağlayacak bir şekilde benzersiz bir fayda beyanında bulunan veya buna yönelen, salt rekabetten daha iyi bir şekilde tüketicileri hedefleyen bir tekliftir.

Toplumlar arası kültür farklılıkları sebebiyle girilmesi planlanan her yabancı ülkede düşünülen marka ile ilgili; kolay okunabilir, söyleniş rahatlığı, akılda kalıcılığı, anlamı, sesi, şekli o ülkenin kültürüne uygunluğu, ambalajı ve ürünü rakiplerden farklılaştırıp özelliklerini vurgulayabilecek gibi hususlar netleştirilir. Ülkenin kanunlarına göre gerekli yerlere başvurarak, marka tescil ettirilmeli ve tescil tarihinden belli bir süre içinde de kullanılmalıdır. Eğer ihraç edilecek ürün yeni bir ürün niteliğindeyse ayrıca patenti de alınmalıdır. Ürünün kullanımı değil de dizaynı orijinal özellikte ise, sanayi tasarımı tescil ettirilmelidir.

Marka ile ilgili kavramlar:

1. Patent: Bir fikir mahsulü, sanayide uygulama alanı olan, işlenmesi konusunda sahibine, belli bir zaman hak temini için, ilgili mevzuatın dünyada öngördüğü hüküm ve şartlara uygun, devletçe verilen ve korunan bir hakkı gösteren belgedir.

2. Faydalı Model: Kimyevi maddeler ve üretim usulleri hariç, patentleşebilir ölçülerden yenilik ve sanayiye uygulanabilirlik kriterini sağlayan bütün ürünler için verilebilen 10 yıl süreyle buluş konusu ürünü üretme ve pazarlama hakkını sağlayan belgedir.

3. Tasarım: Bir hedefe yönelik olarak bir ürünün tamamının veya bir parçasının çizgi, şekil, renk, biçim, doku, malzemenin esnekliği veya süslemesi gibi, insan duyuları ile algılanabilen muhtelif unsur ve özelliklerin oluşturduğu görünümdür.

4. Coğrafi İşaret: Belirgin bir niteliği, ünü veya diğer özellikleri itibariyle kökenin bulunduğu bir yöre, alan, bölge veya ülke ile özdeşleşmiş bir ürünü gösteren isim veya işaretlerdir. Ürünün kalitesi, geleneksel üretim metodu ve coğrafi kaynağı arasında kurulan sıkı bağı simgeleyen ve bir güvence olan coğrafi işaretler; menşe ismi ve mahreç işareti olarak ikiye ayrılır:

a. Menşe İsmi: Coğrafi işaret korumasına konu edilen ürünün üretimi, işlenmesi ve diğer işlemlerinin tamamı, sınırları belirlenmiş coğrafi alanda gerçekleşmek mecburiyetindeki ürünlerin coğrafi işaretleridir. Ürün ait olduğu coğrafi bölge haricinde üretilmez. Eskişehir Lületaş, Erzincan Tulum Peyniri, Malatya Kayısı, Elâzığ Öküzgözü Üzümlü, Malatya Kayısı gibi.

b. Mahreç İşareti: Ürünün üretimi, işlenmesi ve diğer işlemlerinden en az birisi, sınırları belirlenmiş coğrafi alanda gerçekleşmek zorunda olduğu ürünlerin coğrafi işaretleridir. Ürün özelliklerinden en az birisi o yöreden kaynaklanması şartıyla, yöre dışında üretimi de mümkündür. Isparta Halısı, Siirt Battaniyesi, Adana Kebabı, Çorum Leblebisi, Afyon Sucuğu gibi.

5. Fikri Mülkiyet: Telif hakları veya fikri haklar; bir kişi veya kuruluşun bir eser üzerinde sahip olunabileceği maddi ve manevi haklardır. Fikri mülkiyet, bir kişiye veya kuruluşa ait olan bir fikir ürünüdür.

6. Lisans: Herhangi bir şeyi yapmak, imal etmek veya kullanmak üzere verilen izin, imtiyazdır. Sertifika, izin belgesi ve ruhsat olarak da ifade edilen lisans yoluyla yapılan ticaret giderek gelişmektedir.

7. Royalti: Herhangi bir şeyin (marka sermayesi güçlü ürünlerin) sahibine, buluşçusuna, yazarına vb ait bir hakka bağlı olarak ticaret (iş) yapanların hak sahibine kazançlarından (satışlarından) ödedikleri paydır.

8. Logotype: Bir marka veya kuruluş ismini içeren harf tasarımlarında semboller içeren resim ve yazı içeriğidir. Logotype, amblem ve logo olmadan sadece marka isminin tipografisi ile çizilip kullanılmasıdır.

Markayı aktif bir pazarlama değişkeni olarak kullanmak isteyen işletmeler, markalama ile ilgili etkili bir siyaset oluştururlar. İşletmeler; aile markası, marka genişleme ve çoklu markalama stratejisi olarak genelde üç ayrı strateji belirleyebilmektedirler.

Markalama stratejileri:

1. Aile Markası Stratejisi: Bir aile markası, ürünle ilişkili muhtelif tanımlamaların tek bir marka altında toplanmasıdır. İşletme, pazara sunduğu yeni üründe aile markasını kullandığında hem tüketicilere hem de dağıtım kanallarına aile markasıyla takdim eder.

2. Marka Genişletme Stratejisi: Marka genişletme, yayım (brand extension-brend etkensin) stratejisi, başarılı bir marka ismini, firmanın mevcut ürünlerinde yaptığı değişiklikleri veya çıkardığı yeni ürünleri lanse etmek için kullanma çabalarıdır. İşletme, piyasada farklı sektörlere hitap etmek için aynı üründen birden fazla tip satmak istediğinde, aynı markalar kullanmak zorundadır. Bu stratejide; aynı piyasanın farklı bölümlerine yönelik ürünler, farklı özellikleri ve farklı avantajları taşırlar.

3. Çoklu Markalama Stratejisi: Rekabetçi markalama stratejisi olarak da ifade edilen çoklu markalama stratejisi; satıcının aynı ürün kategorisinde iki veya daha fazla marka geliştirmesi demektir.

İşletmeler, mal veya hizmetlerini iyi bir markalama ile satılabileceğini bildikleri için tüm pazarlama faaliyetleri ile bir marka

oluştururlar. Marka üzerine yapılan harcamalar, markaya bir değer kazandırır. **Marka değeri**, bir marka satıldığında veya ikame edildiğinde elde edilen finansal değerdir. İşletmeler markalarına yıllarca önemli yatırım yaparak bir satış etkisi oluştururlar. Bağımsız marka değerlendirme ve strateji danışmanlık şirketleri, her yıl dünyanın en büyük markalarını incelemeleri sonucu günümüzün en değerli firmaları genelde teknoloji şirketi olması yazılım sektörünün az masrafla çok kâr elde ettiren bir sektör olduğunu gösterir.

Ticarette söz veya imzaya olan itimat, itibar günümüz markaları için önemli hale geliyor. **İtibar endeksi**; kişi veya kurum güvenilirliğinin maddi olmayan soyut göstergesidir. **İtibar endeksinde ölçümlenen parametreler**; (1) tanıma, (2) beğeni, (3) güven, (4) satın alma, (5) tatmin, (6) tavsiye, (7) elçilik ve (8) gönüldaşlık, olarak sıralanır.

Markayı seçtikten sonra korumak gerekir, her ülkenin kanunlarına göre gerekli yerlere başvurarak, marka tescil ettirilerek korunmalıdır. İhraç edilecek ürün yeni bir ürün ise, ayrıca patenti alınmalıdır. Ürünün kullanımı değil de tasarımı orijinal özellikte ise, sanayi tasarımı tescil ettirilmelidir. **Marka tescili**, markaya tam koruma sağlar ve marka sahibinin haklarını koruma altına alır.

Tescil edilen markanın koruma süresi müracaat edildiği tarihten itibaren **10 yıldır**. Her 10 yılsonu marka sahibi Türk Patent Enstitüsü'ne başvurarak yenileme harcını yatırıp markasını 10 yıl daha koruma altına alabilir. Markanın diğer ülkelerde de korunması için, o ülkelerde de tescil ettirilmesi gerekir. Yurtdışında Madrid Protokolü kapsamında yapılacak bir müracaatla üye olan ülkelere birkaçında veya tamamında marka tescil ettirilebilir. Uluslararası marka tescil koruma süresi **on yıldır**.

3.6. Global Pazarlama

Global pazarlama ile işletmeler ürünlerini birden çok ülkedeki tüketiciye akışını yöneten işletmecilik etkinlikleri uygulanarak rekabet üstünlüğü elde edilmeye çalışılır.

Hedef, ülke dışı pazarlar olduğunda, bu pazarların istek ve ihtiyaçlarını tespit edip uygun şekilde karşılanması isteği yeni pazarlar ve buraya uygun yeni ihraç ürünleri geliştirilir, reklam ve tanıtma ile kalıcı bir şekilde yerleşilebilir. Global pazara girmek isteyen işletmeler, önce global ticaret sistemini öğrenmelidir.

Dünyada hiçbir ülke tüm ihtiyaçlarını tek başına karşılayabilecek miktarda kaynağa sahip değildir. Coğrafyanın ülkelere sağladığı avantaj ve olumsuzluklara bağlı olarak mutlaka başka ülkelere mal ve hizmet satın almak durumundadır. Ülkeler fazla olan ürünlerini satmak ve eksik olan ürünleri ise başka ülkelere satın almak zorunda olmaları global ticareti başlatır.

Global pazarlama, sadece dış satım olarak düşünülmeyp, tüm ulusal faaliyetlerin yurtdışında da gösterilmesi olarak görülmelidir. Bu faaliyetlerin evrensel boyutta sürdürülmesi, ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurma (promosyon) gibi, (4P) pazarlama bileşenleri stratejilerinin yurtdışı pazarlarda dikkate alınarak organize edilmesini gerektirecektir.

Global (küresel, uluslararası) **pazarlama**, bir işletmenin global müşterilerin ne istediklerini anlayıp bulup, bu ihtiyaçları hem kendi ülkesindeki rakiplerden hem yabancı rakiplerinden daha iyi tatmin etmek için tüm pazarlama faaliyetlerini koordine ile elde ettiği bilgiyi faaliyet yürüttüğü ülkelere uyarlayarak rekabet üstünlüğü sağlama faaliyetidir. Bir işletmenin ürünlerini birden çok ülkedeki tüketiciye akışını yöneten faaliyetlerdir. Ulusal pazarlama ile global pazarlama arasındaki ayrım, global pazarlamanın diğer ülkelerdeki kişiler, işletmeler ve kamu kuruluşları etkinliğini kapsar. Uluslararası pazarlama, dış pazarlama, çok uluslu pazarlama ve küresel pazarlama gibi, farklı isimler alır.

Global pazarlama, globalleşme hareketlerine bağlı olarak kuruluşların pazarlama faaliyetlerini dünya ölçeğinde yürütmesi, ürünlerini ülke dışına satmayı hedefleyen pazarlama stratejilerini geliştirme ve bunların farklı ülkelerdeki uygulamalarını bütünleştirme sürecidir. Hedef, ülke dışı pazarlar olduğunda, bu pazarların istek ve ihtiyaçlarını tespit edip uygun şekilde karşılama istendiğine, yeni pazarlar bulunur ve buraya uygun yeni ihraç ürünleri geliştirilir, reklâm ve tanıtma ile kalıcı şekilde yerleşilebilir.

Glokal pazarlama, global pazarların rekabetinden çekilerek varlığını sürdürmek için yerel pazarlara yönelmek ve o pazara uygun ürün geliştirip pazarlama, global ile lokal arası bir durumdur. Global anlamda her ülke pazarına, aynı şekilde ürün sunmanın başarılı olmaması sebebiyle tercih edilen, global ve lokal pazarlamanın sentezidir. Girilen pazardaki tüketici davranışları, tercihleri göz önüne alınarak ürün içeriği büyük ölçüde aynı kalarak sunumun değiştirilmesi yoluyla yapılan pazarlamadır. **Lokal pazarlama** ise belirli bir bölge insanların özel zevk, ihtiyaç ve ilgi alanlarına odaklanarak satış yapmayı hedefleyen pazarlamadır. Glokal, globalleşirken yerel değerlerini koruma, kaybetmeme ve global risklerden daha az etkilenmenin yoludur.

İşletmeler, kuruluş ve faaliyet olarak ulusal ve global olmasıyla farklı özellikler gösterir. **Ulusal işletme**, belirli bir ülke sınırları içinde faaliyet yürüten ve ona uygun yapı oluşturan işletmelerdir. **Global işletme** ise nispeten daha düşük maliyetlerle bütün dünyayı tek bir unsur olarak hareket eden aynı ürünü aynı yolla her yerde üreten, farklı ülkelerde global ağlarla faaliyet sürdüren işletmelerdir.

Yoğun rekabetin yaşandığı global pazarlarda başarılı olabilmeyin yolu ihracata yönelen işletmelerin modern pazarlama anlayışını benimsemesi ve faaliyetlerini bu anlayışa göre planlaması ve yürütmesi gerekir. Ekonomilerin başarısı büyük oranda dünya ekonomisiyle bütünleşme ile bu da ancak global pazarlama ile sağlanır. Dünya pazarlarına açılmak oralara ürün sunmak global ticari uygulamalarla değil, artık global pazarlama yolu ile mümkündür. Kapitalizm, artık dünya tüketici tipini hedef almakta ve tüm uygulamalarını ona göre şekillendirmekte ve işletmelerde bu yapıya göre konumlanmaktadır.

Dış pazarlara giriş yöntemi seçiminde mutlaka yüzde yüz doğru bir karar mümkün olmaz. Burada sürekli gelir ve gider arasında değerlendirme yaparak alternatiflerden en uygunu seçilir. Seçilen dış pazara açılma stratejisine göre işletme ürün farklılaştırma, üründe yenilikler yapma gibi yine stratejiye göre değişebilen fiyatlama veya taşıma ve gümrük maliyetlerinde farklılıklar olabilecektir.

Global pazarlara giriş stratejileri:

- 1. İhracat yoluyla global pazarlara giriş stratejisi:** a. Doğrudan ihracat, b. Dolaylı ihracat ve c. Kurum içi transferler
- 2. Sözleşmeyle global pazarlara giriş stratejileri:** a. Lisans anlaşması, b. Franchising, c. Üretim sözleşmesi, d. Yönetim sözleşmesi ve e. Anahtar teslim projeler.

3. Doğrudan yabancı yatırımla global pazarlara giriş stratejisi: a. Sıfırdan yatırım, b. Şirket satın alma ve c. Ortak girişim şeklinde giriş vardır.

Dünya Ticaret Organizasyonu kuralları, tüm üye ülkelere, haksız ticari uygulamalara karşı yerel endüstrilerini yabancı ihracatçıların “haksız” ticaret uygulamalarına karşı korumaları için anti-damping gibi gerekli tedbirleri alma hakkı ve imkânı tanır. İç piyasada üretim yapan bir işletme ürünün aynısını ithalatçı bir kuruluşun damping ile iç piyasada satıldığı ve bunun bir ülkeye zararının olduğu tespit edilirse, devlete anti-damping uygulaması için başvuru yapabilir ve anti-damping soruşturması açabilir.

Damping, uluslararası bir pazarı elde etmek veya bir ürünü elden çıkarmak için fiyatını büyük ölçüde düşürerek satmaktır. İhracatçı bir işletmenin ürününü dış piyasada, iç piyasada sattığından daha düşük fiyatla satarak haksız bir ticaret uygulaması yapmaktır. **Anti-damping** (dampinge karşı vergi) bazı yurtdışı firmaların ihracatını arttırmak ve bir üründe haksız rekabet oluşturmak üzere bir ülkeye gerçekleştirdiği ihracata yönelik özel olarak uygulanan indirim (dampinge) karşı alınan vergi çeşidi. Damping, bir karşılaştırma olarak, bir ürünün ihrac fiyatı ile ihracatçı ülkedeki eşdeğer ürünün normal değeri arasında yapılır; eğer, ihrac fiyatı normal değerden düşükse, ürünün dampingli olduğu kabul edilir ve ikisi arasındaki farka da “**damping marjı**” denir.

Yerel ve global pazarlarda damping, bazen girilmesi zor pazarlara ürün satabilmek veya bu pazarlarda rekabeti ortadan kaldırmak için uygulanır. Maliyetinden daha düşüğe dış piyasalara yapılan teklifler o pazara nüfuz etmeyi ve varsa yerli üreticileri veya diğer rakipleri kolayca bertaraf etmeye imkân verir. Bu şekilde pazara girilen dış ülke tüketicileri yabancı ürünleri yerlilerinden daha düşük fiyatlarla satın alabilirler. Bu durumun devam etmesi piyasa hâkimiyetini sağlar.

Damping türleri:

1. Münferit damping: Üretici bir işletme elindeki fazla stok ürününü eritmek için ihrac ettiği ülkede o ülkedeki piyasa fiyatından daha ucuza satarak, stok bittikten sonra damping uygulaması sona erer.

2. Yıkıcı damping: Bir işletmenin uluslararası rakiplerini piyasadan silmek amacıyla yaptığı damping olarak ifade edilir.

3. Sürekli damping: Bir işletmenin piyasa payını maksimum düzeye çıkarabilmek için devamlı olarak yurtdışı piyasalarda ucuza ürün satma durumudur.

3.7. Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi

İşletmeler açısından müşteri; tüketici, tedarikçi, şirketler, vakıf, dernek gibi her kişi ve kurumlardır.

İşletme ile müşteri arasında iletişimin sağlanması, tüketici istek ve arzularının işletmeye aktarım ve bu doğrultuda işletmece üretilen ürünlerin tekrar tüketiciye ulaştırılması pazarlamanın üstlendiği bir görevdir. Gelişen dünya ve ekonomik düzendeki artan yenilikler birçok alanda köklü değişiklikleri de zorunlu kılmaktadır. Bu gelişim işletme faaliyetlerini müşteri merkezli ve uzun dönemli ilişkiler kurmak ve bunu sadakate dönüştürmeyi zorunlu hale getirmiştir.

Müşteri, belirli bir mağaza veya kuruluştan düzenli şekilde alış-veriş yapan kişi veya kuruluşlardır. **İç müşteri**, işletme içinde farklı birimlerde çalışan kişiler, üretim sürecinde ürüne katkıda bulunan her birim, bölüm kendinden bir önceki safhadaki diğer birimlerin müşterisidir. **Dış müşteri** ise işletmenin dışında olan tüm kişiler, işletmenin ürettiği ürünleri satın alan esas müşteridir. Uzun dönemde kazanmak isteyen kurumlar müşteri memnuniyeti yanında, çalışan **iç müşteri memnuniyetine** de önem verir. Yüksek güven kültürüne sahip, çalışan odaklı ve şeffaf yönetim (yönetişim) yaklaşımı benimseyen kurumlar, insan kaynağına yatırım yaparak kişisel ve mesleki eğitimler verilmeli, teknolojiyen faydalanarak işe katılımları sağlanmalıdır.

Pazarda sınırlı ve kıt olmasıyla işletmeler pazar paylarını artırmak için daha fazla müşteriye ulaşmak ve mevcut müşterilerine daha çok ürün satmaya çalışırlar. Bu sebeple müşteri, itina ile elde tutulmalı, ilgilenilmeli ve sürekli iletişim halinde olunmalıdır. Kişilik, öğrenme, algılama, motivasyon, tutum, inanç, aile, sosyal sınıf ve kültür psikolojik ve sosyal faktörler olarak müşteri tatminini etkiler.

Müşteri ilişkileri, kuruluş ile müşteri arasında kurulan, satış öncesi ve satış sonrası tüm faaliyetleri kapsayan, karşılıklı fayda ve ihtiyaç tatmini içeren ve her iki tarafın kazandığı bir süreçtir. **Müşteri ilişkileri yönetimi** ise müşterilerle güçlü, uzun vadeli ve kârlı ilişkiler kurup geliştirmek, onların istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlamak, işletmeye müşteri kavramını benimsetip müşteri odaklılık kültürünü yerleştirmek için gerekli faaliyetleri planlama, organize etme, yöneltmek, koordine etmek ve kontrol etmektir. Pazarlama, satış, müşteri hizmetleri, muhasebe, üretim, lojistik, müşteriler ve iş ortakları ile koordinasyonu ve iş birliğini sağlayan müşteri merkezli bilgiye dayanan bir ilişki yönetimi felsefesidir. Customer Relationship Management (CRM/MİY), müşteri ile iyi ilişkiler kurmak ve bunu devam ettirmek için gerekli faaliyetleri planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve kontroldür.

Müşteri yönlülük, müşteri merkezlilik ve müşteri odaklılık müşteri ihtiyaçlarını karşılayan ürünleri sunma üzerinde işletmelerin yoğunlaşmasını ve müşteri tatmini ve müşteri memnuniyeti üzerinde durmasını ifade eder. **Müşteri tatmini**, kişinin bir ürün tüketimi ilgili tatmin olma tepkisi ve işinde başarılı olması sonucu ortaya çıkan olumlu bir duygusal davranıştır. Müşteri tatmini müşteri memnuniyetini, bu da müşteri sadakatini getirir. **Müşteri memnuniyeti** ise müşteri ihtiyacının giderilmesi ve isteğinin karşılanması sonrası elde ettiği tatmin oranı, aldığı hizmetlerden memnun olma düzeyidir. **Müşteri memnuniyetini sağlama süreci;** (1) müşteriyi tanıma, (2) müşterinin talep ve beklentilerini belirleme, (3) müşterinin algısını ölçme ve (4) eylem planı.

Pazarlama anlayışının gelişimiyle işletmeler varlıklarını devamı için mutlaka müşteriyi sistemlerinin temelinde koymalıdır. Müşteri odaklılık gelişen pazarlama uygulamalarının bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. **Müşteri odaklılık**, müşteriye rakiplerden daha fazla değer sağlamak için kurumun tüm birimleriyle müşteriyi anlama, ona yakın olma, itina gösterme, kişisel bağ kurma ve müşteriyi takip ederek gerekli düzenlemeleri öngören bir yaklaşımdır. Pazarlama kavramının gelişiminde; üretim yönlü, ürün yönlü, satış yönlü ve modern anlayıştan sosyal pazarlama anlayışı aşamasına gelinmiştir. “Ne istersen onu alırsın” sözü ve altında yatan anlayış müşteri tatmini ve karlılık yoluyla gerçekleşir. Günümüzde, işletme başarısı müşteri tatminine bağlıdır.

Müşteri odaklılık, işletme ve tüm çalışanları olarak tüm faaliyet ve kararın sunulan ürünlerin müşterilere haz verecek, tatmin

oluşturacak şekilde planlanmasına çalışmak ve sürekli tercih edilen bir kuruluş olabilmektir. Müşteriye sunulan uygun kalitedeki ürün müşteri tatminini, müşteri tatmini müşteri mutluluğunu, müşteri memnuniyeti de müşteri sadakatini getirir. İşletmeler müşteri memnuniyeti sonrasında tekrar eden satışlarını artırarak kârlarını artırmayı hedeflerler.

Müşteri memnun edilirse sadık müşteri olur. Sadık müşteri işletmenin başarı ve sürekliliğinde önemlidir. **Müşteri sadakatı**, bir işletmenin ürünlerini gelecekte tekrar satın alması veya o işletmenin müşterisi olarak aynı ürün markalarını etki altında kalmadan tekrar satın alması ve müşteri devamlılığı sağlanmasıdır. Düşük müşteri tatmininin göstergesi **müşteri şikâyetleridir**. Şikâyetin olmayışı ve müşteri ile şartların yerine getirilmiş olması, yüksek müşteri tatminini göstermez. Müşteri memnuniyeti müşteriye verilen sözün yerine getirmekle olur. “Ben seni düşünüyem, sen de beni düşün” sözünü müşteriye benimsetmek onun sadakatini artırır.

İşletmeler müşteriye araştırmaya, istek, ihtiyaç, eğilimleri, kişilik ve kültürel özelliklerini belirlemeye çalışarak ürün, yönetim ve pazarlama stratejilerini ona göre düzenler, müşteriye bir rakip olarak göremez, kurulması tavsiye edilen ilişkiler gereği müşteri dost görür, ilişkinin felsefesi “ben kazanayım sen de kazan” olmalıdır. Böylece müşteri tatmini artar bu da müşteri sadakatini getirir.

Sosyal ve ekonomik gelişimin getirdiği araştırmacı, daha zeki, şüphe ve pazarlamaya bağışıklığı gelişmiş **“yeni tüketici”** kişiliği, davranışlarını değiştiren, daha global, hızlı, akılcı, bilgiye önem vererek sürekli kendini geliştirmektedir. Klasik tüketici ile yeni tüketici arasındaki fark yeni ekonominin getirdiği bilgileri kullanma, karar sürecinde dijital ortamda farklı tüketicilerle etkileşimle istediği bilgiye kolay elde etme, ürünün marjinal faydası konusunda daha mantıklı davranmada ortaya çıkıyor.

Bilgiye kolay ulaşan yeni tüketici ürünle ilgili satın alma kararını daha hızlı vermesiyle “hızlı karar verme” trendi oluşmuştur. Tüketici istediği ürünü dünyanın istediği yerinden temin etme kolaylığıyla sipariş verebilmekte, ülke farklılıklarını dikkat etmemektedir. Teknolojinin sağladığı imkanlarla online zeminlerde her tür ürün ve marka arasında fiyat ve özellik kıyaslaması yapabilmektedir. Globalleşmenin artışına bağlı olarak dünya genelinde artan ticarete bağlı olarak tek tip tüketim alışkanlıkları ortaya çıkmaktadır. Tüketicileri, tüketime yönlendiren uyarıcılar yerel ve global ölçekte artmaktadır.

Tüketici, herhangi bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan bir sebeple kendisi veya aile fertlerinin ihtiyacını tatmin etmek için belirli bir bedel karşılığı satın alarak edinen, kullanan veya faydalanan gerçek kişidir. İletişim araçlarının gelişimi ile internet üzerinden elektronik ortamda yapılan ve e-ticarete konu olan alış-veriş sonrasında tüketici kavramına bir alt kavram olarak e-tüketici kavramı girmiştir. **E-tüketici**, elektronik ortamda genel internet ağı üzerinden online (çevrim içi) kendisi ve ailede kullanım için mal ve hizmet satın alan ve kullanan kişidir. E-tüketici, tüketim ilişkilerini, üreticiler, tüketiciler ve kamu ve özel kurumlar arasında genel internet ağı üzerinden online yürütülmesi için yapılandırılan elektronik posta, mesajlar, elektronik bülten panoları, World Wide Web teknolojisi, akıllı kartlar, elektronik fon transferi ve veri değişimi üzerinden gerçekleştiren kişidir.

Kullanıcılar tarafından üretilen bilginin basit, anlık ve çift taraflı olarak paylaşım ve ulaşımını genel ağ üzerinden sağlayan online bir medya şekli olan **sosyal medya**, geleneksel medya platformlarına göre sahip olduğu avantajlar sebebiyle tüketici ve üreticiler tarafından daha çok tercih edilmektedir. Tüketiciler, satın almak istedikleri ürünü hızlı ve geri bildirim imkânı sebebiyle sosyal medyaya başvurmaktadır. **Genel ağ**, bilgisayar ağlarının birbirine bağlanması sonucu ortaya çıkan, herhangi bir sınırlaması ve yöneticisi olmayan uluslararası bilgi iletişim ağı, internet. **Online** (çevrim içi) ise bir cihazın herhangi bir ağa, sunucuya veya internete olan bağlantısının aktifliğidir. Tüketicilerin birçok alışkanlığı online platforma taşınmasıyla geleneksel üreticilerin iş modelleri dijital dünyaya entegre oluyor. Bu durumun en çok etkilendiği sektörlerden bir olan e-ticaret ise hızla gelişiyor.

Pazarlama yöneticisi, kararlarında tüketici davranışı araştırmalarının sağladığı girdileri kullanır. Bu bilgiler pazarlama yöneticisinin doğru ve etkili kararlar alabilmesinde çok önemlidir. **Pazarlamada tüketici davranışı bilgisinin kullanıldığı alanlar**; (1) pazar fırsatlarının belirlenmesi, (2) hedef pazar seçimi, (3) pazarlama karmasının oluşturulması ve (4) talep analizlerinin yapılmasıdır.

Tüketici davranışı bilgisi gelecekteki tüketici davranışını tahmin etmede de kullanılır. İşletmenin plan ve programları satış tahminlerine dayanır. Bu tahminlerin hatalı, çok yüksek veya çok düşük yapılması işletmenin üretim, satış, pazarlama ve diğer faaliyetlerini olumsuz yönde etkileyecektir. Tüketicilerin gelecekteki satın alma niyetleri ölçülerek tahmin yapılmaya çalışılır. Tüketicilerin tutumları, marka algılamaları ve tercihleri ölçülerek onların satın alma eğilimleri belirlenebilmelidir.

Ticaretin gelişimi ile birlikte her dönem hemen her konuda memnuniyetsiz olan ve her şeyden şikâyet eden müşteri tipleri olmuştur. Bu insanın yapısında olan bir durumdur. Dijital çağda “tüketici kraldır” anlayışının yeni müşteri tipleri, gelirlerinden ve bir firmaya sağladıkları maddi değerden bağımsız olarak en yüksek hizmetin ve en cazip teklifin kendi hakları olduğu düşüncesi ile hareket ediyorlar. Bunlar kendilerine şartsız en yüksek değer verilmesini bekliyor, bu olmadığında ise markaya karşı hızlı bir olumsuz tavır geliştiriyor ve bunu hemen yayıyor. Kolay sinirlenen ve kızgınlıklarını toplum içinde rahatlıkla dışa vuran bu müşterilerin, şikâyetlerini iletebilecekleri çok fazla kanal mevcuttur. Siber (sanal) ortamda sosyal medya platformları (mecra) ve şikâyet ve forum siteleri vasıtasıyla markaları karalamaya hazır bir grubun gözetimindedir.

Geçmişte, müşterinin güvendiği, düzenli alışveriş yaptığı markalarının olduğu dönemde karşılıklı bir sadakat vardı ve taraflar birbirine şeffaf idi. Zamanla müşteri memnuniyetsizliğindeki artışın sebebi tüketim çılgınlığı, artan rekabet, markalı ekonomi ve tüketicinin kendini kral görmesidir. Artan rekabetle aynı müşteriye hedefleyen çok sayıda markaların müşteriye kazanmak için giriştikleri bir yarış vardır. Rekabet ortamındaki bu tüketici gurubu; satış sonrası hizmetlerde artan beklentileri, en küçük hataya büyük tepkiler veren, olayı sosyal medya ve farklı platformlara taşıyan ve hedefleri çözümden ziyade markayı cezalandırmadır.

3.8. Pazarlama Anlayışının Gelişimi

Pazarlamanın gelişimi sosyal, ekonomik ve teknolojik şartlarla dünyadaki pek çok değişimle paralel gerçekleşmektedir.

Toplumsal sorumluluklar, çevreye duyarlı, sürdürülebilir bir pazarlama anlayışıyla birlikte uzun dönemli müşteri memnuniyetini esas alan pazarlama sistemi sürekli gelişim içinde yeni uygulamalar ortaya çıkarmaktadır. Pazarlama, artan müşteri memnuniyetine

bağlı olarak tüketici davranışları, müşteri ilişkileri yönetimi ve marka, oluşturma faaliyetleri sürekli gelişmektedir. Bu gelişim; (1) üretim yönlü, (2) ürün yönlü, (3) satış yönlü, (4) müşteri yönlü ve (5) sosyal pazarlama seklindedir.

Pazarlama anlayışının gelişim süreci:

1. Üretim Yönlü Pazarlama Anlayışı Aşaması: 1900'lerin başı ve 2. Dünya Savaşı öncesi bu dönemin temel sorunu üretim ve arz yetersizliği ve müşteri bulma ikinci plandadır. Bu sebeple üretim tekniklerinin geliştirilmesi, kitle üretiminin artırılıp maliyetlerin düşürülmesi, hareket ve zaman etütlerine ağırlık verilmiştir. Talebin arzdan fazla olduğu durumlarda tüketiciler ürünün bulabildikleri herhangi bir türünü satın almaya hazır olduklarından işletmeler tüm çabalarını üretimi artırmaya yöneltirler. Piyasa için ürünün bulunabilirliği önemli olan klasik pazarlama, temelde üretim / ürün ve satış kavramları üzerine kurulu bir pazarlama anlayışını yansıtır. Bu anlayış bilhassa az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde ve sektörlerde yaygındır. İlk üç anlayış olan; üretim yönlü, ürün yönlü ve satış yönlü pazarlama anlayışları klasik-geleneksel pazarlama anlayışı dâhilinde değerlendirilir.

2. Ürün Yönlü Pazarlama Anlayışı Aşaması: İkinci Dünya Savaşı sonrası artan üretim ve ürünlerin bol ve kolay bulunabilir ve rekabetin olduğu bir ortamda tüketicilerin veri fiyatla en iyi kaliteli, performansı yüksek ve nitelikli ürünlere yönelecekleri düşüncesinden hareket eder. Bu sebeple işletmeler tüm çabalarını ürün kalitesini yükseltmeye çalışarak, tüketici sorununu çözme yerine, yalnızca ürün satın almakla yetindikleri, ürün kalitesiyle ilgilendikleri, rakip ürünlerin kalite ve nitelikleri, birbirinden farkını bildikleri ve ödedikleri paranın karşılığı en iyi kaliteyi tercih edecekleri ve "iyi ürün kendini satar" gibi varsayımlara dayanır.

3. Satış Yönlü Pazarlama Anlayışı Aşaması: İşletme tüketicilerin ilgisini çekmek için önemli bir çaba göstermediği süreç tüketicilerin ya hiç veya yeterince ürün almayacağı varsayılır. Satış anlayışı, "tüketicilerin çok gerekli olmayan şeyleri satın almaya karşı direndikleri, muhtelif satış geliştirme araçlarıyla daha fazla satın almaya karşı ikna edilebilecekleri müşteri çekmek ve tutmak için satış yönlü organizasyon kurulması gerektiği" düşüncelerine dayanır. İşletme önce ürünü üretir sonra satmanın yollarının arar ve hedef satış hacmini artırarak kâr elde etmek ve bunu yükseltmek ister. Bunun için pazarlama karması olan; ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurma ile reklam ve bilhassa kişisel satışı bir araç olarak kullanır. Çıkış noktası ise müşteriler olmayıp işletmenin ürettiği, mevcut ürünlerdir. Bu anlayış ürünlerin "satın alındığını" değil, "satıldığını" varsayar. Burada hedef talebi arza boyun eğdirmektir. Üretim, ürün ve satış yönlü pazarlama anlayışlarını kapsayan klasik-geleneksel pazarlama anlayışı; ürün ve üretim anlayışlarıyla birlikte katı varsayımlara, önyargılara dayanan ve değişime kapalı ve sloganları "ister al ister alma, batmamak için sat" tır.

4. Müşteri Yönlü Pazarlama Anlayışı Aşaması: İşletmeler hitap ettikleri hedef kitlelerin nabzını tutmaya çalışmasıyla klasik pazarlama anlayışının tersine hürriyet, katılım, şeffaflık ve geri bildirim kaideleriyle demokrasiye dayanır. Bu modern pazarlama anlayışı, ürün pazarlamasında işletmenin temel görevinin, önce hedef pazarın istek ve ihtiyaçlarını tespit edip, bütünsel pazarlama araçlarından faydalanarak alıcıları tatmin edip kâr sağlamak ve diğer organizasyon amaçlarına ulaşmak olduğunu savunur. 1960'larda netleşen bu anlayış, başlangıç yeri olarak "pazar / piyasa" alınır. İşletmenin istenen tatmine rakiplerden daha seçici ve etkili şekilde adapte edilmesi söz konusudur. Modern pazarlamada; "mal üretip sat" yerine "istekleri belirle ve yerine getir" fikri kabul edilir. Bu anlayış, pazarların istek ve ihtiyaçlarına göre farklı pazar dilimlerine ayrılabilmesi ve tüketicilerin bunlardan kendi istek ve ihtiyaçlarını en iyi karşılayanlarını tercih edecekleri görüşüne dayanır. Satış anlayışı "satıcının", modern pazarlama anlayışı ise "alıcının" ihtiyaç ve isteklerini hedef alır ve daha ziyade alıcılar pazarı şartlarında "tüketici hâkimiyetinin" kabullenilmesidir. Bu anlayışta "müşteri sebebi nimetimizdir", "müşteri kraldır", "müşteri her zaman haklıdır" temaları geçerlidir. Modern pazarlama uygulamalarında şüpheler ve sosyal dengesizliğin artışıyla toplumsal meseleleri de denkleme alan yeni arayışlar 1970'ler sonrası hızlandı ve sosyal dengeyi gözetken sosyal pazarlama anlayışı ortaya çıktı.

5. Sosyal Pazarlama Anlayışı Aşaması: Kâr amacı gütmeyen, kamu kurumları, birlik, vakıf ve demeklerin sosyal fayda sağlayacak bir fikri, davranışı topluma benimsetmek için yaptıkları pazarlama uygulamalarıdır. 1980'lerden sonra ortaya çıkan "işletmelerin sosyal sorumluluğu" anlayışına dayanan sosyal pazarlama, işletmeye çok yönlü bir sorumluluk yükleyen, maksadını kısa ve uzun dönem kişi ve toplum ihtiyaçlarını karşılayarak gerçekleştirmelerini hedefler. İhtiyaçları karşılama çabasında olan işletmelerin yönetimini, gelişen sosyal pazarlama anlayışının gereklerini benimseyerek yerine getirmeye zorlar. Çevre kirliliğinin arttığı, kaynakların azaldığı, nüfus artışları, sosyal hizmetlerin aksadığı, enflasyonun tüm dünyada yükseldiği 1970 ve 1980'lerde modern pazarlama iyi bir yöntem olup olmadığı sorgulanmış ve "sorumlu tüketim", "ekolojik zorunluluklar" ve "sosyal pazarlama" kavramları geliştirilmiştir. Pazarlama, sosyal bir süreç olarak faaliyet alanına; kâr amacı gütmeyen sosyal kuruluş, birlik, demek, vakıf, eğitim kurumları, belediye gibi kuruluşlar girmesiyle toplumu önceleyen sosyal pazarlama anlayışı benimsenmiştir. Bu anlayış, pazarlamayı sosyal bir sistem olarak ele alıp, klasik ve modern pazarlamadaki, ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurmaya ilave toplumdaki sosyal fikir ve uygulamaların kabul edilebilirliğini artırmak için ürün planlama, fiyatlama, iletişim, dağıtım ve pazar araştırması gibi araçlardan faydalanarak programları düzenleme, uygulama ve kontrol faaliyetlerini kapsar. Çevreyi dikkate alan ve sürdürülebilir pazarlama anlayışıyla tüketici yönlü, işletme hedeflerini gerçekleştirmek üzere müşteri tatmin ve refahını temel alan anlayışa dayanır.

Pazarlama anlayışlarının, bazılarının iyi bazılarının kötü olduğu şeklinde bir neticeden ziyade; bazı durumlarda işletmeler yanlış siyaset, yanlış seçim sonucu bazen de zorunlu bir tercihtir. Bu aşamaların mutlak kronolojik bir sıra izlemesi gerekmez.

3.9. Pazarlama Yönetim Süreci

Pazarlama yönetimi alt bölümünde, yönetim işlevleri olan; planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve kontrol işlevlerinin pazarlamaya nasıl uygulandığını ifade eder.

Pazarlama yönetimi; işletmenin hedefine ulaşması için hedef alıcılar ile faydalı değişimler yapmak, geliştirmek ve sürdürmeyi sağlayacak programların analizi, planlaması, organizesi, yöneltilmesi, koordinasyon ve kontrolüdür. Pazarlama yönetimi, işletme faaliyetlerinin ağırlık noktasını oluşturur, diğer işletme faaliyetlerini etkiler, işletmenin varlığı ve büyümesinde temel belirleyicidir.

3.9.1. Pazarlama Planlaması

Planlama, gelecekte yapılacağı bugünden karar verme, istenen bir gelecek ile buna ulaşmak için atılacak adımları belirlemedir.

Yöneticiler, ayakta kalıp varlıklarını devam ettirmek, geleceği rastlantıya bırakmamak için stratejik ve işlevsel planlar yaparlar. Pazarlama planlaması yapılırken, önce mevcut durum analiz edilir, hedefler belirlenir, hazırlanan pazarlama stratejisinin gerektirdiği faaliyet programı yürürlüğe konulur. Pazarlama planı hazırlayan yönetici çevre ve piyasa şartlarını yakından izleyip tanımalıdır.

Hedefe ulaşmada eldeki kaynakları etkin kullanmak için yapılan plan olan pazarlama planlaması süreci; (1) pazar fırsatlarının analizi, (2) hedef pazarın seçimi ve (3) pazarlama karmasının oluşturulması olarak üç alt safhadan oluşur.

3.9.1.1. Pazar Fırsatlarının Analizi

Pazar tüketicilerden ve rakiplerden oluşur ve tüketicilerin ekonomik, demografik, sosyal ve psikolojik özelliklerinin izlenmesi pazar fırsatlarının belirlenmesinde yardımcı olur. İyi bir pazar fırsat analizinde tüketici pazarının analizi mutlaka yapılmalıdır. Her işletmenin yeni fırsatları belirlemeye ihtiyacı vardır. Hiçbir işletme mevcut pazar fırsatları ile sonuna kadar gideceğine güvenemeyeceği için sürekli pazar fırsatları aramalıdır. İşletmeler pazar fırsatlarını sistematik olarak araştırıp belirlerler.

3.9.1.2. Hedef Pazarın Seçimi

İşletme, pazar fırsat analizi sonucu kaynaklarını ve becerilerini en etkin kullanabileceği pazar bölümlerini belirlemeli ve ürünler için bu bölümlerden kendisine hedef pazar seçmelidir.

Hedef pazardaki tüketicilerin niteliklerinin bilinmesi daha etkin pazarlama stratejilerinin geliştirilmesine ışık tutacaktır. Pazarlama stratejisi, bir işletmenin bir pazarda ne yapacağını belirler. **Hedef pazar**, işletmenin hitap ederek çekmek istediği nispeten homojen (benzer) müşteriye ifade eder. **Hedef pazar seçimi** ise hedef pazar seçimi + pazarlama karmasının geliştirilmesinden oluşan pazarlama stratejisidir. **Hedef pazarın seçiminde dikkat edilecek unsurlar**; (1) işletmenin sahip olduğu kaynaklar, (2) mal veya hizmetin özellikleri, (3) mal veya hizmetin hayat eğrisindeki yeri, (4) pazarın yapısı ve (5) rekabet durumudur.

Ülkelerin farklı ekonomik ve sosyal yapıları pazar farklılıklarını da getirmesiyle yönetici hedef pazarları gelişigüzel değil, belli kriter ve değişkene bağlı bölümleyerek ürün başarısının yüksek olacağı bölüm ve ülkeleri hedef pazar olarak seçer. İşletmenin, tüm pazarlara ürünlerini kârlı bir şekilde sunabilmesi beklenemez. Bu dünyada birkaç işletmenin başardığı bir durum ve uzun süreli bir çabayla ulaşılabilir. Pazar, bazen bir ülke, ülke grubu, ülkenin içi bir bölge, belli bir ülkedeki tüketici veya endüstriyel kullanıcıların bir bölümü olabileceği gibi birçok ülkede aynı anda bulunan benzer tüketiciler anlamına da gelir.

Pazar bölümlendirme, ihtiyaç farklılıkları çerçevesinde, bir pazarı benzer özellikler taşıyan tüketici gruplarına ayırma ve işletmenin hizmet verebileceği en uygun grubu seçme faaliyetidir. Nispi olarak homojen ihtiyaç sahiplerinin ayrı ayrı gruplar olarak ele alınması, heterojen bir bütün pazarın nispeten benzer ürünlere ihtiyaç duyan tüketici gruplarına veya pazar bölümlerine ayrılmasıdır. **Pazarı bölümlemenin faydaları**; (1) işletmenin daha bilinçli ve etkili olması sağlanır, (2) yeni pazar fırsatları elde edilir, (3) pazar bölümünün ihtiyaçları, istekleri daha iyi belirlenir ve (4) şiddetli rekabetten uzaklaşılır.

Böl ve tatmin et stratejisi ile her bir bölüm için farklı bir pazarlama bileşimi oluşturulur. Pazarı bölümleme, bir işletmenin tüm pazarlara aynı politika ile hizmet veremeyeceği gerçeğine dayanır. Ülkeler arasın farklılıklar, işletme pazarlama stratejisini, gimeyi karar verdiği ülkelere göre hazırlar ve gelecekte yeni ülkelere girerken ilk girdiği ülkelerde elde ettiği tecrübeleri kullanır.

Pazar bölümlendirmede dikkat edilecek hususlar:

1. Pazar bölümü kolayca ölçülebilir değişkenlerle belirlenebilmelidir.
2. Ölçülerek belirlenmiş olan pazar bölümü işletme açısından yeterli büyüklükte olmalıdır.
3. Belirlenmiş pazar bölümü ulaşılabilir olmalıdır.

Pazar seçiminde; aynı anda birçok pazara mı yönelmeli yoksa global pazarlama çalışmalarını bir veya birkaç pazara mı yöneltmeli şeklinde iki seçenek var. Bu stratejilerden birincisi **yaygınlaşma** ikincisi yoğunlaşmadır. Bir pazara yönelme yoğunlaşmayı, birkaç pazara yönelme ise yaygınlaşmayı ifade etmektedir. Pazarların bölümlendirmesinin nasıl yapılacağı temel bir mesele olarak görülür ve tüm pazarlamacılar yerel ve global düzeyde pazarları bölümleyerek organize etmeye çalışırlar.

Pazarlama bölümünü organize etme yöntemleri:

1. İşlev temeline göre organizasyon: Satış, reklam, pazarlama araştırması, ürün planlama vb. Tüm pazarlama işleri ayrı bir işlev olarak düzenlenir. Kendi içinde bölümlenme ile her bölüm bir uzmana verilerek yöneticisi, tüm bu faaliyetleri yönetir ve düzenler.

2. Ürün temeline göre organizasyon: Çeşitli veya değişik markalı ürün pazarlamada değişik özel çabayı gerektirmesi sebebiyle ürün temelli organizasyona gider. Her ürün veya ürün grubuna göre ayrı ve kendi kendine yeterli birimler kurulur.

3. Pazara yönelik organizasyon: Çok çeşitli pazar bölümlerine ürün satmak isteyen işletmeler; pazardaki farklı tüketici kesimlerine onların yapılarına göre bir pazarlama organizasyonuna yönelir.

4. Bölge temeline dayalı organizasyon: Coğrafi yapıya bağlı organizasyonunun temel felsefesi ürün türü ve hitap edilen pazarın karmaşık hale gelmesi, aralarındaki farkların artmasıyla buna uygun yapı geliştirmektir.

5. Karma organizasyon: İşletmeler ihtiyaçlarına bağlı olarak birden fazla bölümlendirme sistemini aynı anda kullanabilirler.

Kullanılacak bölümlendirme sistemi işletmenin hedefine varma ve koordinasyon sağlamasını kolaylaştırması için birden fazla bölümlere ayırma sistemi uygulayabilir. Her bölümlenme sisteminin kuvvetli ve zayıf yönü dolayısıyla; işletme bir bölümlenme sisteminin üstünlüğü ile diğerinin mahzurlarını dengeleyebilir. Bazen işletmeler tek bir bölümlenme sistemi ile başlayan yapı büyüme gerçekleştiğinde diğer bölümlenme sistemleri de uygulanarak karma sisteme dönüşebilmektedir.

Yurt dışına açılmak isteyen bir işletme **birinci aşamada**, kendi ürünü için ülkeleri sınıflandırmada kullanacağı bir kriter belirlerler. **Sonra** ülkeleri orta özelliklere sahip homojen bölümlere ayırır ve **üçüncü olarak**, her bölüme en etkin şekilde nasıl hizmet

verebileceğini belirler ve **dördüncü adımda**, kaynaklarını ihtiyaçlarına en iyi şekilde uydurabileceği pazar bölümünü seçmelidir.

Hedef pazar belirlenirken; dış pazarda başarılı olmak için hedef alınan müşteri gruplarının belirlenip bu gruplara nasıl etkili ulaşılacağına planlanması gerekir. Global pazarlar belirli ölçülere göre bölümlenirse farklı tüketici grupları ile daha etkin çalışılabilir.

Global pazar seçiminde temel yaklaşımlar:

1. Az sayıda ülkede birkaç pazar bölümüne girmek
2. Az sayıda ülkede birçok pazar bölümüne girmek
3. Birçok ülkede bir pazar bölümüne girmek
4. Birçok ülkede birçok pazar bölümüne girmek

Global pazarları bölümlendirirken ülkenin coğrafyasını ve demografik yapısını, ülke vatandaşlarının hayat tarzları ve ürün kullanım alışkanlıkları göz önüne alınmalıdır. Bu işlem sonrasında en kârlı ve çekici görünen bir veya birkaç bölümü hedef pazar olarak seçebilir ve ihracat işlemi bu bölümlerde yoğunlaştırılabilir.

Dünya pazarlarını bölümlenmede kullanılan temel değişkenler:

1. Ekonomik temele göre bölümlendirme
2. Ülke içi coğrafi temele göre bölümlendirme
3. Ülkelerarası bölümlendirme
4. Din temeline göre bölümlendirme
5. Siyasi temele göre bölümlendirme
6. Davranış temeline göre bölümlendirme
7. Hayat fizikî kalitesi temeline göre bölümlendirme
8. Nüfus büyüklüğü temeline göre bölümlendirme

Seçilen stratejiye göre işletmenin pazarlama için seferber edeceği belirli kaynakların kullanım şekli değişecektir. Kaynaklar çok ülke arasında paylaşıldığında her pazara düşen bütçe küçüldüğünden reklâm satış teşvik gibi, çalışmalar düşük düzeyde kalır. Kaynaklar az sayıda pazara yöneltildiğinde gerekli pazarlama harcamalarını yaparak başarılı sonuçlar alınabilir.

İşletme, hedef pazarı belirleyip seçtikten ve bölümlendirdikten sonra bu pazara uygun pazarlama karmasını geliştirmelidir.

3.9.1.3. Pazarlama Karmasının Oluşturulması

Pazarlama karması, işletme kontrolünde ve etkileyebildiği faktörler olan **ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurmada** oluşur.

Pazarlama karması (bileşen / sunu); hedef pazara sunulacak ürünü geliştirmek, fiyatını belirlemek, tanıtmak, dağıtım kanallarını seçip dağıtmak ve satışı artırıcı çabalarda bulunmak faaliyetlerinden oluşan bir bütündür.



Şekil 3-1: Pazarlama Karması

Klasik pazarlama karması elemanları mal pazarlamasında geçerli, hizmet pazarlamasında **katılımcılar, fizikî ortam ve süreç yönetimi** olarak üç elemanın pazarlama karmasına eklenmesi gerekir. Yeni ekonomi anlayışı, pazarlamanın yeni formlara sahip olduğu ve ürün, fiyat, dağıtım ve promosyon (tutundurma) oluşan pazarlama karmasının yerini artık; **müşteri değeri, müşteri maliyetleri, müşteriye uygunluk ve müşteriyle iletişimin** alacağı beklenmektedir. Pazarlama karması elemanları; İngilizce 4 "P" harfi olan; product=ürün, price=fiyat, placement=dağıtım, promotion=satış çabalarıdır.

3.9.1.3.1. Ürün

Ürün, bir istek ve ihtiyacı karşılamak için belli bir fizikî veya zihni çaba sonucu elde edilen, dokunulabilir veya dokunulamaz nitelikte, işlevsel, sosyal ve fizyolojik faydaları olan şeylerdir. İnsan ihtiyaçlarını karşılayan araçlar somut olarak mallar ve soyut olarak hizmetlere birlikte ürün denir. Ürün, fizikî bütünlüğüne bağlı onunla ilgili yardımcı işler, bakım, tamir, ek ve yedek parça kolaylıkları, ambalajla birlikte ifadesidir. Müşteriye satıldıktan sonra işletmenin ürün ile ilgili görevi devam eder. Zaman içinde işlevini kaybeden ürün yerine yenileri üretilir. Yenilik, ürünün kendisinde veya ambalajında da olabilir. Ürünün, tüketici tarafında yeni olarak algılanması ve ihtiyacına cevap verme ölçüsü ile ilgili olmalıdır. **Yeni ürün**, pazara daha önce hiç sunulmamış ticari ürün veya var olan bir ürünün teknolojik veya kurumsal yenilik uygulanması ile üzerinde değişiklik yapılarak sunulan üründür.

İşletmenin yeni bir ürün geliştirmede yapacağı ilk iş, yeni ürün fikirlerinin kaynakları olan; müşterileri, satıcılar, çalışanlar, yöneticiler, rakipler, araştırma ve geliştirme bölümlerini organize bir şekilde kullanmaktır. Araştırma ve geliştirmeyi bilim insanları, inovasyonu da sanayici insanların yapması daha isabetlidir. İşletme ister ürünü dış pazara göre yenilesin ister yepyeni bir ürün geliştirsün, önemli olan ürünün tüketicinin belli bir ihtiyacına cevap verebilmesidir.

Tüketici tercihlerinin sürekli değiştiği bir ortamda, bir ürünün sürekli satılmasının imkânsız olmasından işletmeler zaman içinde yeni ürün üretme yoluna giderler.

Ürünlerin önemlerini kaybetme sebepleri:

1. Ürüne olan ihtiyaç ortadan kalkabilir.
2. Aynı ihtiyacı karşılayabilecek daha iyi veya ucuz ürünler üretilebilir.
3. Rakip işletmelerden biri başarılı bir pazarlama kampanyası uygulamaya koyabilir

İşletme varlığını sürdürüp, planladığı kâra ulaşabilmesi ancak pazara yeni ürünler sürerek veya ürünlerde değişikliklerle

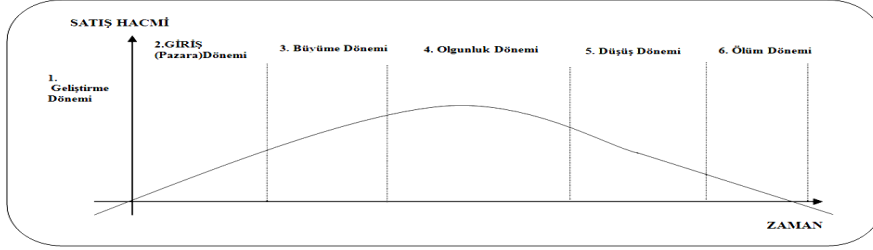
mümkündür. **İşletmeleri yeni ürün üretmeye yönelten sebepler;** (1) kaynak kullanımı, (2) pazar stratejisi, (3) büyüme isteği, (4) ürünün modasının geçmesi, (5) rekabet ve (6) teknolojik gelişmeler. Ürünlerin piyasada belirli bir kalış süresi vardır, bu süreyi gereksiz uzatmak talep azalacağı için risk taşır. Bu sebeple zamanı geldiğinde ürünü piyasadan çekip yerine yeni ürünler sunulmalıdır. Ürünlerin hedef pazarda kabul görmesi tüketici ihtiyaç, isteklerine uygun kalite, fiyat ve zamanında sunumuna bağlıdır.

Pazarlama ortam ve pazar şartları hızla değiştiği için, ürünlerin de çok gözde olduğu veya ürüne ilginin azaldığı dönemler vardır. Ürün hayat seyrinde; tasarlanıp piyasaya sunumundan itibaren hızı ve süresi her ürün için farklıdır. **Ürün hayat seyri;** bir ürünün satış ve kârlılık tarihçesinde gözlemlenen; geliştirme, giriş, büyüme, olgunluk, düşüş ve ölüm olarak altı dönemdir.

Ürün hayat seyri:

1. Geliştirme dönemi: Ürünün ilk üretildiği, pazar potansiyellerinin tespit edildiği, pazarlama planlarının düzenlenmesi, ürün geliştirme, tanıtım, reklam ve diğer faaliyetlerle ürüne en çok masrafın yapıldığı dönemdir.

2. Pazara giriş dönemi: Ürün, kalite kontrolünden geçtikten sonra tüketiciye satılması için satışa arz edilir. Ürünün pazara arzı, pazarlama planlamasının uygulanması ürünün fiyatı, tanıtımı ve fizikî dağıtımıyla ilgili bu aşamada tanıtım faaliyeti ürünün pazarda tutunabilmesi için önemlidir. Geniş bir dağıtım için reklam ve tanıtım faaliyetleriyle tüketiciler ürün ile ilgili bilgilendirilir ve bu duruma bağlı olarak satışlar da yavaş yavaş artar.



Şekil 3-2: Ürün Hayat Seyri

3. Büyüme dönemi: Satışların artmaya başladığı dönem olarak ürünün kâra geçiş, başa başnoktasına ulaşması ve katkı marjı sabit masrafları karşılayacak bir düzeye gelmesidir. Bu aşamanın sonlarına doğru ürünün kâr- hacim yüzdesinde belirli bir yükselme olacaktır. Burada pazarlama yöneticisi dağıtım stratejisi üzerine eğilmesi ve dağıtımı genişletme kararı alması gerekir.

4. Olgunluk dönemi: Ürünün satışları tüm potansiyeli ile büyür ve en yüksek düzeye ulaşır, büyük ölçüde üretim yapıldığından, maliyetler düşer ve kârlılık en yüksek düzeye ulaşır. Olgunluk döneminin ortalarında satış eğrisi maksimum düzeye ulaşır buna mukabil maliyet eğrisi minimuma iner, bu nokta kâra yüksek katkı yapar. Ürün birim maliyeti en düşük olduğu ve dolayısıyla kâr marjının en yüksek olduğu için bu dönem ürün farklılaştırma gibi yöntemlerle mümkün olduğunca uzatılır.

5. Düşüş dönemi: Tüketicilerin istek ve zevklerinin değişimi, rakip ürünlerin pazara girmesiyle satışlar azalmaya başlar. Pazarlama yöneticileri, reklamları artırarak satış miktarlarını koruyabilirler. Lakin bu durumun birim maliyeti yükseltip kârlılığı azaltacağı için çözüm olamayacağı için pazarlama yöneticisi, tekrar ürün yenileme, ürün farklılaştırma faaliyetlerle ürünün hayat dönemini uzatacak çareler aranır.

6. Ölüm dönemi: Ürünün hayat seyrindeki son devresi olan ölüm döneminde ürün satışlarının iyice düştüğü ve ürünün değişir maliyetlerini bile karşılayamadığı durumdur. Bu dönemde ürünlerin satıştan kaldırılması gerekir. Bir ürün olgunluk döneminden çıkıp düşme dönemine girdiğinde ürün farklılaştırılması ile beraber yeni ürün planlamasına da gidilmesi şarttır.

Ürün hayat dönemleri, bir ürünün piyasada ne kadar süre kalabileceğini belirtmesi sebebiyle işletmeler için kullanışlı bir araçtır. Bu seyrde her dönemin üretici, pazarlamacı ve tüketiciyi ilgilendiren yönleri vardır. Gelir, gider ve kâr durumu her dönemde farklıdır. Tüketicilerin çoğu, ürünü büyüme ve olgunluk döneminde tanır, benimser ve ürünlerin kalitelerini, servis kolaylıklarını, diğer benzer ürünlerden farklılıklarını, markaya satıcı tarafından sağlanmış olan kimlik yardımıyla anlarlar.

3.9.1.3.2. Fiyat

Fiyat, bir mal, hizmet veya fikrin satın alınması veya kullanılması karşılığı talep edilen para veya benzeri değerlerdir. Fiyatlama, işletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için ürün fiyatının belirlenmesi ve yönetilmesi işlemidir. Fiyatlama, ürün maliyeti, fiyatlama beklentisi, dağıtım kanalının durumu, işletme içi sebepler, ürün niteliği, sektörün durumu, piyasadaki mevcut arz-talep, tüketici davranışları, kanuni, teknolojik ve çevre düzenlemesine dair dış etkenler rol oynar. Tüketici ödediği paraya mukabil fiyatı uygun görür ve ürünü satın alır. Belirlenen fiyat düzeyi yanında, fiyat indirimi, kredili satış, taksitli satış veya diğer ödeme kolaylıkları fiyatla beraber düşünülecek hususlardır. İşletmeler, farklı sebeplerle aynı ürüne farklı fiyat koyarlar. En pahalı ürün, her zaman en kaliteli ürün olmadığı için tüketiciler ürün özellikleri konusunda yeterli bilgi elde ederek fiyatları dikkatle karşılaştırmalıdır. İç pazarda olduğu gibi global fiyatlandırmada da çeşitli yöntemler kullanılmaktadır.

Ürün fiyatlama yöntemleri:

1. Maliyete dayalı fiyatlama
2. Talebe dayalı fiyatlama
3. Rekabete dayalı fiyatlama

Piyasa şartlarında fiyatlama daha ziyade; **maliyet + kâr = satış fiyatı yerine Pazardaki Fiyat – Maliyet = Kâr** şeklinde yapılmaktadır. İşletmeler farklı fiyatlama politikaları belirlerler. **Temel fiyat politikaları** ise (1) tek fiyat politikası, (2) özel fiyat politikası, (3) kalanlı fiyat politikası ve (4) zararına fiyat politikası. Ekonomide, binlerce ürün değeri ortak değer ölçüsü ile fiyata dönüştürüldükten sonra, ortaya çıkan fiyat topluluğuna **fiyatlar genel seviyesi** veya **fiyatlar genel düzeyi** denilir.

İşletmelerin ürün ortaya koymak için katlandıkları fedakârlığın toplamı üretim maliyetini oluşturur, bu maliyet üretilen ürün miktarına bölündüğünde birim maliyet belirlenir. Fiyatın belirlenmesinde birinci etken; tüketicilerin durumu, üretici firmalar, devletin aldığı kararlar ve diğer ülkelerdeki gelişmeler, ikinci etken ise piyasaların işleyiş şartlarıdır.

3.9.1.3.3. Dağıtım

İşletmenin üretim fiyatı belirlediği ürünlerin tüketicilere ulaştırılması dağıtım sisteminde dağıtım kanalları aracılığı ile gerçekleşir.

Dağıtım, üretilen ve fiyatı belirlenen mal ve hizmetlerin tüketiciye ulaştırılması, üretim ile tüketim arasındaki açığı kapatması için başvuru yöntemlerin bütünüdür. **Dağıtım kanalı** ise ürünü hedef pazara taşıyan ve nihai tüketiciye ulaştırarak satın almaya uygun hale getiren bir organizasyon sistemi ve bir pazarlama karması bileşenidir. İşletme içi veya dışı, aracı işletmeler vasıtası ile organize edilen dağıtım kanalı ve araçlar sistemin önemli yürütücüleridir. **Aracılar**, üretici ile tüketici arasında bağımsız veya yarı bağımlı kuruluş olarak yer alan kişi ve kurum, ürün alım, satımında görev alır, ürün mülkiyetini üzerine alır veya devrinde aktif rol oynar.

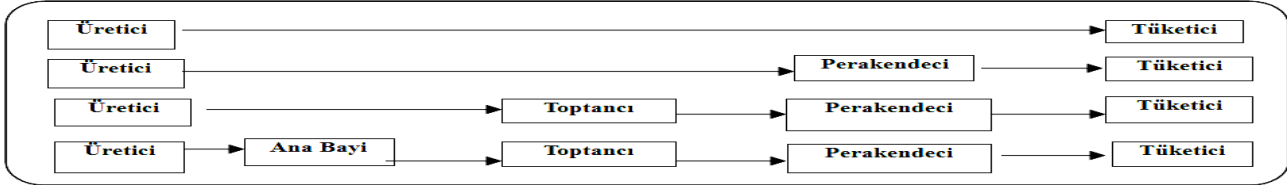
İşletmenin bünyesinde veya dışında yer alan, dağıtım kanallarının işlemlerini sağlayan veya destekleyen tüm iş birimlerinin oluşturduğu bir tedarik zinciri bulunur. Bir ürünün ilk maddesinden başlayarak, tüketiciye ulaşması ve geri dönüşümünün de kapsayan tüm süreçlerde yer alan tedarikçi, üretici, distribütör, perakendeci ve lojistik kuruluşları tedarik zincirini oluşturur. **Tedarik zinciri**, mal, hizmet ve bilgilerin tedarikçiden müşteriye doğru hareketin planlayan, uygulayan, kontrol eden, ürün hayat döngüsü sürecindeki insanlar, organizasyonlar, teknoloji, kaynaklar sistemini oluşturan lojistik ağıdır. Bu ağ, iş süreçleri açısından satış süreci, üretim süreci, envanter yönetimi, malzeme temini, dağıtım, tedarik, satış tahmini ve müşteri hizmetleri, müşteri ilişkileri gibi alanları kapsar.

Tedarik zinciri / lojistik ağ sisteminde yer alan dağıtım kanallarının üretici işletmelere sağladığı birçok fayda bulunmaktadır.

Dağıtım kanallarının üretici işletmelere faydaları:

1. Pazar çevresi ve tüketiciler hakkında bilgi toplama
2. Pazara sunulan ürünler için tanıtım ve tutundurma
3. Alıcılarla ilişki kurarak onların ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmetleri sunma
4. Alım-satımı gerçekleştirmek suretiyle mülkiyeti devretme
5. Sipariş alma, depolama ve taşımayı gerçekleştiren fiziksel dağıtım
6. Üreticiden tüketiciye olan süreçte risk taşıma

Dağıtım sisteminde rekabet varsa, en etkin ve düşük masrafla çalışacaklarından, netice müşteriler için olumlu olur. Tüketicilerin birçok üründe ödedikleri fiyatın büyük bir kısmının araçlara gitmesi sebebiyle üreticiden tüketiciye doğrudan satışlar gündeme gelmektedir. Üretici ile tüketici arasında yer alan aracı sayısı işletmenin ürettiği ürünlere göre değişebilmesi dağıtım kanalının seçimini etkiler. **Dağıtım kanalı seçimini etkileyen faktörler**; (1) pazarın yapısı, (2) ürünün nitelikleri, (3) tutundurma (Promosyon), (4) fiziki dağıtım, (5) işletmenin sahip olduğu kaynaklar ve (6) çevre faktörleri.



Şekil 3-3: Pazarlama sisteminde genel bir dağıtım kanalında yer alan araçlar şeması

Dağıtım kanalları, kanal üyeleri arasındaki ilişkilerin niteliği esas alındığında; doğrudan dağıtım, dolayla dağıtım ve bütünleşmiş dağıtım olarak farklı türlere ayrılır.

Dağıtım kanalı türleri:

1. Doğrudan dağıtım kanalı: Üretici ve tüketici arasında bir aracının yer almadığı durumda söz konusu olan doğrudan (direkt) dağıtım kanalları, üreticilere pazarlama sürecinde daha fazla kontrol etme hak ve imkânı verir. Hizmetlerde doğrudan dağıtım kanalı olan **elektronik (dijital) dağıtım kanalı**; insan etkileşimini gerektirmeyen tek kanal seçeneğidir. Ses, görüntü ve bilgi gibi, hizmetin müşteriye direkt ulaştırılmasının yeni yolları bilgi iletişim teknolojileridir. İnternetin gelişimiyle dijital dağıtım kanalları sürekli gelişmekte, e- pazarlama kanalı olarak geleneksel pazarlama ve dağıtım kanallarına oranla payı sürekli yükselmektedir. Üreticinin kendi satış organizasyonu ile ürününü doğrudan tüketiciye satış şartları; (1) üretim ve tüketim bölgeleri veya depolarının birbirine yakın olması, (2) tüketici sayısının az veya tüketicilerin belli bölgelerde toplanmış olması ve (3) standart ürünler olmalıdır. Direkt dağıtımın avantajları; (1) üretici, tüketiciyle yakın ilişki gereği pazardaki gelişimi daha iyi izleyebilir, (2) üretici hareket serbestliğine sahiptir, (3) satış faaliyetleri etkin bir şekilde kontrol edilebilir. Dezavantajları; (1) geniş depolama ihtiyacı ve (2) finans zorluklarıdır.

2. Dolaylı dağıtım kanalı: Üretici ile tüketici arasında araçlar yer aldığında söz konusu olan dolaylı kanallar genelde dayanıklı tüketim ürünü dağıtımında taşıma ve stok üretici veya sistemde yer alan diğer araçlarca yapılır. Ana bayi, toptancı ve perakendeci dolaylı dağıtım kanalının temel araçlarıdır. Dolaylı dağıtım araçları; acente, distribütör, toptancı, perakendeci ve brokerdir.

a. Acente: Bir kuruluşa bağlı olmaksızın sözleşmeye dayanarak belirli bir yer ve bölgede sürekli olarak ticarethane veya işletmeyi ilgilendiren işlerde aracılık eden, bunları o işletme adına yürüten gerçek veya tüzel kişidir. Hizmetlerde acente hizmet üreticisi adına hareket eden, müşteri ve hizmet üreticisi arasında gerçekleşiyor gibi bir kanuni ilişki kurmak yetkisine sahip olan kişidir. Hizmeti üreten ana işletme acentenin yaptığı hareketlerden dolayı vekâleten sorumlu olur.

b. Distribütör (Franchising, Yetkili Bayi): Bir üretici işletme tarafından tek başına veya tercihi olarak onun ürünlerini satın alma ve satma hakkı verilen, belli bir coğrafi bölgede, imalatçıdan aldığı ürünleri tekrar satan ve imalatçı ile yaptığı sözleşme gereği söz

konusu ürünlerin dağıtımına ilişkin özel hakları bulunan gerçek veya tüzel kişidir. Ayrıcalığı veren; franchisor, ayrıcalığı alan; franchisee ve ayrıcalığın kendisine franchise denir Hizmet işletmelerince yaygın aracı türü olarak birçok hizmet kategorisinde büyümenin bir yolu yetkili bayilik sistemidir. Hizmet sektöründe; gayrimenkul satışı, otomobil tamiri, konaklama, eğlence, kiralama, lokanta, kuru temizleme ve hastaneler gibi çok geniş yelpazedeki hizmetlerde yetkili bayilik kullanılmaktadır.

c. Toptancı: Üreticiden ürünleri alıp diğer toptancılara, perakendecilere ve endüstriyel alıcılara dağıtım yapan kuruluşlardır.

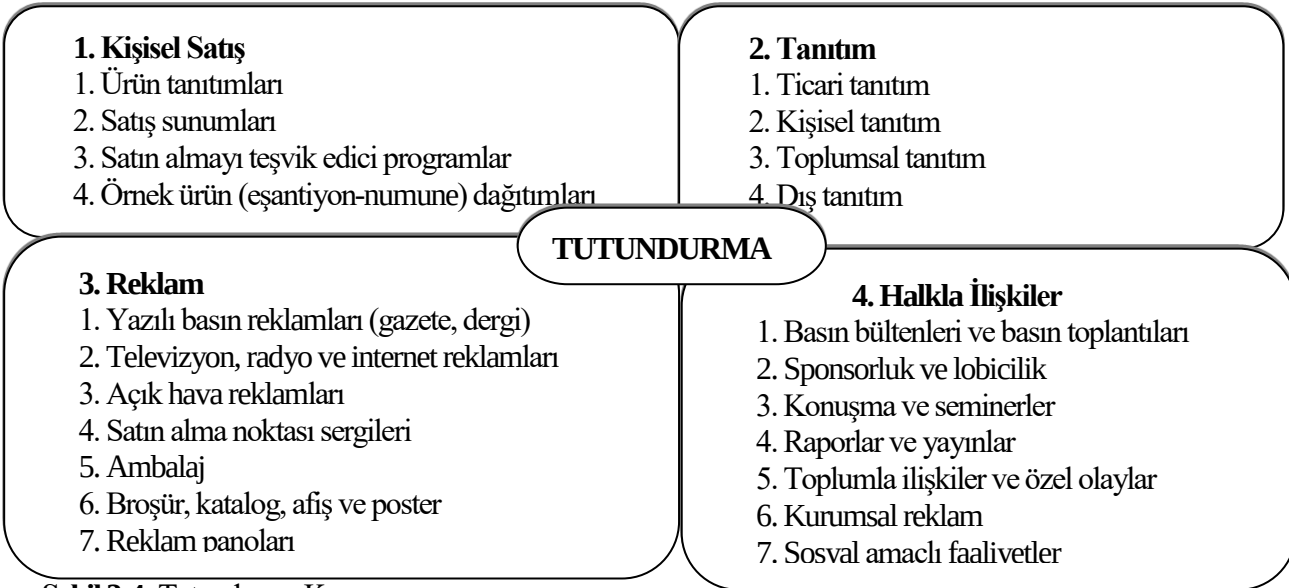
d. Perakendeci: Doğrudan tüketiciye satış yapılan dağıtım kanalının son halkasında yer alan; yerinden satış, kapıdan satış, postayla sipariş ve makineyle satışları yürüten kuruluşlardır.

e. Broker (Komisyoncu): Alım ve satım işlemlerine belli bir komisyon karşılığı aracılık eden kişi veya kurumlar hesabına yapan işlemcilere verilen isimdir. Brokerler alıcı ve satıcının uzun dönemli temsilcisi değildirler ve çok az risk alırlar. Gayrimenkul, sigorta ve hisse senedi brokerleri en bilinen örnekleridir.

3. Bütünleşmiş (Modern) Dağıtım Kanalı: Doğrudan ve dolaylı dağıtım kanallarının aynı anda kullanılarak tüketiciye ulaşılmaya çalışılması bütünleşmiş dağıtım ve pazarlama sistemidir. Geleneksel dağıtım kanalları, tüketicilerin beğendikleri ürünleri sürekli bulmayı arzu etmeleri sonucu yerini zamanla bütünleşmiş dağıtım kanallarına bırakmıştır. Dağıtım kanalındaki bir aracı, üyesi bulunduğu dağıtım kanalındaki diğer araçlarla birlikte hareket etmeyi hedeflemesi dağıtım kanalında bütünleşmeyi getirir. Bütünleşme; bir işletmenin diğer kanalları alması, yönetimlerini etkilemesi veya başka bir araçla birlikte diğer kanal üyelerini etkilemesiyle gerçekleşir. Dağıtım sürecinde kendi faaliyet alanında; önceki veya sonraki faaliyet alanlarını da ekleyerek ileriye veya geriye doğru dikey bir bütünleşmiş dağıtım kanalı gerçekleştirilebilir. Diğer yandan iki veya daha fazla işletmenin çeşitli sebepler ile bir süre veya sürekli olarak birleşmeleri, yeni bir şirket kurma yolunu tercih etmeleri halinde yatay bütünleşme sağlanabilir. İşletmeler kendi ürünlerini aynı veya farklı birden fazla kanalla değişik pazarlara sunmak ister. Çok kanallı pazarlama sistemi ile tüketici memnuniyetini sağlamak ve pazar payını artırma hedeflenir.

3.9.1.3.1.4. Tutundurma

Tutundurma, ürün satışını kolaylaştırmak için pazarlamacı kontrolünde yürütülen, hedef kitle olan müşteriyi ürün, işletme, yapılan çalışmalar konusunda bilgilendirme, olumlu imaj sağlamak, mevcut imajı pekiştirmek için yapılan planlanmış bir iletişim ve değişik kanallarla yürütülen bir faaliyettir. Satış çabaları, promosyon, tanıtım ve reklam olarak da ifade edilen tutundurma, pazarlama karmasının (bileşenlerinin) dördüncü ve sonuncusudur. Tutundurma, ürünle ilgili olarak tüketicilerin bilgilendirilmesi, ihtiyaç hissetmelerinin ve satın almalarının sağlanması için yapılan, (1) kişisel satış, (2) tanıtım, (3) reklam ve (4) halkla ilişkiler olarak dört temel tutundurma karması elemanını kapsar. Bu faaliyetle, bir mal veya hizmete karşı insanların kafalarında intiba, imaj, statü gibi unsurları yerleştirmek olarak ifade edilen konumlandırma da söz konusudur.



Şekil 3-4: Tutundurma Karması

Tutundurmanın temel özellikleri:

1. İletişim teorisine dayanır ve ikna edici yanı vardır.
2. Genelde fiyata dayalı olmayan bir rekabet aracıdır.
3. İşletmelerin genellikle dış çevre ile olan iletişimini kapsar.
4. Doğrudan satış kolaylaştırmaya dönük olduğu kadar tutum ve davranışlara da yöneliktir.
5. Diğer pazarlama faaliyetleri ile birlikte uygulanır ve onların etkisi altında bulunur.
6. Ürün, fiyat ve dağıtım arasında planlı bir çalışma gerektirir ve birlikte sinerji oluşturur.
7. Tutundurma hem tüketicilere yönelik hem de pazarlama kanalı üyelerine yöneliktir.

Ürünle ilgili olan ve planlı iletişime dayanan bütün pazarlama çalışmaları; kupon ve hediye dağıtımları, her çeşit yarışmalar, perakende fiyat indirimleri, piyasaya ve satış organizasyonuna verilen her türlü primler, tüketici ve piyasa ile olan doğrudan her türlü iletişim satış teşvik (tutundurma) yöntemleri kapsamına girer.

Tutundurma karması elemanları:

1. Kişisel satış: Alıcıların satın alma kararını etkilemek için yüz yüze veya telefon gibi araçlarla iletişim kurarak ikna etmeye dönük gerçekleştirilen bir tutundurma metodu ve tutundurma karması elemanıdır. İkna etmeye dayalı bir iletişim süreci olarak temel hedefi alıcıların satın alma kararını etkilemesidir. Bu hedef, tüm mesaj ve iletişim çabalarının önceden tasarlanmasıyla gerçekleşir. **Kişisel satış faaliyetleri;** (1) ürün tanıtımları, (2) satış sunumları, (3) teşvik programları ve (4) örnek ürün (eşantıyon-numune-örnek) dağıtımları. (**Eşantıyon;** bir ürünün niteliklerini tanıtmak için parasız olarak ondan verilen veya gönderilen numune, örnektir).

2. Tanıtım: Bir organizasyonun ürettiği mal veya hizmetlerin, niteliğini, teknolojisini kurum kimliğini, üretim şekli, ürüne yüklediği diğer unsurları geniş halk tabakalarına benimsetme ve satın almayı istemelerini sağlayacak şekilde basılı ve elektronik medyada yer alacak şekilde haber yapması ve anlatmasıdır. Tanıtımın farklı türleri vardır.

Tanıtım türleri:

1. Ticari tanıtım: Bir firmanın açılış ve çalışmalarını kamuoyuna duyurmak için yapılan tanıtımdır.
2. Kişisel tanıtım: İşletmede görevli üst düzey yöneticiler ve başarılı personeller tanıtılır.
3. Toplumsal tanıtım: Turistik bir yöre veya ülkenin kitle iletişim araçlarında haber şeklinde tanıtımdır.
4. Dış tanıtım: Bir ülke ile ilgili hedef ülke veya halklara bilgi verme, iletişim, propaganda, devlet reklamcılığı, halkla ilişkiler, kolektif reklamcılık, satış geliştirme, ticari reklamcılık ve bireysel ekonomik faydaları kapsayan çok boyutlu etkinliklerdir.

3. Reklam: Bir hedef kitleyi bilgilendirme, ikna etmek, teşvik etmek, dikkatleri bir mal veya hizmete çekmek için belirlenen mesajı çeşitli medya araçlarıyla belirli bir zaman diliminde bir bedel karşılığı yürütülen iletişim türündeki tanıtım faaliyetidir. Pazarlama bileşenlerinden tutundurma içerisinde yer alan reklam; bir ürünü, markayı tanıtmak, bilinirliğini arttırmak, markaya değer katmak, imaj ve itibar oluşturmak için kullanılır. Pazarlamada geniş yere sahip bir ağ olan reklam, üreticiden tüketiciye kadar geçen süreçte ürün tanıtım ve kullandırmada önemli bir rol oynar.

Reklam şekilleri:

1. **Hatırlatıcı reklam;** bir ürünle ilgili önceden verilen bilgi ve eğitimleri pekiştirmeye hatırlatma, ismi zihinde yerleştirmedir.
2. **Kurumsal reklam;** bir organizasyonun imajını ve felsefesini tanıtan, benimseten reklamdır.
3. **Elektronik reklam;** internet yoluyla internet üzerinden kullanıcıları bir ürünü satın almaya teşvik eden ve bazen etkileşimli de olabilen reklamlardır.

İyi bir reklamın; özgünlüğü, ilgi çekiciliği, şaşırtabilme, yenilikçi ve bir hedefinin bulunması olmazsa olmazlarıdır. Bu açıdan iyi bir reklamda bulunması gereken birtakım özellikler vardır.

Reklamın temel özellikleri:

1. Reklam, pazarlama iletişimi içerisinde yer alan hedefe ulaşmaya dönük bir unsurdur.
 2. Reklam, belirli bir ücret karşılığı yapılan bir kitle iletişim faaliyetidir.
 3. Reklam, reklam verenden hedef kitle olan tüketiciye doğru akan bir iletiler toplamıdır.
 4. Reklamı yapan kişi veya kurum bellidir.
 5. Reklam faaliyeti ile tüketici bilgilendirilmeye ve ikna edilmeye çalışılır.
 6. Reklam mesajlarında ürünler, vaatler, ödüller ve meselelere çözüm teklifleri vardır.
 7. İnsanlar bakışlarını nereye yoğunlaştırırlarsa reklam oraya gider.
- Reklamcılıkla halkla ilişkiler arasında olan benzerlik sebebiyle çoğu zaman karışmaktadır. Bu iki faaliyetin amaçları, çalışma şekilleri, kullandıkları yöntem ve araçlar birbirine benzer fakat aynı değildir.

Reklam türleri; (1) yazılı basın reklamları (gazete, dergi), (2) televizyon, radyo, internet ve açık hava reklamları, (3) satın alma noktası sergileri, (4) ambalaj, (5) broşür, katalog, afiş ve poster ve (6) reklam panoları. Reklam, kişisel satış, posta ile satış, satış teşvikleri gibi tutundurma ve tanıtım faaliyeti tüketicileri olumlu veya olumsuz tarzda etkilediği için bunlar optimal planlanmalıdır.

Reklamın temel işlevleri:

1. Farkındalık oluşturmak.
 2. Markanın varlığını duyurmak.
 3. Akılda kalıcı, markaya özgü konum, markaya ait bir karakter ve kimliği oluşturmak.
 4. Pazara yerleşip müşteri tabanı oluşturduktan sonra alışkanlığın sürdürmede hatırlatıcı ve marka değerini pekiştirecek unsurdur.
 5. Tutundurucu faaliyetleri sürdürmek.
- Reklama yüklenen işlevler dijital platformlarda da geçerli ve markanın dijital mecradaki iletişimlerinde önemini korur. Sayı temeline dayalı verilerin ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesini ifade eden **dijitalin**, hayata girişiyle değişen sektörlerden olan reklamcılıkla; online reklamlar ve tabii reklamlar ile marka bilinirliği ve dönüşüm oranları artırılmaktadır.

İnternet, mobil telefon ve oyun platformlarını içine alan dijital gelişen reklamcılık; sonuçları hedefleyebilme, ölçme kabiliyetine sahip olması en iyi tarafıdır. Dijitalleşme süreci insanların medya tüketim şekillerini değiştirmesiyle geçmişte yapamadıkları ölçüde konu içeriği ve reklam paylaşımı dijital reklam yatırımlarını artırmaktadır. Dijital ajans, web sitesi tasarımı, markalar için interaktif uygulamalar, arama motoru optimizasyonu, sosyal medya pazarlama, web tabanlı prodüksiyon çalışmaları ve mobil pazarlama hizmetleri de vermeleriyle geleneksel reklam ajansları “dijital” ekini almıştır. Bu, interaktif ajans ve web ajansı kavramından daha gelişmiş bir modeldir. Dijital reklam ajansında ortaya çıkartılan işlerin temelinde üretkenlik, ürünün internette doğru hedef kitleye ulaşacak şekilde konumlandırma vardır.

Dijital âlemde var olmanın markalar açısından zorunlu hale gelmesi, giderek etkinliği artan sosyal medya, geleneksel medyanın kullanıcılara ulaşmakta yetersiz kalması veya bizzat içeriğin dijital dünyaya da taşınması ihtiyacı sebebiyle, dijital ajanslar yerlerini

pekiştirmektedir. Dijital alanda tecrübe sahibi olan dijital ajanslar klasik ajanslarla aynı şekilde ürünleri doğru şekilde hedef kitle ile buluşturmayı hedefliyor. Tecrübeli bir kadroya sahip olup birçok hizmet alt dalını barındırmakta, e-pazarlamanın reklam, sosyal medya pazarlama, dijital medya planlama, SEM (scanning electron microscope=taramalı elektron mikroskobu) ve SEO (search engine optimization=arama motoru optimizasyonu) alt dallarına odaklanarak hizmet vermektedir.

Dijital ortamda olan doğal reklamlar rahatlıkla ölçülebilmekte ve siteye çektiği trafik, etkileşim, paylaşım gibi istatistikler incelenerek reklamın başansı test edilebilmektedir. **Doğal reklam**, bir içeriğin şirketler tarafından satın alması ve çeşitli platformlarda tanıtımının yapılmasıdır. Reklamcılığın basılı yayınlardan dijitalle dönmesiyle birlikte; blog yazıları, videolar, sosyal medya paylaşımları ve oyunlar gibi platformlar da şekil değiştirdi. Artık envai çeşit format ve platformda reklamlar görülebilmektedir. Çeşitlilik sayesinde doğal reklamlar farklı sitelerde paylaşabiliyor, insanlar da kendi sosyal çevresiyle bunları paylaşabiliyorlar.

Tüketicilere yönelik reklamların olumlu ve olumsuz yönleri vardır. Ürün tanıtımının yapılması, tüketicileri bilgilendirme reklamının olumlu tarafı, buna mukabil hatalı veya kasıtlı, sağlığa zararlı maddelerin reklamı, çocuklara yönelik bir kısım reklamlar, tüketimi aşırı şekilde teşvik etmesi, aşırı reklam giderlerinin tüketicilere yansıtılması reklamın olumsuz yönleridir. Reklamlarda kullanılan renkli, hızla geçen, gerçeğe ilgisi olmayan abartılı ifadelerin ve taahhütlerin çocukların geleceğinde psikolojik ve sosyolojik yapısına ciddi zararlar verebilmektedir. Çocukların gerçekleri değerlendirme kabiliyetleri henüz gelişmediği için reklamın ikna edici mesajlarına karşı savunmasız olan çocuğa ebeveynin gerçeğe bağdaşmayan reklamları izletmemeleri veya reklamın hemen ardından onun gerçek olmadığı aktarılmalıdır. Reklam veren firma ve reklam hazırlayan ajansların da yalnızca ürünü satmaya odaklanmak yerine sosyal sorumlulukları da dikkate almalılar. Bilhassa temizlik, gıda gibi reklamlardan çocukların olumsuz etkilenecekleri için verilen mesajların, kullanılan teknik araç ve gereçlerin, animasyon unsurlarının pedagog kontrolünden geçirilerek yayımı gerekir.

Tüketiciler reklam yoluyla verilen uyarıcıların bir kısmını kabul ederken, bir kısmını da görmezlikten veya duymazlıktan gelirler. İhtiyaç durumuna göre algılamalardaki seçicilik farklılık gösterir. Kişiler hayatlarını kolaylaştırmak için maruz kaldıkları uyarıcıları **“seçicilik”** kuralı ile aldıktan sonra hatırlamayı daha iyi yapabilmek için bunları gruplandırıp organize eder. Kişi reklamla maruz kaldığı uyarıcıları yorumlayıp anlam yüklemesi ile uyarıcı hakkında genelleme yapma imkânı bulur.

Uyarıcının reklam yoluyla çok kısa süre gösterimi ve mesajın hızlı ve alçak ses tonunda verilmesiyle **subliminal** (bilinçaltı algılama) gerçekleşir. Şuurlatını etkilemeyi hedefleyen gizli mesaj olan **“subliminal mesaj”**; bir objenin içine gömülü olan, normal bir insanın algı limitlerinin atında kalan ve o esnada fark edilmemek üzere tasarlanan bir işaret veya mesajdır. İnsanın gözü, kulağı belli frekansların altındaki ve üstündeki enerjileri duyamaz, göremez, ancak şuurlatı beyin duyar, görüntüleri fark eder, hıfzeder. “Bu filmde sanal reklam uygulanıyor” ibaresini taşıyan yayınlarda şuurlatına telkinle daha fazla tüketim hedeflenmektedir. **Subliminal**

Hazır yiyecek, abur cubur reklamları, bilgisayar oyunları, çizgi filmler, televizyon dizileri, sinema filmleri, Mp3 ses dosyaları, reklam afişleri ve logoları arasına; tutku haline gelmesi istenilen şeyler, nesneler reklamlar arasına sızıp zararlı mesajlar, uygun olmayan objelerle yetişkinlerin siyasî, ticarî yaklaşımları yönlendirilebilir. Sinema perdesi veya televizyon ekranında görülen bir anlık görüntü 24 küçük kareden oluşur ve her 24 kare bir saniyelik görüntüyü oluşturur. Her kare arasında “control-track” denilen aralıktaki görüntüler kesilip, çıkarılıp aralarına başka görüntüler konularak oluşturulan 25’ci kare anlıktır, görüntü bir anda gelir ve kaybolur. Bu görüntüler genelde görünmez, fakat bilinçaltında kalır. 25’ci kareye yüklenen kulak ve göz ile fark edilemeyen kelime, resim, şekil veya mesaj beyin tarafından algılanarak şuurlatını etkileyip insanı istenen yöne veya harekete yönleltebilir. Bu bilinçaltı algılamaya dayalı reklamların kötüye kullanımı ve ahlaki olmadığı görüşü hâkimdir. Çocukları hedefleyen çizgi film, oyun, müziğin alt yapısına bu mesajlar ustaca yerleştirilebiliyor. Bunun zararından korunmak için 6112 sayılı Kanunun 9/2 maddesi, “ticarî iletişimde bilinçaltı teknikleri kullanılamaz” hükmü vardır. Yaygın piyasa denetimi ve caydırıcı yaptırımlar yeterli olmadığı için bu teknikler kötüye kullanılmaktadır. Tüm bu olumsuzluklardan kurtulmak için tüketicinin bilinçlenmesi ve seçici davranması gerekir.

Aldatıcı reklamın zararlarından kurtulma yolları:

1. Ürün reklamlarında çekiciliği ve yanıltıcı özelliğini engellemek için otoriteler kontrol etmeli
2. Reklam konusunda bilgilendirme
3. Reklam veren firma, reklam hazırlayan ajans sadece ürün satışına değil, sosyal sorumluluklara da dikkat etmeli
4. Reklamla verilen mesaj, animasyon, kullanılan teknik araç ve gereçler kontrolünden geçmeli
5. Subliminal mesaja karşı uyarı verilmeli; “Bu filmde sanal (siber) reklam uygulanıyor”

Reklamların eksik veya hatalı bilgilerle tüketicileri yanıltarak yanlış yönlendirmemelidir. Zararlı, besin değeri olmayan gıdaların, sigara, alkol ve uyuşturucuyu tüketicilere ihtiyaç gibi sunumu, aldatıcı, yanıltıcı ticari reklam ve ilanlar yasaktır. Reklamlarla ön plana çıkarılan olumsuz roller, obje ve klişeler, yeni kuşakların dünyayı doğru algılamalarını engellemektedir.

4. Halkla ilişkiler; işletmelerin halkla doğru ve sağlıklı ilişkiler kurup geliştirmesi, halkta işletme hakkında olumlu izlenim, düşünce ve davranışlara yönlendirmesi, halkla karşılıklı menfaatlere dayalı ilişkiler kurup sürdürmesi yolundaki planlı çalışmalardır.

Halkla ilişkiler faaliyeti türleri:

1. Basın bültenleri ve basın toplantıları
2. Sponsorluk ve lobicilik
3. Konuşma ve seminerler
4. Raporlar ve yayınlar
5. Toplumla ilişkiler ve özel olaylar
6. Kurumsal reklam
7. Sosyal amaçlı faaliyetler

Halkla ilişkilere benzer bir yöntem takip eden pazarlama, tüketicileri işletmenin ürünlerine alıştırmak üzere, beklentileri daha iyi tanıma imkânı veren teknikleri kullanır. Araştırma, bilgi toplama ve planlama gibi yöntemlerdeki benzerlik halkla ilişkiler alanına yönelim ile toplumsal pazarlama kavramı çıkmıştır. Gelişmeler pazarlama ve halkla ilişkileri ayırıştırmadan ziyade birleştiren pazarlama ağırlıklı halkla ilişkileri getirmesiyle bazı işletmeler halkla ilişkiler birim faaliyetlerini pazarlama bakışıyla yönetiyor.

3.9.2. Pazarlamanın Organizasyonu

İşletmenin pazarlama bölümünde yapılacak tüm işlerin tek tek belirlenip; bunların değişik organizasyon kurallarına göre gruplandırılıp, belirli kişilere görev olarak verilmesi; bu kişiler arasındaki yetki ve sorumluluk ilişkilerinin düzenlenmesi; görevlerin yerine getirilebilmesi için, kişilerin her türlü araç ve gereçle donatılması pazarlama yönetiminin temel işlevidir.

Pazarlama faaliyetlerinin organizasyonu müşteri merkezli olması müşteri ile iyi bir ilişki kurulması ve bunu işletme lehine sürdürülmesi önemlidir. Müşteriyle iyi ilişkiler kurma ve bunu sürdürme ve bundan fayda sağlama, pazarlamanın temelidir. Müşteri ile ilişkiler satış öncesi, satış esnası ve satış sonrasında devam eder. Bu ilişki, pazarlama personelinin yönettiği bir ilişki olarak; **müşteri ilişkileri yönetimi, işletmenin pazarlama bölümü içerisinde** alt bir bölüm olarak organize olur ve elemanlarını pazarlama biriminin müşteriyle ilişkileri iyi düzeyde olan personelden oluşturulması yoluna gidilir.

3.9.3. Pazarlamanın Yöneltilmesi

Pazarlama yönetiminin üçüncü işlevi, kurulan organizasyonu harekete geçirerek hazırlanan planı uygulamaktır.

Planlama ile başlayan yönetim sürecinin, organizasyon işlevi ile çatısı oluşturularak, faaliyete geçmeye hazır yapının faaliyete geçirilmesi yöneltme işlevi ile gerçekleşir. **Yöneltme**, plana uygun kurulan organizasyonu hedefine ulaştırmak için yöneticinin, aslarına liderlikle ne yapmaları gerektiğini bildirmesi, onları motive edip faaliyetlerini etkin ve verimli şekilde sürdürmelerini sağlayarak, kurumu harekete geçirecek yetkisini kullandığı bir yönetim sürecidir.

Bunun için iyi bir emir- komuta zinciri kurulmalı, etkin bir liderlik yapılmalıdır.

3.9.4. Pazarlamanın Koordinasyonu

Pazarlama organizasyonu harekete geçirilip, hazırlanan pazarlama karması uygulamaya konulduktan sonra, ortaya çıkan birbiriyle çelişen durumları düzeltmek için gerekli koordinasyonun yapılması gerekir. Yapılan işlerin birbirini tamamlaması için, belirtilen farklılıkların giderilmesi etkin bir koordinasyon (uyumlaştırma) düzeni ile yerine getirilir.

3.9.5. Pazarlamanın Kontrolü

Her türlü kontrol faaliyetlerinde olduğu gibi pazarlama kontrol edilmesinde de planda belirlenen amaçlara göre işlerin yürüyüp yürümediği devamlı olarak gözetim altında tutulur. Gerektiğinde hiç zaman kaybetmeden düzeltici faaliyetlerde bulunur ve bu iş farklı kaynaklardan elde edilen bilgilere göre yapılır.

Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Pazarlama nedir? Temel işlevleri nelerdir?
2. Geleneksel, modern ve sosyal pazarlama nedir?
3. Pazarlamanın temel özellikleri ve temel amaçları nelerdir.
4. Yeşil pazarlama ve hizmet pazarlaması nedir?
5. Hizmetlerin temel özellikleri ve hizmet pazarlamanın zorlukları nelerdir?
6. E-pazarlama nedir? Açıklayarak, e-pazarlamada en çok kullanılan araç ve mecraları yazınız.
7. Marka nedir? Açıklayarak, pazarlama ile marka ilişkisini yazınız.
8. Müşteri ilişkileri yönetimi nedir?
9. Müşteri tatmini, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve müşteri odaklılık nedir?
10. Tüketici ve e-tüketici nedir? Açıklayarak, pazarlamada tüketici davranışı bilgisinin kullanıldığı alanları yazınız.
11. Üretim yönlü, ürün yönlü ve satış yönlü pazarlama anlayışı aşamalarını değerlendiriniz.
12. Müşteri yönlü (modern) pazarlama ve sosyal pazarlama anlayışı aşamalarını açıklayınız.
13. Pazarlama faaliyetlerini planlama sürecini açıklayınız.
14. Hedef pazar seçiminde dikkate alınacak temel unsurlar nelerdir?
15. Pazarlama bölümünü organize etme yöntemlerini sıralayarak açıklayınız.
16. Global pazar seçiminde temel yaklaşımlar nelerdir?
17. Pazarlama karması nedir? Sıralayarak açıklayınız.
18. Ürünlerin hayat seyrinin aşamalarını sıralayarak, şekil yardımıyla açıklayınız.
19. Ürünlerin fiyatlandırılmasında temel yöntemler ve temel fiyatlama politikalarını sıralayınız.
20. Dağıtım kanalı seçimini etkileyen faktörler nelerdir?
21. Dağıtım kanalı türlerini sıralayarak açıklayınız.
22. Pazarlama sisteminde, genel bir dağıtım kanalında yer alan muhtelif araçları şekil yardımıyla sıralayınız.
23. Tutundurma temel özelliklerini sıralayınız.
24. Tutundurma karması elemanlarını sıralayarak açıklayınız.
25. Reklam nedir? Reklamın temel özellikleri nelerdir?
26. Halkla ilişkiler nedir? Halkla ilişkiler faaliyetleri nelerdir?

4. TÜKETİCİ DAVRANIŞ MODELLERİ VE SATIN ALMA DAVRANIŞ TÜRLERİ

Bu bölümde, tüketici davranış modelleri ve tüketici satın alma davranış türleri inceleniyor.

4.1. Tüketici Davranış Modelleri

Tüketim davranışı, insanların tüm davranışı içinde sadece ihtiyaçlarını tatmin etmek amacıyla satın almaya ve satın almamaya yönelik olanları kapsayan dinamik bir süreçtir.

İnsanların hiçbir davranışı gelişigüzel, rastgele değil, birtakım sebeplere bağlı ve belirli bir amaca yöneliktir. Diğer bir ifade ile insanlar içeriden veya çevreden gelen birtakım etkilerle harekete geçerler ve belirli bir amaca yönelik olarak tepki gösterirler. Bu açıdan tüketici davranışı karmaşıktır ve zamanlama açısından farklılıklar gösterir.

Tüketici davranışını açıklamaya yönelik günümüze kadar; (1) ekonomi teorisi davranış modeli, (2) psikolojik davranış modelleri, (3) sosyolojik davranış modelleri ve (4) pazarlama karar süreci modeli gibi temel modeller geliştirilmiştir. Konuyla ilgili diğer bazı modellerden veya gruplardan; Zaltman modeli, Ehrenberg modeli, Nicosia modeli, (EBK) Engel-Kollat-Blacwell modeli ve Howard-Sheth modeli gibi. Veya Marshallian ekonomik model, Povlovian Öğrenme modeli, Freudion psikoanalitik model, Veblenian sosyal-psikolojik model, Hobbesian organizasyonel faktör modeli gibi modellerden söz edilebilir.

Tüketici davranışını açıklamaya dönük temel tüketici davranış modelleri:

4.1.1. Ekonomi Teorisi Davranış Modeli

Akılcı, rasyonel ekonomik insan modeline dayanan ekonomi teorisi davranış modeli, kendi çıkarını ve faydasını en yükseğe çıkarmaya çalışan tüketiciyi esas alır. Tüketici sınırlı bir para ile en fazla fayda sağlamaya çalışırken azalan marjinal fayda ilkesini göz önünde bulundurur. Rasyonel davranan tüketici herhangi bir ürünü satın almaya, ancak o ürünün faydası ile o ürünün maliyeti arasındaki oran diğer ürünlerin oranından yüksek olduğu müddetçe devam edecektir.

Bu model insanların serbest piyasa şartlarında Pazar konusunda bilhassa ürün fiyatları hakkında tam bilgi sahibi oldukları, her ürünün marjinal faydasını bilecekleri ve sadece kendi maddi menfaatleri doğrultusunda hareket edecekleri varsayımına dayanır.

4.1.2. Psikolojik Davranış Modeli

Davranış, organizmanın uyarılara verdiği tepki olarak ifade edilir.

Her canlı bir organizma olduğu için insan, hayvan ve bitki canlı olarak bu gruba girerler. **Psikoloji**, insanın duygu ve düşünce dünyasını belirleyen süreç ile insan davranışının ruhi kökenlerini, çeşitli davranış kalıpları arasındaki çok yönlü münasebet ve bağlantıları inceleyen disiplindir. Ruhun mahiyetini, dış ve iç duyuları, hayal, tasavvur, zekâ ve akıl gibi melekeleri inceleyen bilimdir. Konuları ise öğrenme, motivasyon, algılama, kişilik, tutum ve inançtır.

Psikolojik davranış modelleri, insan davranışını şekillendiren kişiye özgü özellikler üzerinde durur. Bu özellikler; insanların ihtiyaç ve motivasyonları, öğrenme süreci, kişiliği algılama yapısı, tutum ve inançları olarak insanlar bu özelliklerine göre davranışını düzenlerler.

Kişiler belirli bir ürüne motive edilerek ihtiyacının bu ürün ile giderilebileceği mesajı verilir ve buna inandınlar o ürünü satın alması yönünde harekete geçirilmeye çalışılır.

4.1.3. Sosyolojik Davranış Modeli

Sosyolojik davranış modeli motive etme ile ilgilidir.

Psikolojideki iç faktörler yerine sosyolojik davranış modelinde dış faktörler ön plana çıkmaktadır. Buna göre kişinin ihtiyaçlarını, motivasyonunu, tutum ve davranışını geniş ölçüde içinde yaşadığı sosyal ortam şekillendirir. Tüketicinin davranışını etkileyen; aile, toplumsal gruplar, toplumsal sınıflar ve kültür gibi sosyal ve kültürel faktörler vardır. Bu faktörler sürekli gelişen bir halkalar zinciri içinde kişi, ailesi, referans grupları, sosyal sınıfı, toplum ve bunlarla ilgili kültürel değer ve özellikler kişinin istek ve ihtiyaçlarını belirlerler.

Kişi, sosyal faktörlerin etkisi ile bu yapıların özelliklere uygun satın alma davranışına yönelir.

4.1.4. Pazarlama Karar Süreci Modeli

Pazarlama karar süreci modeli yapılan satın alma faaliyetlerine yöneliktir.

Pazarlama karar süreci yaklaşımında tüketicinin satın alma faaliyetleri onun hayatının bir parçası olarak kabul edilmekte, tüketicinin çeşitli problemlerini çözümlenmek amacıyla satın alma işlemine girdiği ileri sürülmektedir.

Pazarlama sisteminin geliştirdiği taktikler ile tüketicide ihtiyaç uyandırılır. Bu ihtiyaç tüketicide bir sorun olarak ortaya çıkar, çözmek içinde satın almaya ikna edilir.

4.2. Tüketiciyi Harekete Geçiren Genel Faktörler

Tüketiciyi harekete geçiren, davranışa zorlayan ve etki eden değişkenler farklı şekillerde gruplandırılır.

İhtiyacın varlığını fark eden kişi problemi çözme ve bilgi arama dönemine geçer. Sorun, bazen hemen çözümlenir ve ihtiyaç giderilir, bazen de daha büyük olursa, bu problemin çözümüne yönelik bilgilerin aranmasına başlanır. Başvurulacak bilgi kaynakları çok çeşitlidir ve ilk bilgi kaynağı kişinin hafızasıdır. Durum karmaşık olur ve zihindeki bilgi yeterli görülmez ise, dış bilgi kaynaklarına başvurulur. Elde edilen bilgiler değerlendirilerek ortaya çıkan seçenekler mukayese edilir, ihtiyaca cevap verecek seçeneklerden en uygun olanı belirlenir. Bu işlem bazen çok kısa, bazen de fiyatı yüksek ürünlerde uzun zaman alabilir.

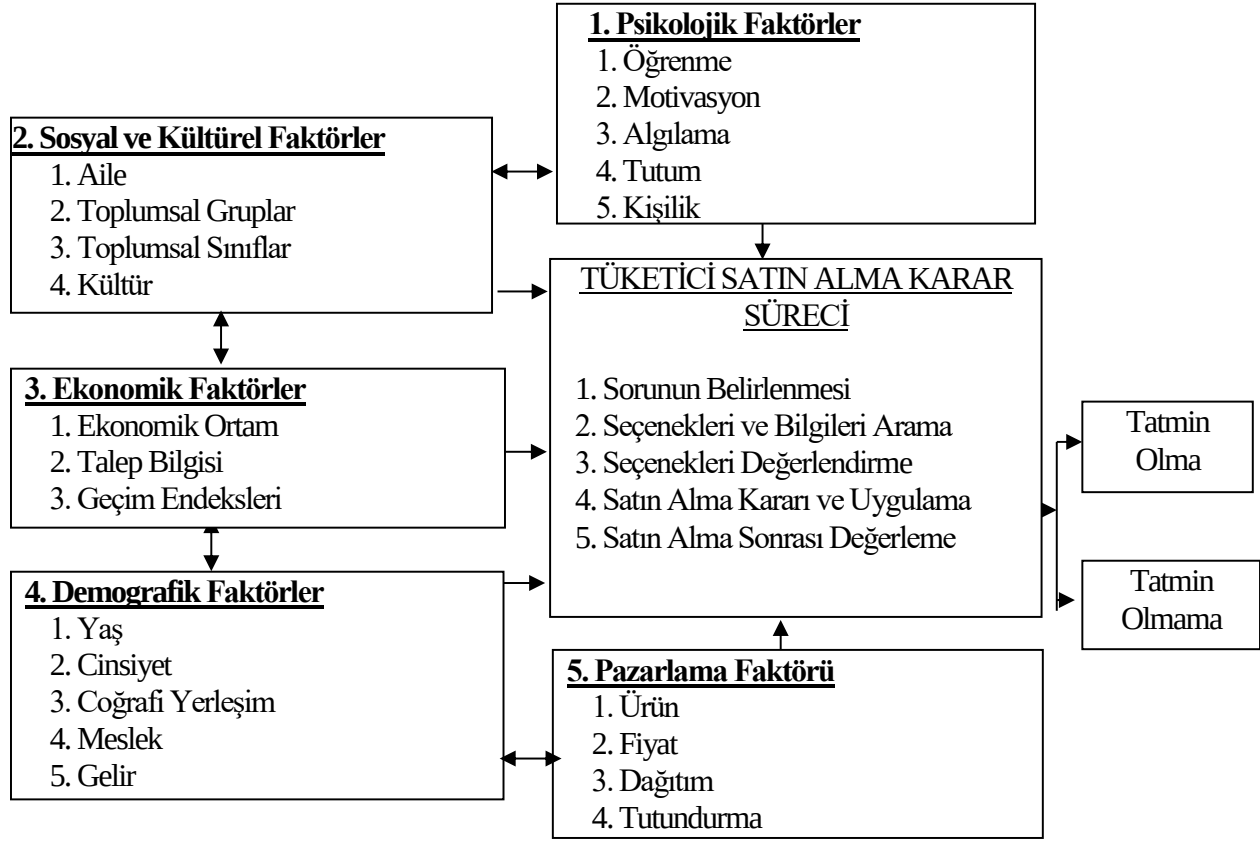
Tüketici davranışı; değişik faktörlerin etkisi altında gelişir, farklılaşır ve tüketiciyi harekete geçiren faktörler, onun satın alma karar sürecine etki eder, belirli davranışlara yönelir.

Tüketiciyi harekete geçiren genel faktörler:

1. Psikolojik faktörler

2. Sosyal ve kültürel faktörler
3. Ekonomik faktörler
4. Demografik faktörler
5. Pazarlama faktörü

Gruplanan bu beş değişken, tüketicilerin satın alma karar sürecine etki eder ve onun belirli davranışlar göstermesine sebep olur. İşletmeler faaliyet planlamalarında sıralanan bu verileri kullanırlar. Tüketicuyu harekete geçiren bu değişkenler bir model dâhilinde tüketici satın alma karar süreciyle birlikte şekil 4-1 de gösterilmektedir.



Şekil 4-1: Genel Tüketici Davranışı Modeli

Tüketici tüm bu etkenlerle bilgilenme ve bilgileri kullanma süreci sonrası ürünü satın alma veya almama kararı vermektedir.

Pazarlama tüketiciyi odak noktasına alır ve iyi bir pazarlama planı oluşturmak için, tüketicinin davranış özellikleri ve ihtiyaçları, hayat tarzları ve satın alma süreçleri incelenir ardından uygun pazarlama karması kararları verilir.

Satın alma sonrası ortaya çıkan durumlar da önemlidir. Bazı kimseler satın aldığı üründen çok memnun ve mutlu olur ve bunu etrafına rahatlıkla açıklarken diğer bazıları ise en iyi alışverişi yapıp yapmadığı, diğer seçenekleri, başka markaları iyi değerlendirmedikleri hususunda şüpheye düşer.

Tüketicinin düşüştüğü çelişkileri ortadan kaldırmak için satıcıların müşterisiyle diyalogunu sürdürmesi ve sorularına cevap vermesi gerekir. Değeri yüksek ürünlerde bu yöntemi uygulayarak ürün hakkında olumlu fikir oluşturmaya gayret ederler.

Satış sonrası tüketicide oluşan sonuç ve izlenim, pazarlama açısından önem taşır.

4.3. Tüketici Satın Alma Davranışı ve Pazarlama

Tüketici, sorun çözen kişi olarak hayatını sürdürmek için ihtiyaç duyduğu ürünleri satın alır ve kullanır.

Rekabet şartları, teknolojinin gelişimi, globalleşme ve işletmelerin daha çok farkında olmaları ile satın alma işlevinin önemi sürekli artmaktadır. İnsanı, tüketici olarak harekete geçiren motivasyonlar çevre faktörleri ve kişinin kendine ait iç faktörlerdir. Bunlarda meydana gelen gelişim tüketicinin satın alma davranışını değiştirecektir.

Tüketim veya karar birimleri olan kişiler ve aileler, hangi ürünleri ne zaman ne miktarda, nereden, ne şekilde satın almakta, ürünler arasında tercihlerini nasıl yaptıkları, hangi psikolojik, sosyal, kültürel ve ekonomik faktörlerin tutum ve davranışını nasıl belirlediği **tüketici davranışlar biliminin** konusudur.

Tüketici satın alma davranışı, kişi veya grupların istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için mal ve hizmetleri seçme, satın alma, kullanma ve elden çıkarmadaki kararları ve bunlarla ilgili faaliyetleridir.

Üretim yoluyla tüketici ihtiyaçları karşılanırken, diğer yandan da çeşitli pazarlama usulleri ile yeni birçok ürün önceden olmadığı halde yeni ihtiyaçlar olarak tüketicilere benimsetilmekte ve satışı yapılmaktadır. Çoğu zaman pazarlama yoluyla ihtiyaç olmayan şeyleri, hatta faydasız olan ürünlerin dahi reklam yoluyla satışı sunularak tüketicilerin satın almaları sağlanır.

Tüketici satın alma sebepleri:

1. İhtiyaçlarını karşılamak
2. Mutlu olmak
3. Üretmek için

4. Kişiliğin tatmini

Tüm karar birimleri, ilgililer, tüketiciler, işletmeler ve pazarlamacılar tüketici davranışını bilmek ve bu davranışlardaki gelişimi izlemek isterler. Bu durum, tüketici sorunlarına ilişkin sosyal ve siyasi kararlar verenler için de önemlidir. Tüketicinin refahı, can ve mal güvenliği ile kamu kuruluşları, belediyeler, meslek odaları, tüketici organizasyonları, işçi ve işveren sendikaları, demekler gibi ilgili birçok kurum ve kuruluşlar tüketim ürünlerinin sağlıklı ve güvenli olması üzerinde dururlar. Bu alanlara ilişkin kanun, tüzük ve yönetmeliklerin etkili olması için tüketici davranışına ilişkin bilgilere ihtiyaç vardır.

Ekonomide, tüketicileri memnun etmede başarılı olan işletmeler ayakta kalır ve büyür. Tüketicii memnun edemeyenler ise yerlerini rakiplerine terk ederek piyasadan çekilmek zorunda kalırlar. Piyasada birçok kuruluşun yer alması üretimin artmasını, sonuçta var olan rekabet, müşterileri kıymetli hale getirmektedir. Bu sebeple müşteriyi memnun etmek felsefesini benimseyen modern pazarlama anlayışı önemli hale gelmekte ve tüketicilerin ihtiyaçlarını ve davranışını anlamaya yönelik araştırmalar ve yöntemler de işletmeler için ön plana çıkmaktadır.

Pazarlamacıların tüketici satın alma davranışıyla ilgilenme sebepleri:

1. İşletmenin pazarlama stratejisine tüketici tepki şeklinin işletme başarısı üzerinde etkili oluşu.
2. İşletme, tüketicileri tatmin eden bir pazarlama karması oluşturmak için nelerin tüketiciyi memnun edeceğini tespit için, tüketicilerin neyi, nerede, ne zaman ve nasıl satın aldıklarını inceler. **Satın alma zamanı;** tüketici hangi mevsimde, hangi günlerde ve günün hangi saatinde satın alır. Satış yerlerinin hangi ürünün ne zaman ve ne kadar stok yapması gerektiği konusunda açık bilgi verir. Bu ürün geliştirmeyi fiyatlamayı ve satış çabalarını etkiler. **Satın alma yeri;** satın alma kararının nerede verildiği ve gerçek satın almanın nerede yapıldığı konusunu birçok ürünün satın alma kararı aile içerisinde evde verilirken bazı ürünlerin satın alma kararı alımın yapıldığı yerde verilir. Satın alma kararının satıldığı yerde verilmesi ürün geliştirmeyi ve satış çabalarını etkiler. Reklam evde karar vermeyi sağlayacak şekilde düzenlenip, marka imajı oluşturulursa tüketici kararını evde verir. **Satın alma şekli;** tüketicilerin davranışıyla ilgili olarak ürün, fiyatlama siyasetlerini, reklam programlarını ve diğer yönetim kararlarını etkiler.

3. Tüketicilerin satın alma davranışını etkileyen unsurları daha iyi anlamak suretiyle, pazarlama stratejilerine tüketicilerin nasıl tepki göstereceğini tahmin etmek kolaylaşır.

4. İnsan davranışı hakkında psikoloji ve sosyolojiden faydalanarak tüketicilerin satın alma davranışını etkilemeye çalışır.

5. Reklamlar yoluyla tüketicilerin davranışı etkilemek için satın alma davranışı ile ilgilenirler.

Pazarlama faaliyetleriyle tüketici davranışı birbiriyle yakından ilgilidir. Pazarlama planlaması tüketici davranışını anlamakla işe başlar; ürüne olan talep ve toplam pazar talebi ne kadardır, bu talebi etkileyen sosyal ve kültürel eğilim nasıl seyrediyor, ailede karar alma durumu ne yönde, nüfus yapısı nasıl değişiyor gibi sorular cevaplandıktan sonra pazar bölümlenmesini yapmak ve analiz etmek gerekir. Bu anlamda ürünler hakkında tüketicilerin hangi bilgilere ihtiyaç duyduklarını, tüketicilerin ürünü nasıl algıladıklarını ve beklentilerinin neler olduğunu da pazarlamacı ilk başta bilmek durumundadır.

Satın alma kararı veren tüketicilerin satın alma sonrası davranışını değerlemesini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır.

Satın alma kararı sonrası değerlemede etkili faktörler:

1. **Bilgi yetersizliği:** Tüketicinin satın aldığı ürünün fiyat ve kaliteleri hakkında bilgi yetersizliği ürün çeşitliliğinin olduğu durumlarda daha da fazla olmaktadır. Aynı ihtiyacı karşılamak üzere çeşitli marka etiket ve ambalaj içinde birbirine çok benzer ürünlerin çoğalması tüketicileri şaşırtmakta ve değeri hakkında şüphe vermektedir. Yeni gelişen teknolojinin ürünlere yüklediği birçok yeni işlev tüketicinin bu konuda bilgilenmesini gerekli kılmaktadır. Bilgi ve tecrübe yetersizliği olan tüketicinin, satıcıların verdiği bilgileri değerlendirmede zora düşmektedir.

2. **Yanlış alışveriş alışkanlığı:** Tüketiciler piyasa kontrolü yapmadan, fiyat ve kaliteleri incelemeyen alışveriş yapabilmektedirler. Alışverişte, tarafsız ve bağımsız kaynakların verdi bilgileri kullanmak yerine satıcısının verdiği bilgiye güvenmeleri tüketicileri mağdur etmektedir.

3. **Ne istediğini tam bilmemesi:** Tüketici tam olarak ne istediğini ve seçim yapmayı bilmemesi alışverişteki tatminini azaltır. Seçimde, daha çok reklam, moda, gösteri, uzman olmayan kişilerin tavsiyeleri, fiyat, gelenek gibi tercihler tüketicide hak kayıplarına sebep olmaktadır.

4. **Organize eksikliği:** Serbest piyasa sisteminde bilinçli tüketicilik, güçlü bir tüketici organizasyonunu gerektirir. Tüketiciler; devamlı tükettikleri ürünlerin sağlık ve güvenlik şartlarına uygunluğunu, verilen paranın karşılığının alınması gerektiğini bildiği halde güçlü üretici karşısında rasyonel davranmak için imkânlarını artıracak organizasyona gerekli önemi vermemektedir.

5. **Piyasada ihtiyaca uygun mevcut ürün yetersizliği:** Tüketici piyasada isteğine birebir uygun ürün bulamadığında bunun yerine tavsiye edilen benzer veya muadil ürünler satın almak durumunda kalabilir. Bu da tüketici beklentilerini karşılamamaktadır.

6. **Reklamlar, indirimli ve taksitli satışlar:** Alışverişlerde, indirim, reklam ve taksitli satış uygulamaları gerçekte ihtiyaç olmayan birçok ürünün satın alınmasını sağlar. Bu durum tüketicide gerçek olmayan veya zaruri olmayan ürün almasına sebep olmaktadır.

7. **Gelenek ve görenekler:** Gelenek, görenek gibi uzun süre geçmişten günümüze toplum hayatını düzenleyen davranışlar kişinin tüketim şeklini belirler ve sınırlar. Bu durum tüketicinin bazı ihtiyaçları karşılayamamasına sebep olabilir.

8. **Moda:** Teknolojinin gelişim hızına bağlı olarak daha hızlı yayılan bir ürün aynı zamanda daha çok tercih sebebiyle moda olabilmektedir. Süslenme, giyim ve dekorasyon alanındaki değişiklik ve yenilikleri moda olarak toplum içinde kişilerin taklit yoluyla benimseyip uyguladıkları bir hayat şeklidir.

9. **Şehirleşme:** Şehirleşme olayı, tüketicinin gerçek hayatta karşılaştığı ve sorunlarını artıran bir etkindir. Hızlı şehirleşmenin getirdiği birçok zorluklar ve ortaya çıkardığı yeni ihtiyaçlar tüketicileri yanlış ürün tercihlerine zorlamaktadır.

10. Fiyat artışı ve gelir düzeyi: Enflasyona, talep artışına veya arz yetersizliğine bağlı fiyat artışları tüketicinin alım gücü zorlamaktadır. Ürünlerin pahalılaşması ve tüketicinin gelirinin sabit veya sınırlı oluşu rasyonel bir alışveriş için daha çok bilgiye ihtiyacı vardır. Hayat pahalılığı tüketicileri gerçek ihtiyaçlarını önceliklemlerini ve gereksiz alışverişten uzak durmalarını zorunlu kılmaktadır.

4.4. Tüketici Satın Alma Davranış Türleri

Tüketicinin karar verme şekli, satın alma davranışının türüne göre farklılık gösterir.

Satın alma davranışının türleri; tüketicinin karar verme şekline, tüketicinin ilgi düzeyine ve tüketicinin markalar arasında çok veya az fark algılamasına göre çeşitlenebilmektedir. Bu manada piyasada yoğun olarak; karmaşık, çelişki azaltıcı, değişiklik arayan ve alışkanlığa dayalı satın alma davranışları olarak dört çeşit satın alma davranışları görülmektedir:

4.4.1. Karmaşık Satın Alma Davranışı

Tüketiciler çok ilgili oldukları ve markalar arasında önemli fark gördüklerinde karmaşık satın alma süreci içine girerler.

Ürün pahalı ve riskli ise, sık sık satın alınmıyorsa ve kişi ile özdeşleşme ihtimali yüksek ise tüketicinin merak ve ilgisi daha çok olacaktır. İlgi düzeyi; **çok ilgililik** ve **az ilgililik** olarak iki geniş kategoride ele alınmaktadır. Tüketiciler için **“çok ilgi duyulan”** ve **“az ilgi duyulan”** ürünler vardır. Çok ilgi duyulan ürünler karmaşık satın alma türünü, az ilgi duyulan ürünler alışkanlığa dayalı satın alma türü içerisinde incelenir. Çok ilgilenilen satın almalar tüketici için çok önemlidir ve çok ilgili bir tüketici; markalar arasındaki farklarla yakından ilgilenir, bu markaları satın alırken çaba ve zaman harcamaya çok heveslidir. Çok ilgili bir tüketici karmaşık olarak görülen satın almalarda ürün seçeneklerini daha dikkatli irdelemek için zaman ve çaba harcamayı göze alır.

Çok ilgi duyulan satın almada tüketicilerin rasyonel davranış süreci:

1. Aktif öğrenme ile markalar hakkında inançlar oluşturulur.
2. Markalar değerlendirilir.
3. Satın alma kararı verilir.

Tüketici çok ilgi duyulan ürünleri satın alırken aktif bilgi arayışına girer. Ürünler / markalar hakkında düşünceler geliştirir, tutumlara sahip olur ve daha sonra seçim kararı verir. Pazarlamacılar, çok ilgili tüketicilere ürünlerin özellikleri, her birinin nispi önemi ve kendi ürünlerinin kuvvetli yönleri hakkında bilgi verici stratejileri dizayn etmelidir. Mesela; otomobil satın alma kararı tüketici için karmaşık bir karar verme süreci gerekir.

Karmaşık satın alma karar süreci:

1. İhtiyacın belirlenmesi
 2. Bilgi arayışı
 3. Marka / model değerlendirme
 4. Satın alma
 5. Satın alma sonrası değerlendirme
- Pazarlamacılar bu süreci yakından bilmek ve ona uygun stratejiler geliştirmek isterler.

4.4.2. Çelişki Azaltıcı Satın Alma Davranışı

Tüketici markalar arasında çok az fark gördüğünde ancak satın almayla çok ilgilendiğinde ortaya çıkan bir davranış türüdür.

Satın alma pahalı, riskli olduğundan ve sık sık yapılmadığından, ürünle veya satın almayla çok ilgilenme söz konusudur. Marka farklılıkları çok iyi irdelendiğinden tüketici hızlı bir şekilde ürünü satın alma kararı verir. Ancak satın almalarından sonra tüketici, “zihni çelişki” içine düşer ve verdiği kararlardan rahatsızlık duymaya başlar. Bilhassa satın alınan ürünün dezavantajlarını göz önünde büyütme veya tercih etmediği diğer seçenekler hakkında iyi ve güzel şeyler duymaya başladığında bu psikolojik rahatsızlık daha da şiddetlenir. Bu sebeple, bu tüketiciler çelişkiyi azaltıcı arayışlar içine girerek, kendi kararlarının doğruluğunu gösteren davranışlarda bulunurlar. Mesela; kendi satın aldıkları markanın üstün yönlerini öne çıkarırlar, aynı markayı başkalarına tavsiye ederler, tercih edilmeyen seçeneklerin kötü yönlerini görmeye başlarlar. Bu amaç ile tüketicinin karşılaştırmalı bilgi edinme ve adil satış yöntemlerine tabii olma hakkından faydalanmak isteyecektir.

Çelişki azaltıcı satın alma davranışı sergileyen tüketicilere satın almadan sonra değişik iletişim stratejileriyle ulaşarak kararlarının doğruluğunu telkin edici ve destekleyici bilgiler vererek, kendilerini rahat hissetmeleri sağlanmalıdır. Ayrıca ürün etiketleme ve sergileme esnasında; ürünün fiyatı, gerekli özellikleri hakkında doğru bilgi verilmeli ve tüketicinin ürünü diğer ürünlerle karşılaştırmasını sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır.

4.4.3. Değişiklik Arayan Satın Alma Davranışı

Değişiklik arayan satın alma davranış türü, tüketicinin az ilgi duyduğu ancak mevcut markalar arasında önemli farklılıklar gördüğü durumlarda geçerli olan bir davranış şeklidir.

Değişiklik arayan tüketici sık sık marka değiştirir. Bu istek, markadan tatmin olmamaktan değil, tekdüzelikten kurtulmak ve çeşitlilik oluşturmak için tüketici sık sık marka değiştirir. Burada belirli bir markaya bağlılık yoktur ve “değişiklik olsun” diye marka değiştirme söz konusudur. Tüketici burada ürünle sosyal ve psikolojik bağ kurmadığından ürüne ilgisi azdır ve marka değerlendirmeleri yoğun değildir.

Az ilgilenme bazı durumlarda aynı markanın tekrarlayan satın alınması sonucunu doğurabilir. Bu davranış marka bağımlılığından ziyade tüketicinin ihmal ve üşengeçliğinden ileri gelir. Üşengeç tüketici ürün tatminkâr ise, zaman ve çaba harcamaktan kurtulmak ve rahat karar verebilmek için ya ilk gözüne çarpan markayı satın alır veya yüzeysel bir marka bağlılığı sonucu devamlı aynı markayı satın alır.

Usanmışlığa, ihmale, üşengeçliğe dayalı davranışta bilgi arayışı ve marka değerlendirmeleri yoktur.

4.4.4. Alışkanlığa Dayalı Satın Alma Davranışı

Tüketici, karmaşık karar verme durumunun tam tersi olan alışkanlığa dayalı karar veya otomatik satın alma davranışdır.

Alışkanlığa dayalı satın almada; bilgi arayışı yok veya çok sınırlı ve seçeneklerin değerlendirilmesi yapılmaz veya çok sınırlı yapılır. Otomatik satın alma davranışı olarak da bu satın alma davranışı en kolay karar alma çeşidini yansıtır. Burada tüketici, ihtiyacını kısa sürede karşılama isteğinde olduğu ve daha çok düşük fiyatlı ve sık olarak satın alınan ürünler için geçerlidir.

Alışkanlığa dayalı satın alma, tüketicinin tecrübeleri sonucu ürün veya markadan tatmin olduğunu anlaması ve ihtiyaç duyduğunda aynı markayı satın alması alışkanlık sonucu olmaktadır. İhtiyacın hissedilmesi tüketiciyi doğrudan doğruya satın alma kararı aşamasına götürür. Bu, tüketicinin riskini azaltır ve karar vermeyi kolaylaştırır. Bilinen bir markanın alınması ürünün performans riskini ve finansal riskini azalttığı gibi, tüketicinin zaman ve emek harcamasını da ortadan kaldırır.

Alışkanlığa dayalı satın almada bilgi arama ihtiyacı çok az olduğundan alışveriş davranışı da çok kolaylaşır. Tüketici bazı ürünleri önemsiz veya **“fazla ilgilenmeye değmez”** olarak gördüğünde, düşük ilgi düzeyinde, enerji ve zaman gibi para yönlü olmayan maliyetlerden kaçınarak alışkanlığa dayalı bir satın alma davranışı sergiler.

Alışkanlığa dayalı satın alınan ürünler genelde sık sık alındığından davranışı olumlu yönde geliştirme ve marka bağlılığı oluşturma yönünden pazarlamacılar için önemli fırsatlar oluşturur.

Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Tüketici davranışını açıklamaya yönelik temel modelleri sıralayarak, açıklayınız.
2. Tüketiciyi harekete geçiren faktörlerle tüketici satın alma karar sürecini gösteren “Genel Tüketici Davranış Modeli”ni çizin.
3. Tüketici satın alma davranışı nedir?
4. Tüketici satın alma sebepleri nelerdir?
5. Pazarlamacılar tüketici satın alma davranışıyla niçin ilgilenirler?
6. Satın alma kararı sonrası değerlemede etkili faktörler nelerdir?
7. Tüketici satın alma davranış türleri nelerdir?
8. Karmaşık satın alma davranışı nedir?
9. Çelişki azaltıcı satın alma davranışı nedir?
10. Değişiklik arayan satın alma davranışı nedir?
11. Alışkanlığa dayalı satın alma davranışını açıklayınız.

5. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN PSİKOLOJİK FAKTÖRLER

Tüketici satın alma davranışı; tüketicinin kişisel tüketim için ürün alan kişi veya hane halkının satın alma davranışdır.

Kişisel tüketim için ürün satın alanlardan oluşan pazar tüketici pazarıdır. Tüketici davranışı, değişik faktörlerin etkisinde gelişir, farklılaşır, tüketicuyu harekete geçirir ve satın alma karar sürecine etki ederek belirli davranışlara yönelir.

Tüketicuyu harekete geçiren, davranışa zorlayan ve ona etki eden faktörler farklı şekillerde gruplandırılır.

Tüketici satın alma davranışını etkileyen faktörler:

1. Psikolojik Faktörler: 1. Öğrenme, 2. Motivasyon, 3. Algılama, 4. Tutumlar ve İnançlar, 5. Kişilik ve Hayat Tarzı
2. Sosyal ve Kültürel Faktörler: 1. Aile, 2. Toplumsal Gruplar, 3. Toplumsal Sınıflar, 4. Kültür
3. Ekonomik Faktörler: 1. Ekonomik Ortam, 2. Talep Bilgisi, 3. Geçim Endeksleri
4. Demografik Faktörler: 1. Yaş, 2. Cinsiyet, 3. Coğrafi Yerleşim, 4. Meslek
5. Pazarlama Faktörü: 1. Ürün, 2. Fiyat, 3. Dağıtım, 4. Tutundurma

Tüketici satın alma davranışını etkileyen psikolojik faktörler, öğrenme, motivasyon, algılama, tutumlar ve inançlar, kişilik ve hayat tarzı olarak sıralanır. **Davranış**, organizmanın uyarılara verdiği tepkidir. Her canlı bir organizma olduğu için insan, hayvan ve bitki canlı olması ile bu gruba girer. **Psikoloji**, canlıların psiko-fizyolojik tepkilerini, insanın duyu ve düşünce dünyasını belirleyen süreç ile davranışının ruhi kökenlerini, çeşitli davranış kalıpları arasındaki çok yönlü bağlantıları, ruhun mahiyetini, dış ve iç duyuları, hayal, tasavvur, zekâ ve akıl gibi melekeleri inceleyen bilimdir. **Parapsikoloji** ise insanın metafizik / fizik ötesi boyutunu inceler.

5.1. Öğrenme

Öğretim ile eğitimin birbirini tamamladığı maarif sisteminde, insana bir şey vermek ve davranış değişikliğini kalıcı kılmak, öğretim (talim) ve eğitim (terbiye) ile gerçekleşir. Öğretim sürecinde belirli bilgiler verilir, sonrasında eğitim gerçekleşir. İnsan ihtiyaç hissettiğinde öğrenme düzeyi yükselir ve bunu başkasına öğretecekse daha iyi öğrenir.

Eğitim-öğretim sunan okullar ve üniversiteler, kampüslerden, laboratuvarlardan ibaret değil, eğitim dışı ortamlar sağlayarak gelecekteki başarının anahtarları olan networklerin kurulmasına ve birlikte iş yapma kültüründeki dönüşüme öncülük ederek uzaktan eğitim gibi farklı sürdürülebilir eğitim sistemleriyle öğrencilerin uyumlarını artırıp kişisel gelişimlerine katkı sunarlar. Gelişime ve ihtiyaca bağlı olarak uzaktan eğitim için elektronik altyapıyı güçlendirme, dijital içerik hazırlama, kurumsal kapasiteyi artırma, dijital beceri, ömür boyu öğrenme ve çoklu öğrenme şekillerine yatırım yaparlar. Bu kurumlar, insanların hayata dair gizli becerilerini öğrendikleri, arkadaşlık ilişkileri, sorumluluk ve problem çözme becerisi geliştirdikleri yerlerdir.

Sosyal medyanın kısa metin ve kısa görüntü politikaları, kişilerin daha kısa sürede daha çok bilgi alma alışkanlığını artırdı. Geçmişten bugüne değişmeyen tek şey insanın değişim ve gelişimi olduğu gerçeği; geçmişte olanla bugün olanın farklı olacağını açıklar. Bu sebeple internet tabanlı okumalar, yazmalar, öğrenmeler de önceki dönemlere göre farklı olacaktır. Bilgi çağının öne çıkan temel özelliği olan hız, insanın dikkat etme süresiyle buluştuğunda görsel hafızanın öğrenme gücünü artırmaktadır. İnternet ve cep telefonunun hayata girişiyle bilginin çok hızlı aktığı kullanıcıların önüne her gün dünya ve ülke gündemini ilgilendiren anlık haberler, arkadaş grubunun yaptığı paylaşımlara kadar çok fazla bilgi ve görseli geliyor. Tüm bunlar öğrenmeyi etkiliyor.

İlkokuldan üniversiteye kadar tüm müfredat programları öğrenciye bilgi aktarmak üzerine tasarlanan anlayışla gelişen algı iyi üniversite Batı'da üretilen bilgiyi hızlı ve iyi aktaran, kötü üniversite ise bilgiyi geç ve kötü aktaran kurum olarak görülmektedir. Teknolojik gelişim ile hız kazanan sosyo-ekonomik gelişim ve internetin günlük hayata girdiği 1990'lar sonrası bilgi kıt bir ürün olmaktan çıktı, ulaşımı kolay ve zahmetsiz hale geldi.

Kişi için eğitim / öğrenme aşamaları:

1. Aile içi (davranış ve yaşam)
2. Çevre ilişkileri ve sosyal iletişim
3. Kişisel ve değer yargılar
4. Toplum ilişkileri ve sosyal çevre iletişimi

Öğrenme çeşitleri:

1. Görsel öğrenme (izleme, gözlem yoluyla öğrenme)
2. Tecrübî öğrenme (deneme, yanılma yoluyla yaşayarak öğrenme)
3. Duyusal öğrenme (duyu ve duyu ile öğrenme)
4. Kitabî öğrenme (kurumsal hale getirilen, sistematik eğitim)

Eğitim ve öğretimin gelişim seyri:

1. Mobil teknolojileri kullanarak öğrenme (mobil erişim)
2. Sosyal medya ile öğrenme (sosyal medya erişimi)
3. Uygulamalı öğrenme (kişisel özelliklere göre)
4. İş hedef ve sonuçları ile uyumlu öğrenme (öğrenme de iş önceliği)

Öğrenme insana özgü bir olay ve insan kendini öğrenme aracılığı ile geliştirebilir. İnsanlar sürekli gelişen ve değişen ortamda daha iyi yaşayabilmek için sürekli bir öğrenme ihtiyacı içindedir. İş hayatı bilimsel ve onun harekete geçirdiği teknolojiyle sürekli gelişmektedir. Kişinin kendini geliştirmesi, sürekli öğrenme ihtiyacı içerisinde olması ve bunu gerçekleştirmesiyle mümkündür.

Öğrenme; belli durumlar ve sorunlar karşısında tepki ve davranış oluşturma, bunları değiştirerek yenilerini kazanabilme, bilgi, beceri ve anlayış edinme yeteneğidir. Öğrenmede, uygun öğrenme çıktıları ve etkin öğretme stratejileri benimseme, kişisel gelişimi kuvvetlendirme, uygun değerlendirme sistemi kurgulama ve öğrenene odaklanan müfredat bir bütün oluşturur. Öğrenme, bebeklik

döneminden başlayarak, hayatın sonuna kadar süren bazen edilgen (pasif), bazen de aktif olarak devam eden zincirleme bir süreçtir. Bu süreçte eğitim ve öğretim iç içe girmesi gereken bir bütünlük arz eder. Taklit ve yönlendirmelerle başlayan süreç ailenin çocuklara verecekleri bilinçli ve sistemli eğitimle şekillenir, okul sıralarında öğretimle bütünleşerek kişisel gelişimin temelini oluşturur.

Eğitim, kişinin öğrenim sonucunda elde ettiği bilgileri uygulamaya dönüştürmesini sağlayacak davranış değişikliğini oluşturan, amaçları belirlenmiş planlı bir etkinliktir. **Öğretim** ise kişinin belirli bir alanda bilgi ve beceri kazanması için planlı, programlı bilgi verme, öğrenmeyi kolaylaştıracak etkinlikleri düzenleme, araç gereçleri sağlama ve öğrenmede yol gösterme işi, tedris, tedrisat, talimdir. Yeni eğitim uygulamalarından olan uzaktan eğitime; online eğitim, e-learning, elektronik learning, virtuel eğitim, sanal eğitim gibi isimler verilmektedir. **Uzaktan eğitim**, ders veren ile öğrencinin aynı ortamda olmadığı, çeşitli eğitim yöntem ve teknikler aracılığı ile zaman ve mekân sınırlamalarını kaldırarak, eğitimin yürütülmesini sağlayan yaklaşımdır.

Eğitim ve öğretim arasındaki farklar:

1. Eğitim, öğretimi içine alır, daha kapsamlıdır; formal ve informal boyutlu, öğretim ise formal boyutu kapsar.
2. Eğitim, her türlü bilgi ve deneyimi kapsar, öğretim ise önceden belirlenen hedefe varmak için düzenlenen etkinliği kapsar.
3. Eğitim, plansız ve programsız da olabilirken öğretim ise planlı programlı yapılıdır.
4. Eğitim, hayatın tümünü kapsar, her yerde, mekânda ve zamanda olabilir, öğretim ise belirli bir kurum ve zamanda yapılıdır.
5. Her eğitim, öğretim olmayabilir, ancak her öğretim, eğitimidir.
6. Eğitim sonunda istenmedik davranışlar da ortaya çıkabilirken, öğretimde ise istenen davranış kazandırmak esastır.

Bilgi yönetiminin gelişimiyle artan içerik üretme ve paylaşma sisteminin teknolojik vasıtalarla kolay ve hızlı erişim imkânı online öğrenmeyi cazip hale getiriyor. Ölçeklenebilir, ulaşılabilir ve çeşitlilik arz eden eğitim planlama ve uygulama becerisine kavuşan kurumlar; çalışan ve müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayacak eğitim içeriklerine sahip olurlar. Böylece, kurumların eğitime harcanan zaman ve maliyette tasarruf ile eğitimin performansa dönüşü artar.

Eğitim ve öğretimin faydaları:

1. Belirli bilgiler vererek insanda davranış değişikliği sağlanır.
2. Elde edilen bilgiler hayata faydalı olacak şekilde kullanım becerisi kazandırır.
3. Düşünme becerisi, eleştirel bakış, tahlil edici yaklaşımlar geliştirme ile sosyal beceriler kazandırır.
4. İnsanlar, sistemler eleştiri ve öğrenmeye açık olmalarıyla kendilerini geliştirirler.
5. Çalışanların, çalışırken de öğrenmesi ve kendini geliştirmesi gerçekleşir.
6. Bir mesleğin başarı ile icrası için gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumları gelişir, hayat kalitesini artırır.
7. Felsefe, hukuk, siyaset, ideoloji, edebiyat ve iletişim konularında bilgilenmesi kişinin fikir üretmesini artırır.
8. Geleceğin mesleklerini sürdürecektir insanların yetişmesini sağlar
9. Yeni eğitim uygulamaları geniş katılımlar sağlayarak bilgi öğrenmede, aktarmada yeni fırsatlar ve alternatifler sağlar.
10. Eğitim insanları dünya ölçeğinde, duygu değerleri oturmuş, olgun, empati yapabilen entelektüel bir yapıya kavuşturur.
11. Fıtrata uygun yeni eğitim sistemleri ile insanı kasıtlı eğitime uygulamasını engelleyerek hür düşünebilen kişiler yetiştirir.

Güçlü eğitim kültürüne sahip kurumların dijital, online, uzaktan öğrenme uygulamalarını klasik yöntemlerle sentezleyerek bir iş akışına dâhil ettiklerinde öğretim motivasyonu, çalışan bağlılığı ve çalışanları elde tutma oranı artar.

Etkin bir eğitim ve öğretim nasıl olmalıdır:

1. Öğrenmede bazen ezbere, bazen de uygulamaya dayalı usullerin harmanlanması gerekir.
2. Kişisel gelişimi sağlayacak bilgiyi, beceriyi ve deneyimi kazandırmalıdır.
3. Zaman ve mekân kısıtlaması olmadan ulaşılan ve ihtiyaca uygun düzenlenebilen mobil öğrenmeyi kolaylaştırmalıdır.
4. Öğrenenin " özelden genele, genelden özele " uygulamalarla sonuca ulaşma becerisini elde etme, tez- antitez ve sentez yoluyla bilgiyi elde ederek ulaştığı veya hazır sentezlerden tez ve antitezi de ayırabilmelidir.
5. Öğrenme becerisini geliştirmenin veya gelişmiş olup olmadığını belirlemenin yolu pratik uygulamalara imkân vermelidir.
6. İletişim teknolojileri ile internette arama motorları marifetiyle daha kolay ve hızlı hale getirilmelidir.
7. Eğitimde; ‘hiçbir balık uçmaya, hiçbir kuş yüzmeye zorlanamaz’, ‘akla kapı açılır, fakat ihtiyar elinden alınmaz’ ve ‘eğitimde, babamdan ileri, oğlumdan geriğim’ anlayışı verilmelidir.
8. Öğrenimi, okula, müfredata ve öğreticiye bağımlılıktan kurtarıp zengin öğrenme imkânları sunulmalıdır.
9. Klasik eğitim ve öğretim yerine uzaktan öğrenme, dijital öğrenme, mobil öğrenme, online öğrenime geçilmelidir.
10. Hayat boyu öğrenme, erişimin her an açık olduğu dijital kütüphaneler ve diğer platformlar aracılığıyla sürdürülmelidir.

Norveç Bilim ve Teknoloji Üniversitesi’nden Profesör Audrey van der Meer’ in araştırmasında 12 çocuk ve 12 yetişkinin beyin aktiviteleri, ekrandaki yazıları dijital kalemle veya klavye kullanarak not alırken elektroensefalografi (EEG) yöntemiyle izlendi. Hem çocukların hem de yetişkinlerin beyinlerinde kalemle yazarken, hafıza ve yeni bilgi öğrenmeyle bağlantılı bölgelerde daha fazla hareketlilik tespit edildi. Kalem ve kâğıt kullanımı, beynin anılara tutunması için daha çok ‘kanca’ atıyor. Elle yazmak, beynin duyumotor bölümlerinde çok daha fazla hareketlilik oluşturuyor. Kalem kâğıda bastırırken, yazılan harfleri görmek ve yazarken çıkan sesi duymak birçok duyuyu faaliyete geçiriyor. Bu da beynin farklı bölümleri arasında ilişki sağlıyor ve beyni öğrenmeye açarak hem daha iyi öğreniyor hem de daha iyi hatırlıyor. (<https://www.aa.com.tr/tr/egitim/elle-yazmak-daha-iyi-ogrenmeyi-ve-hatirlamayi-sagliyor/2001683#>

Öğrenme, gelişim süreci olarak; (1) duyma, (2) görme, (3) tatma, (4) dokunma ve (5) koklama olarak beş temel duyu ve (1) akıl, (2) hayal, (3) hafıza, (4) zan (vehim), (5) sahiplenme (kullanma), (6) sürükleyen (sevk eden) ve (7) arzulama gibi önsezi

denilen yedi duyu yardımı ile gerçekleşir. Veriler, ilgi ve ihtiyaçlar arasında yer alırsa öğrenme derecesine göre hafızaya kaydedilerek öğrenme gerçekleşir. Gelişime açık, merak ve istekli olmak öğrenimi kolaylaştırır şüphe, endişe, kaygı ve karamsarlık öğrenmeyi engeller. Alışkanlıklar bilinçli başlayıp belirli bir tekrar sonrası kalıcı hale gelir. Öğrenme sürecinin olgunluk noktası, öğrenilen bir davranışın alışkanlığın bir üst noktası olan refleks haline dönüşmesidir. İstenmeyen reflekslere “**tık**” denir ve buna sebep olmamak için hiçbir yanlış hareket tekrarlanmaz. Refleks halini alan alışkanlıkların değişimi zordur.

Öğrenmede, davranışçı, bilişsel ve duyuşsal öğrenme olarak üç teorik yaklaşım var ve aralarında çok sıkı bir ilişki olduğundan bunları kesin çizgilerle birbirinden ayırmak imkânsızdır.

Öğrenme teorileri:

1. Davranışçı Öğrenme Teorileri: Gözlemlenebilir davranıştan hareket ederek davranış-çevre ilişkileri inceler. Kişilerin değişik organlarının eğitim-öğretimde kullanılması ile ilgili becerilerin geliştirilmesini içerir. Teorinin geçmişi '**Şartlı Refleks**' veya '**Klasik Şartlanma**' ilkelerini geliştiren Rus fizyoloğu İvan Petroviç Pavlov'la başlar. Modern davranışçı yaklaşım öncüsü Frederic Skinner 'Edimsel Şartlanma' deneyleriyle öğrenme ilkeleri geliştirmiş. **Edimsel şartlanma**, bir davranışın sonuçlarına bağlı olarak değişikliğe uğraması olarak tanımlanır. Burada uyarıcıya ihtiyaç yoktur, davranış sonucunda hoşlanılan bir şey elde edilirse, o davranış tekrarlanır, hoşlanılmazsa tekrarlanmaz.

2. Bilişsel Öğrenme Teorileri: Kişilerin kullandığı zihni aktivite süreçleri oluşturur ve bilginin nasıl kullanıldığı üzerinde durur. Öğrenme genellikle kavramlar, prensipler, kanunlar, teoriler ve problem çözme süreci ile ilgili bilgilerin öğrenilmesini içerir. Kişi geçmiş tecrübesi, bu yoksa düşünce yeteneği ile sorunu anlayarak çözüm yollarını öğrenebilecektir.

Bilişsel öğrenme düzeyleri ve bunu tanımları basitten karmaşığa doğru şöyle sıralanır:

1. Bilgi: Hatırlama, görünce tanıma ve sorulunca söyleme veya ezberden aynen tekrar etme davranışını kapsar.
2. Kavrama: Konuyu veya olayı açıklayabilmeleri, bilgiyi kendilerine özgü şekilde ifade etmeleri, kavramların birbirinden farkını anlayabilmeleri, önceden öğrendiği bilgiyi farklı şekil ve düzenlemelerde gördüğünde tanıması beklenir.
3. Uygulama: Daha önce öğrenilmiş olan bilginin yeni problem durumlarında kullanılmasını ifade eder.
4. Analiz: Kişilerin bir bütünü parçalara ayırabilmesi ve parçalar arasındaki ilişkileri görebilmesini kapsar.
5. Sentez: Öğrencilerin öğrendiklerinden yeni (özgün) bir ürün üretme becerilerini gösterecekleri davranış kapsar.
6. Değerlendirme: Bir bilgiyi ölçütlerle karşılaştırarak tutarlı olup olmadığına yönelik hükümde bulunmayı kapsar.

Davranışsal öğrenme, fertlerin değişik organlarının öğretim ve eğitimde kullanılması ile ilgili becerilerin geliştirilmesini içerir ve öğrenmenin temelinde 'çağırışım ilkeleri' olduğu öne sürülür, bilişsel öğrenme teorileri bu açıklamayı yetersiz bulur.

3. Duyuşsal Öğrenme Teorileri: Bu teori, inanç, niyet ve hislerle ilgili kavramların fertlerde değişimini kapsamına alır.

Eğitim ve öğretimin kitleselleştiği günümüzde sadece okumak ve duymak üzerine planlanan öğrenme yetersiz olur. Tek yönlü anlatımdan ziyade, kurallar belirleme, duygudaşlık (empati), göz teması, ses-görüntü-tahta içeriği ile açık ve net bir dizi stratejiyi kullanarak aktif etkileşimli eski bilgiye yeni bilgileri bağlayarak, gerçek hayata bağlantısını kuran, yer-zaman sınırlamasını kaldıran ve öğrenmeyi sosyal bir etkinlik gören bir yaklaşım kabul edilmelidir.

Hayatı meşakkat ve mücadeleyle geçmiş insanların ve toplumların birikimleri ve bağımlılıkları yüksek, öğrenmeleri; okula ve müfredata muhtaç iken, günümüzün zengin öğrenme imkânları ve serbest müfredat ile yeni neslin öğrenmeleri çok daha yüksektir. Zengin öğrenme ortamlarında zamanla öğrenme kabiliyeti de artacak ve sürekli gelişen ortamda daha iyi yaşamak için öğrenmeye devamlı ihtiyacı olacaktır. Kişinin zihni yetenekleri ve sosyal becerileri, geleceğin dünyasında sahip olunan vasıflar olarak gerçek bilgiyi elde edip, teknoloji desteği ile kendini geliştirerek hayat kalitesini artırabilir.

Öğretim, tutarlı, temeli bilgiye dayalı, derin, üretken, elverişli şekilde ortaya konan, rastgele değil, üzerinde çalışarak geliştirilebilir nitelikli düşünmeyi teşvik etmelidir. Hakikatten uzak, marifete dönüşmeyen, ahlak üretmeyen ve çevre ile etkileşimle kaynaşmayan bilgi ve eğitim yozlaştırır. Eğitimdeki etkileşim, “öğretişim” ile daha iyi bir seviyeye ulaşır. **Öğretişim**; öğrenen öğretenden öğrendiği gibi öğreten de öğrenenden öğrenmeli anlayışını yansıtır. Çoğu sezgi ile başlayan keşifler devamında mutlaka akıl ve ilim süzgecinden geçerek hızlı bir şekilde insan hayatını kolaylaştıran bir ürüne dönüşür.

Etkili iletişim kurabilme, yeni bir şeyler üretebilme, sosyal adaletin, hukukun ve hiyerarşinin işleyebilmesi öğrenime bağlıdır. Bu sayede yetenekler tespit edilir, yönlendirilir ve başarı artar. Bilgiye kolay ve etkili ulaşım, eğitim sistemini kalıplar dışına çıkararak, gelişime açık, proje odaklı ve inovatif hale getiriyor. Üretim artık şahsa göre şekillenmekte, dinamik ve sürekli gelişim de robotlarla değil, eğitilmiş insanlarla mümkündür. Eğitilmiş insan, ihtiyacı hisseder, gelişimi takip eder ve durumdan kendine vazife çıkarır. Tüketim odaklı değil, üretim odaklı olmak, ahlaken, vicdanen ve sorumluluğunu, görevlerini bilmek ve yerine getirmek ancak eğitimle mümkündür. Başkasına ırgatlıktan kurtulmanın yolu, katma değeri yüksek ürünler üretecek yeni teknoloji geliştirmek eğitim sisteminde köklü bir dönüşümle mümkündür.

Pozitivist, ezberci, sığ eğitim sistemi, insanı; kişiliksiz, kimliksiz ve özgüveni düşük, mankurtlaşmış ve heyecansız diploma için okula gidip-gelen ruhsuz makinelere dönüştürür. Özel eğitim alarak başkalarına hayranlıkla yetişen yaşadığı yere ve topluma ruh üfleyen medeniyet dinamiklerinden kopuk, köksüz bir nesil haline geliyor. Özel ve iş hayatının ihtiyacı olan eğitim sistemi, kişiye ahlaki değerle birlikte akıl ve kalp dengesini kurabilen, analitik (çözümleyici) düşünme, sentezleme, analiz yapma ve fikir yürütme yetenekleri kazandırılmalı ve geliştirmelidir.

İnsani değerlerden mahrum, bir ideali olmayan, günü veya anı yaşayan fertler, toplumun diğer üyeleri üzerine yüküdür. İnsanlık tarihinde 21. asır emsali görülmemiş hızlı bir gelişim içindedir. Çoğu insanlar olup biteni ahlaki açıdan sorgulamaya fırsat bulamıyor. Hayatın bütününden bir parça olan iş hayatında; cerbeze, sahtekârlık, taciz, yıldırma, tahammülsüzlük, hoşgöründen mahrum,

menfaatçi, görevi kötüye kullanma ve artan şiddetin çözümü, ahlaki değerlere dönmekle olur. Kapitalizmin inşa ettiği seküler eğitim ve ahlak, toplumları çökertmektedir. İnsanlar ve sistemler ancak, eleştiriyi açık oldukları sürece kendilerini geliştirirler. Hızla artan eğitilmiş işgücüne olan ihtiyaç ilgilileri bu alanda yatırıma zorlamaktadır.

Öğrenme ve tüketim ilişkisi; öğrenme ve tüketim ilişkisi ile marka bağımlılığı arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. İnsanlar bir tüketici olarak "**tüketim**"i öğrenir. Tüketici davranışının çoğu öğrenilmiş davranışlardır. Öğrenme ilk aileden başlayarak kişinin hayatı boyunca devam eder. Kişi, taklit, katılım ve yetiştirme ile öğrenmeyi gerçekleştirir. Günlük hayatta, hangi ürünlerin nereden alınacağı ve nasıl tüketime hazır duruma getirileceği öğrenme yoluyla gerçekleşir.

Kişinin davranışının değişebilmesi için mevcut davranışının ihtiyacını istenildiği şekilde karşılayamaması gerekir. Tüketicinin temel görevi, en yüksek faydayı sağlayacak tüketim uygulamalarını öğrenmektir. Yeni bir ürünün nasıl kullanılacağını öğrenmek, en iyi ve akılcı satın alma işlevini yerine getirmek doğrudan öğrenme teorisi ile ilgilidir. Bir alışveriş ve üründen olumlu tecrübe kazanan tüketici, tüketim ile ilgili davranışı öğrenmiş olur. İşletmeler böyle olumlu tecrübeyi kazandırmak için, rekabet ederler. Amaç, tüketicilerin olumlu tecrübeleri kazanarak kendi ürünlerini seçmeyi öğrenmesidir.

Tüketicinin her seferinde tercih ettiği markayı satın alma eğilimi olan **marka bağımlılığı** ile öğrenme teorisi arasında önemli bir ilişki vardır. Marka bağımlılığı, tüketicinin ürünü ve markayı öğrenmesi sonucu oluşan bir davranış değişikliğidir. Tüketici, ihtiyaçlarını karşılayabilecek ürünleri öğrendikten ve belirli bir doyuma ulaştıktan sonra, o ürüne ve markaya karşı olumlu düşünceler geliştirecektir. Dolayısıyla, tüketici aynı ihtiyaçları tekrar ortaya çıktığında benzer özellikli diğer ürünler içinden aynı ürünü satın alma eğilimi gösterir. Böylece, tekrarlanan bir davranış marka bağımlılığı yapar.

Marka bağımlılığının şartları:

1. Marka bağımlılığı rastgele değildir.
2. Davranışsal bir tepkidir.
3. Belirli bir süre sonunda ortaya çıkar.
4. Karar süreci bir birim tarafından gerçekleştirilir.
5. Bir veya birden fazla marka seçeneğinin olması gerekir.
6. Psikolojik bir sürecin işlevidir.

Marka bağımlılığına ulaşmaya kadar kişiler üç aşamadan geçer: İlk aşama; ürün tüketiciler tarafından hatırlanmaz, ikinci aşama; tüketiciler ürünü ve markayı hatırlamaya başlar ve tercih etmeleri söz konusu olur, üçüncü aşama ise tüketici marka üzerinde ısrar eder ve satın alır.

Markanın sürekli olarak alınması ile öğrenmenin gerçekleştiği kabul edilir. Marka bağımlılığı oluşturulduktan sonra, hatırlatıcı reklamlar, ürünlerle birlikte hediyelerin verilmesi gibi çalışmalar marka bağımlılığının devamını sağlamaya yönelik pazarlama çalışmalarıdır.

5.2. Motivasyon

İnsanları tanımak ve onların hayattan ne bekledikleri ve davranışının hangi etkenlere göre geliştiğini, hedeflerini ve faaliyet şekillerini bilmekle mümkün olur.

Kişi çevresinde olan her olaya tepki verir ve bu davranış kişinin varlığını devam ettirmesi için gereklidir. Psikoloji biliminde psikologlar kişilerin karşılamak zorunda oldukları ihtiyaçlarının neler olduğunu incelerler. Bu ihtiyaçları tanımlamak ve sınıflamak, kişinin o ihtiyacı karşılamak için gösterdiği davranış incelenerek yapılır. Değişik sebeplerle amacına ulaşamayan kişi ulaşamadığı hedefini değiştirerek ulaşabileceğini tahmin ettiği yeni bir hedef belirler. Kişi belirlediği hedefe ulaşamadığında kendisini engellenmiş hisseder ve farklı tepkiler verir. Engellenme ile karşı karşıya kaldığında saldırganlık, regresyon (geçmişe dönük), rasyonelleştirme (akıllı davranma), geri çekilme ve bahane bulma gibi savunma davranışını ortaya koyar.

İnsanların davranışını açıklayan psikolojik süreçlerden motivasyon çeşitli alan araştırmacıları tarafından farklı şekillerde ele alınarak farklı tarifler yapılmıştır. Motivasyon, İngilizce “motive” kelimesinden türemiş Türkçe karşılığı güdü, güdüleme, saik veya harekete geçiricidir. Motivasyon, psikolojik süreç olarak gözle görülmez; kişinin davranışına enerji ve yön verir, davranışı ardında yer alır. Motive (güdü), davranış amaca doğru harekete geçiren, yönelten güçtür. Motivasyon, kişinin ihtiyacını tatmin için, motiveler aracılığıyla davranışta bulunmasıdır. Davranış, canlıların içerisinde bulunduğu duruma göre verdiği tepkidir.

Motivasyon; kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere davranışları ve bu hedef için sahip oldukları bilgi, yetenek ve enerjiyi tam olarak işe koyma durumudur. Bir insanın ihtiyacını tatmin için, bir hedefle bağlantılı olarak, belirli şekillerde davranmaya ve düşünmeye sevk eden, güdüleyen durum veya süreçtir. Bir davranış ve düşüncenin gereğine, bütünü ile kendini inandırmak, para ve statü ötesindeki sebepler uğruna çalışma tutkusuna da geniş manada bir motivasyondur. “Marifet, iltifata tabidir” sözü, çalışanların tecrübelerini ve gayretlerini tam olarak ortaya koymaları, onları motive etmekten geçtiğini gösterir.

Motivasyonun temel özellikleri:

1. Harekete geçirici
2. Hareketi devam ettirici
3. Hareketi olumlu tarafa yönettici

Kişinin davranışını anlamak ve yorumlamak için, bir davranışın hangi saikle yapıldığını bilmek gerekir. Kişinin fizyolojik veya psikolojik dengesinin bozulması sonucu hissettiği eksiklik, çözüm gereken bir meseleyi ortaya çıkarır ve bu da ihtiyaçları ortaya çıkarır. İhtiyaçlar da amaçları belirler, amaca yönelik davranış oluşturur. Tatmin edilmemiş ihtiyaçların varlığı kişide gerilim oluşturur, motivasyon bu gerilimleri azaltma amacını takip eder.

Motivasyon türleri:

1. Fizyolojik motiveler; öğrenilmemiş ve biyolojik temelli motiveler olarak açlık, susuzluk üşüme gibi hayatı devam ettirmek için gerekli motiveler. Fizyolojik denge bozulduğunda, yeniden dengenin sağlanması için kişi harekete geçer. Fizyoloji, tahrik ve tatmin esası ile işliyor.

2. Sosyo-psikolojik motiveler; insanlara has ve öğrenilmiş motiveler olarak öğrenme kavram ve teorileri ile ilgili; güçlü olma, başarı, birlikte olma, sevgi, güvenlik ve statü gibi ikinci derece motivelerdir.

Motivasyon teorileri; motivasyona iç ve dış faktörler sebep olduklarından, bu konudaki teoriler de hangi faktörleri incelediklerine bağlı olarak ele alış şekillerine göre, (1) ihtiyaçlar teorisi, (2) çevre teorisi ve (3) etkileşim teorileri olarak üç ayrı şekilde gruplandırılır.

Motivasyon teorileri:

1. İhtiyaçlar Teorisi: Kişinin iç dünyasında var olan ihtiyaçları, istek ve arzuları onun iç motivasyonunu oluşturur. Bu teoriye göre, kişinin nasıl motive edildiğini anlamak için ihtiyaçları bilmek gerekir.

İhtiyaçlar teorisini A. Maslow "İhtiyaçlar Hiyerarşisi" ne göre, ihtiyaçları beş aşamada inceler:

1. Fizyolojik ihtiyaçları: Yeme, içme, üşüme, gibi fizyolojik tahrik ve tatmin esası ile işler.
2. Güvenlik İhtiyaçları: Tehlikelere karşı korunma gibi.
3. Sevgi, ait olma ihtiyaçları: Sevgi, arkadaşlık, benimsenme, aidiyet gibi.
4. Saygınlık ihtiyaçları: İzzet, şeref, onur, ün, bağımsızlık, saygı gibi.
5. Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları: Kendine güven, kendini aşma, inanç, beceri.

İhtiyaçlar teorisine göre, belirli bir kademedeki ihtiyaçlar tatmin edilmeden bir üst düzey ihtiyaçlar ortaya çıkmaz. Tüketici olarak kişi, alt düzey ihtiyaçlarını tatmin edecek ürünleri daha iyi bilir. Üst düzeydekiler daha ziyade sosyal ve psikolojik mahiyetlidir ve ürün farklılaştırılması ile tatmin edilirler.

2. Çevre Teorisi: Bu teorinin temelini, çevrenin motivasyonda en önemli faktör olması oluşturur. Belirli bir davranışın çevre tarafından nasıl ödüllendirildiği ve motivasyonun buna bağlı olarak ortaya nasıl çıktığını inceler. Tüketicie ödül getiren, ihtiyacı tatmin eden ürün ve markanın tekrar satın alınma ihtimalleri yüksektir.

3. Etkileşim Teori: Toplumsallaşma sürecinde öğrenilen ve kişilikle bağlı olan ihtiyaçların kişinin motivasyonunu sağladığını ileri sürer. Bu ihtiyaçlar, başarı, birlikte olma ve güçlü olmadır.

İnsanın iç âleminde bulunan ve ihtiyaçlarını belirleyen harekete geçirici güçler olan motivasyonun yanı sıra, bir de **teşvik** araçları vardır. Bir organizasyonda ihtiyaçlar dizisi ve teşvik (özendirme) araçlarının tatmin sağlama dereceleri diğer bir organizasyonunun aynısı olamaz. Ancak yönetici, insanların iş ile ilgili davranışını motive etmek için özendirme araçlarını çok iyi bilmesi ve kullanması gerekir. Özendirme araçlarının tespiti uzun çalışmalar sonucunda ortaya çıkarılan etkenlerin önemi, kişiye ve duruma göre farklılık gösterir. Motivasyon planları, bu teşvik edici araçlara dayanılarak yapılırsa daha başarılı olur.

Kişileri motive eden maddi ve manevi motivasyon araçları; (1) ücret, prim ve ödüller, (2) sosyal kolaylıklar, (3) adaletli ve sürekli bir disiplin sistemi, (4) takdir, övgü ve yapıcı eleştiri ve moral vermek, (5) terfi ve kariyer geliştirme imkânları, (6) sosyal statü ve prestij (saygınlık, itibar) sağlamak, (7) çalışma şartlarını iyileştirmek ve kararlara katılmak, (8) iş güvencesi ve iş güvenliği sağlamak, (9) yetki, inisiyatif ve sorumluluk vermek ve (10) eğitmek ve yetiştirmek,

Pazarlamacılar tüketicilerin satın alma ile ilgili davranışını motive etmek için özendirme araçlarını iyi bilmeli ve bu planlarını özendirme araçlarına dayandırarak uyguladığında başarıyı elde edebilecektir.

Satın alma motiveleri beş ayrı şekilde gruplanır:

- 1. Müşteri olma motivesi.** Müşterilik motivesi olarak da ifade edilen bu motiveler tek bir kaynaktan alım yapmayı etkiler.
- 2. Birincil satın alma motivesi.** Belirli bir tür ürünü satın almaya yol açan motivelerdir. Mesela, buzdolabı satın alma gibi.
- 3. Seçimli satın alma motiveler.** Belirli bir tür ürünün belirli bir markasını satın almaya yönlendiren motivelerdir.
- 4. Akli motiveler.** Gözlenebilir veya ölçülebilir özelliğine göre ürün satın alınmasını söyleyen motivelerdir. Mesela, kalite, fiyat, uzun ömür, performans gibi.

5. Duygusal motiveler. Saygınlık, ün, beğenilme gibi duygulardır.

İnsanları satın almaya yönelten farklı motiveler pazarlamacılar tarafından yakından bilinip buna uygun davranmaları gerekir.

5.3. Algılama

Algılama, farkındalık anlamında, çevreye bilinçli, şuurlu olarak bakmak ve baktığını görmektir.

Kişiler çevredeki obje ve olguları kendine özgü bir şekilde görme, fark etme eğilimi gösterir, bunları tanıyarak sürekli kendini geliştirir. İki farklı kişi aynı cisim veya olguyu değişik şekilde yorumlayarak farklı davranış sergileyebilir. Kişiler için **“gerçek”** tamamen kendine münhasır, kişinin ihtiyaç, istek, değer yargıları ve tecrübelerine dayanır. Kişinin bir olguya (durum) ve objeye (nesne) davranışı ve tepkileri algılamaya bağlıdır.

Algi, kişinin tatma, koklama, duyma, dokunma ve görme gibi beş duyu yardımıyla dış dünyayı tanıma, çevresinde kendisiyle ilgili nesneleri fark etme, idrak etme, organize etme, anlama ve değerlendirme sürecidir. **Gerçek,** bir durum, bir nesne veya bir nitelik olarak tam anlamıyla var olan, varlığı inkâr edilemeyen, olgu durumunda olan, hakikattir. **Duyum** ise duyu organları aracılığıyla iç ve dış çevreden gelen uyarıcıların alınarak sinirler yoluyla beyne ulaşmasına denir. Kişinin özellikleri algılamayı etkiler; uyarıcıları seçer, organize eder, yorumlar ve geçmiş tecrübeleri ışığında anlamlar verir. Kişiye ulaşan duygulara ne tür tepkiler vereceği ancak algılama sonrası belirir. **Uyarıcı,** duyu organlarına yönelik herhangi bir girdidir.

Algılamanın sadece fizyolojik bir olay olmayıp kişinin sahip olduğu bazı özellikler de algılamaya etki etmektedir. Bundan dolayı

benzer sosyal ve ekonomik özelliklere sahip insanlar aynı şeyi farklı şekillerde algılarlar. Kişi uyarıcıları seçer, organize eder, yorumlar ve geçmiş tecrübeleri ışığında anlamlar verir.

İnsanın; görme, işitme, koklama, tatma ve dokunma gibi beş duyuya ilave; (1) akıl, (2) hayal, (3) hafıza, (4) zan (vehim), (5) sahiplenme (kullanma), (6) sürükleyen (sevk eden) ve (7) arzulama gibi yedi duyu (hasse) yardımı ile algılaması gelişir. Kişi dünyayı; tüm bu duyu ve duyu organlarıyla algılar. Bu yüzden, görsel algı, işitsel algı ve diğerleri gibi her duyguya ait algılardan bahsetmek mümkündür.

Algılama birbirleriyle etkileşim içinde olan, kişiye özgü ve çevreden gelen birçok etkinin sonucunda oluşur.

Algılamayı etkileyen faktörler:

1. Fizikî ve biyolojik nitelikleri,
2. Değer yargıları ve motiveleri,
3. İhtiyaçları ve amaçları,
4. Eğitim ve kültür düzeyleri,
5. Duyguları ve tecrübeleri,
6. Çevreden gelen etkiler.

Kişinin; ihtiyaçları, değer yargıları, motiveleri, tecrübeleri, tutumları ve kişiliği neyin algılanacağına ve nasıl algılanacağına etki eder. Her kişinin yaşantısının kendisine göre olması özelliği, aynı uyarıcıların değişik kişilerce farklı şekilde algılanmasına yol açar. Kişi, her an çok sayıda uyarıcıyla karşı karşıya olmasıyla birlikte, bunlardan birkaçı belirgin olarak algılanır. Yani kişi uyarıcıları süzerek “seçici algılama” ile algılamak istediğini algılayacaktır.

Çevreden gelen ve algılanan nesnenin büyüklüğü, rengi, şekli gibi özelliklerden kaynaklanan etkilere dir. Çocuklara hitap eden ürünlerin ambalaj renginin kırmızı olması diğer renklere göre daha dikkat çekicidir. Daha parlak nesneler, mat nesnelere göre daha çok dikkat çeker. Yükseklik, parlaklık, renk gibi uyarıcıların yoğunluğu arttıkça, daha çok dikkat çekme özelliğine sahip olur. Çevreden gelen uyarıların; yoğunluğu, zamanı, sıklığı algılamaya etki eden önemli etkilere dir.

Algı ile gerçek arasındaki farklar:

1. Algı öznel, gerçek ise nesneldir.
2. Algıya yön verilebilir fakat gerçeğe yöne verilemez.
3. Algı, kişiye özel olduğu gibi topluma da özgü olabilir.
4. İnsan önce algılar, sonra algılarına bağlı içinde bir düşünce oluşturur.
5. Her insan gerçekleri kişisel veya yönlendirilmiş algılarla değil, tüm netliğiyle, nesnel olarak araştırma zorundadır.

Duyum ile algı arasındaki farklar:

1. Duyum basit fizyolojik bir olay, algı ise karmaşık psikolojik bir olaydır.
2. Duyumda uyarıcılar tek tek değerlendirilir, algıda ise bir bütün olarak değerlendirilir.
3. Duyum her kişide aynı şekilde gerçekleşir, algı ise kişiden kişiye farklılık gösterir.

Duyu organları yoluyla ihtarın alınması, alıcı tarafından değerlendirilmesi, önceki uygulamalarla karşılaştırılması, alıcının kendisine göre uygun diye nitelendirdiği davranışı göstermesine sebep olacaktır.

Algılama süreçleri üç şekilde ele alınır.

Algılama süreçleri:

1. Duyu Yönlü Süreçler: Duyu yönlü süreçleri, kişi beş duyu organıyla çevresinden gelecek uyarıcılara açıktır. Çevresindeki uyarıcıların, duyu organıyla alınması ve kişinin bunları organize edip anlam vermesi olayına algılama denilir.

2. Simge Yönlü Süreçler: Simge; bir şeyi temsil eden diğer bir şeydir. Sucuk resmi görüldüğünde hemen nasıl bir kokuya ve lezzete sahip olduğu algılanır. Burada algılama, bir şeyin bütün yaşantısı ile bütünleşmiştir ve tecrübelerin temelini oluşturur. Kişinin tecrübeleri, uyarıcıların açık anlamlar elde etmesini sağlar.

3. Duygu Yönlü Süreçler: Duygu yönlü süreçler, uyarıcının taşıdığı mesaj ve bilgi ile ilgilidir. Bir nesneyi veya olayı algılandığı zaman, onu geçmiş tecrübeler ve imajlarla birleştirmekle kalmayıp, hoşla gidip, gitmemesi konusunda duygu yönünün de katılması söz konusudur.

Algı yönetimi; istihbarat sistemlerinin ve liderlerin resmi tahminleri, dış ilişkileri ve resmi eylemlerini etkilemenin yanında, toplumların duygularını, motivasyonlarını etkilemek amacıyla yapılan yayınlar veya seçilen bilgileri göstergeleri inkâr etme eylemidir. (İlk tanımlayan ABD, Savunma Departmanı).

Kişinin farklı algılamalara sahip olması, pazarlamada pazar bölümlemesi uygulamalarına temel oluşturur. Çevre ile ilişki kurmak uyarıcılar kanalıyla olduğuna göre, her uyarıcıya verilen tepkilerin bilinmesi ve incelenmesi tüketici davranışını anlamak için gerekir. Algılama ihtiyaçları, motiveleri ve tutumları etkilediği gibi ihtiyaçlar, motiveler ve tutumlar da algılamayı etkiler.

Tüketicinin karar vermesi ve harekete geçmesi gerçeğin nasıl algılandığına bağlı olmasından pazarlamacılar açısından tüketici algılaması, tüketicinin “gerçek” hakkındaki bilgilerinden daha önemli olmaktadır. Bundan dolayı algılama kavramı, algılamanın işlevi ve tüketici davranışındaki rolünün bilinmesi ve anlaşılması gerekir. Medya tarafından reklamlar ile ön plana çıkarılan roller, obje ve klişeler, yeni kuşakların dünyayı doğru algılamalarını engelleyebilmekteler.

Tüketici olarak tüm insanları ve ürün satmak açısından da pazarlamacıları algılama süreçleri yakından ilgilendirmektedir. Reklamların algılanmasında en önemli konulardan birisi, görsel etkinin oluşturulmasıdır. Ayrıca, ürün imajı ve marka imajı oluşturmak için büyük harcamalar yapılmaktadır. Pazarlamacılar için, ürünün algılanma şekli, ürünün gerçek özelliklerinden çok

daha önemli olabilmektedir.

Tüketiciler çevredeki uyarıcıları algılayarak seçici yani maruz kaldıkları uyarıcıların bir kısmını kabul ederken, bir kısmını da görmezlikten veya duymazlıktan gelirler. Algılamamanın dinamiklerinden olan seçici algılama, kişinin ihtiyaç, tutum, tecrübe ve kişilik özellikleri yönünden farklı olmasından kaynaklanır. Bundan dolayı birbirine benzer iki ürün farklı tüketiciler tarafından farklı algılanabilmektedir. İhtiyacın durumuna göre algılamalardaki seçicilik farklılık gösterecektir. İhtiyacın yoğunluğuna göre algılamalardaki seçicilik artacak kişi gereksiz bilgiyi elemiş olacaktır.

Kişiler hayatlarını kolaylaştırmak için maruz kaldıkları uyarıcıları “**seçicilik**” ilkesi ile aldıktan sonra hatırlamayı daha iyi yapabilmek için bunları gruplandırarak organizasyonlar. Kişi maruz kaldığı uyarıcıları yorumlayarak anlam yüklemesi ile uyarıcı hakkında genelleme yapma imkânı bulur. Tüketiciler bir üreticinin pazara sunduğu üründen (**uyarıcı**) tatmin olmuşsa daha sonra aynı üreticinin pazara sunduğu yeni ürünleri aynı şekilde değerlendirerek (**genelleme**) olumlu bir davranış gösterebilir. Burada tüketici tecrübelerinden hareketle, uyarıcıya aynı anlamı yükleme şeklinde bir yorum yapmaktadır.

Tüketiciler reklam yoluyla verilen uyarıcıların bir kısmını kabul ederken, bir kısmını da görmezlikten veya duymazlıktan gelirler. İhtiyaç durumuna göre algılamalardaki seçicilik farklılık gösterir. Kişiler hayatlarını kolaylaştırmak için maruz kaldıkları uyarıcıları “**seçicilik**” kuralı ile aldıktan sonra hatırlamayı daha iyi yapabilmek için bunları gruplandırıp organize eder. Kişi reklamlarla maruz kaldığı uyarıcıları yorumlayıp anlam yüklemesi ile uyarıcı hakkında genelleme yapma imkânı bulur.

Uyarıcının reklam yoluyla çok kısa süre gösterimi ve mesajın hızlı ve alçak bir ses tonunda verilmesiyle **subliminal** (bilinçaltı algılama) gerçekleşir. Şuurlatımı etkilemeyi hedefleyen gizli mesajlara “**subliminal**” denir. İnsanın gözü, kulağı belli frekansların altındaki ve üstündeki enerjileri duymaz, göremez, ancak şuurlatı beyin duyar, görüntüleri fark eder, hafızeder. “Bu filmde sanal (siber) reklam uygulanıyor” ibaresini taşıyan yayınlarda şuurlatıma telkinle daha fazla tüketim hedeflenmektedir. **Subliminal mesaj**, bir objenin içine gömülü olan, normal bir insanın algı limitlerinin atında kalan ve o esnada fark edilmemek üzere tasarlanan bir işaret veya mesajdır.

Hazır yiyecek, abur cubur reklamları, bilgisayar oyunları, çizgi filmler, televizyon dizileri, sinema filmleri, Mp3 ses dosyaları, reklam afişleri ve logoları arasına; tutku haline gelmesi istenilen şeyler, nesneler ticarî reklamlar arasına sızıp zararlı mesajlar, uygun olmayan objeler kullanılarak, yetişkinlerin siyasi, ticarî yaklaşımları yönlendirilebilir. Sinema perdesi veya televizyon ekranında görülen bir anlık görüntü 24 küçücük kareden oluşur ve her 24 kare ise bir saniyelik görüntüyü oluşturur. Her kare arasında bir de “control-track” denilen aralık vardır. Bu aralıktaki görüntüler kesilip, çıkarılıp aralarına başka görüntüler konularak oluşturulan 25’ci kare anlıktır, görüntü bir anda gelir ve anında kaybolur. Bu görüntüler genelde görünmez, fakat bilinçaltında kalır. 25’ci kareye yüklenen kulak ve göz ile fark edilemeyen kelime, resim, şekil veya mesaj beyin tarafından algılanarak şuurlatımı etkileyerek insanı istenen yöne veya harekete yönlendirebilmektedir. Bu bilinç altı algılamaya dayalı reklamların kötüye kullanımı ve ahlaki olmadığı görüşü hâkimdir. Çocukları hedefleyen çoğu çizgi film veya müziğin alt yapısına bu mesajlar ustaca yerleştirilmektedir. Bu telkinlerin zararından korunmak için 6112 sayılı Kanunun 9/2 maddesinde, “ticarî iletişimde bilinçaltı teknikleri kullanılamaz” hükmü vardır. Yaygın piyasa denetimi caydırıcı yaptırımlar da yeterli olmadığı için bu teknikler sorumsuzca uygulanmaktadır. Tüm bu olumsuzluklardan kurtulmak için tüketicinin bilinçlenmesi ve seçici davranması gerekir.

Tüketiciler pazarlama uyarıcılarını marka, fiyat, kalite ve işletme imajı şeklinde organize etme anlayışındadırlar. **İmaj**, bir obje (nesne) hakkında zaman içerisinde elde edilen bilgilerin (uyarıcı) işlenmesiyle oluşturulan toplam algılamadır. İmaj algılama süreci sonrasında oluşur ve ürün pazarlamada çok önem verilen konulardandır.

Bu bağlamda pazarlama stratejilerinde temel amaç; ürünün, markanın, kalitenin, riskin ve fiyatın tüketici tarafından algılanma şeklini etkilemek ve olumlu bir imaj oluşturmaya çalışmaktır.

5.4. Tutumlar ve İnançlar

Tutumlar ve inançlar tüketici davranışı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Ürün, reklam ve marka gibi konularda tüketiciye yöneltilen soru ile aslında onun tutumları öğrenilmek istenir.

Kişinin, nesne veya ortamlara olumlu veya olumsuz bir şekilde tepkide bulunma eğilimine tutum, tavır denir. **Tutum**, belirli bir kişiye, bir duruma veya bir nesneye karşı geliştirilen sağlam, kalıcı bir eğilim ve zihni bir hazır oluş halidir. Tutum doğrudan gözlenmez ancak davranıştan önce gelen ve davranışlara yol gösterici bir yapıdadır. Burada nesne; ürün, marka, işletme, kurum, ülke, mağaza, satış elemanı, reklam gibi somut olabildiği gibi imaj, inanç gibi soyut bir şekilde de olabilir. **İnanç** ise bir düşünceye gönülden bağlanma, birine duyulan güven ve inanılan şey, görüş, öğretiler. Kişinin bir şey hakkındaki tanımlayıcı fikir ve düşünceleri inanç olmaktadır. İnançlar; bilgi ve fikir elde etme sonucu oluşur.

Tutumlar ve inançlar öğrenme ile oluşturulur ve satın alma davranışı üzerinde etkili olmaktadır. Tutum insanın iç duygularının dış savunması olarak objelere karşı eğilimini yansıtır. Tutumlar kendileri gözlenmemesine rağmen, gözlenebilen ve incelenebilen davranışı ortaya çıkartan eğilimlerdir. Kişinin çevresinde sayısız tutum konuları bulunduğundan, bunların her birine bir tutum oluşturmalarının zorluğu ortadadır. Bu yüzden kişi, bu konuları belirli ölçütlere göre sınıflandırmakta ve bu sınıflara karşı tutum geliştirmektedir. Kişinin tutumu geliştirmesi için mutlaka tecrübe kazanması gerekmez. Dolaylı olarak elde edebileceği bilgilere dayanarak da bazı konularda tutum sahibi olabilir. Mesela, arkadaşlarından veya kitle iletişim araçlarından elde edilen bilgilerle bir deterjan markasına karşı oluşan olumlu tutum gibi.

Bütün tutumların yönü, derecesi ve yoğunluğu vardır. Tutumun konusuna karşı ya olumlu (+) veya olumsuz (-) bir eğilim söz konusudur. Tutumların incelenmesi ve eğilimin belirlenmesi ile duygu ve düşüncelerin anlaşılması mümkündür. Düşünceler ve duygular satın alma davranışının önemli açıklayıcısıdır. Bu sebeple, belli marka ve ürünlere karşı oluşan tutumların bilinmesi

pazarlamacılar açısından önemlidir.

Tutumların birbirlerini etkileyen ve aralarında hiyerarşik ve tutarlılık bulunan temel üç bileşeni vardır.

Tutumların bileşenleri:

1. Bilinç yönlü bileşen. Tutumun konusuna ilişkin düşünce, bilgi ve inançlarından oluşur. Tüketici olarak kişi, markadan ve üründen haberdar olur ve onun hakkında inançlar oluşturur. X ve Y deterjanlarının hangisinin daha iyi ve temiz yıkadığı konusunda inançların oluşması gibi.

2. Duygu yönlü bileşen. Tutumun konusuna karşı beliren duygu ve değerlendirmelerden oluşur. Bir önceki bilinç yönlü bileşen ile sıkı ilişkisi vardır. Bir ürün veya markaya karşı olumlu inançları olan tüketici aynı zamanda olumlu duygular da besler.

3. Davranış yönlü bileşen. Tutumun sözlü veya eylem yönlü ifadesini davranış yönlü bileşen oluşturur. Tüketici markaya veya ürüne karşı birtakım davranışlarda bulunur. Ürünü satın alır veya almaz. Bir ürüne karşı olumlu inanç ve duyguları oluşturan tüketicinin ürüne karşı olumlu davranışı yansıtan satın alma ihtimali çok yüksek olacaktır.

Tutumlar doğuştan değil, hayatı yaşarken öğrenilir ve hayat boyu devam ederek çeşitli faktörlerin etkisinde kalır ve zamanla değişebilir. Tutumlar; ana-baba etkisi, arkadaş etkisi, kitle iletişim araçlarının etkisi ve tutum konusu ile doğrudan tecrübe gibi dört temel faktörün etkisinde kalır.

Tutumların oluşumunu etkileyen faktörler:

1. Ana ve Baba Etkisi: Ana ve baba etkisi tutumların oluşmasında rol oynayan önemli faktörlerden birisidir. Ana-baba çocuğa en yakın kişiler olduğundan çocuğun ne türde tutumlar geliştireceği konusunda belirleyicidirler. Mesela, tüketim alışkanlıklarının oluşmasında ana ve babanın etkileri yüksektir.

2. Arkadaşların Etkisi: Arkadaş ve arkadaş çevresi kişinin tutumunun oluşmasında etkilidirler. Ortak gruplara üye olanların çeşitli konularda tutumlarının da aynı olduğu ortaya konmuştur. Mesela, üniversite öğrencilerinin belli markadaki cep telefonuna karşı oluşturdukları tutumlar gibi.

3. Kitle İletişim Araçlarının Etkisi: Günlük hayatta tutumların oluşma ve değişmesinde bir faktör olarak, kitle iletişim araçlarının büyük bir yeri ve önemi vardır. Mesela, yeni bir reklamı izledikten sonra bir ürün satın alıp kullanmak gibi.

4. Tutum Konusu ile Doğrudan Tecrübe: Tutum konusu ile doğrudan tecrübe, tutum oluşmasına etki eder. Mesela, bir örnek olarak dağıtılan ürünleri denedikten sonra o ürüne karşı tutum oluşabilmektedir.

Tutumların; öğrenilmiş eğilim, uyum içinde olması, bir obje veya aksiyona yönelik oluşu, yönü ve derecesi ile yoğunluğu ile birlikte yapısal oluşu gibi beş ayrı özelliği bulunmaktadır.

Tutumların özellikleri:

1. Tutumlar öğrenilmiş eğilimlerdir. Tutumlar öğrenilir. Satın alma davranışı ile ilgili tutumlar tecrübe, bilgi ve reklamlara maruz kalınarak şekillenir.

2. Tutumlar uyum içindedir. Kişinin tutumu ile davranışı arasında uyum vardır. Ancak tutumlar kalıcı bir özellik göstermez çünkü tutumlar zamanla değişebilir.

3. Tutumlar bir objeye veya aksiyona yöneliktir. Tutumlar belirli bir odak noktasına sahip olmalıdır. Objeye bir kavram, bir aksiyon veya fizikî bir şey olabilir.

4. Tutumların yönü ve derecesi ile yoğunluğu vardır. Tutumlar bir yön ifade eder. Kişi, bir objeye veya aksiyona karşı olumlu veya olumsuz tutum içerisindedir veya bir fikre karşı taraftır veya karşıdır. Tutumların derecesi ise kişinin objeyi ne kadar sevip sevmediği ile ilgilidir. Tutumun doğru olduğu konusundaki öz güveni ise tutumun derecesini ve yoğunluğunu belirler. Ancak, kendi tutumu konusunda kararsız olan bir kişinin tutumunu daha kolay değiştirebileceği söylenebilir.

5. Tutumlar yapısaldır. Kişinin tutumları arasında bağ ve organizasyon vardır. Bu özellik tutumların istikrarlı ve birbiriyle uyumlu olduğunu gösterir. Aksi halde tutumlar arasında çatışma olur ve sonuçta tutarsızlık ortaya çıkar. Uzun süreli ve istikrarlı tutumların değiştirilmesi zor iken, yeni oluşturulan tutumlar daha kolay değiştirilir. Tutumlar kişiye birtakım faydalar sağlar.

Tutumların temel işlevleri (kişilere temel faydaları):

1. Faydalı olma işlevi: Tutumlar kişilerin arzu ettiği ihtiyaçlarını karşılamada yönlendirici bir işlev görerek faydasız ürünlerden uzaklaştırarak faydalı ürünlere yönelir.

2. Ego kurma işlevi: Tutumlar, kişinin egosunu endişe ve tehlikelerden koruma işlevi görür. Pazarlamacılar reklamla bu ego koruyucu tutumlara yönelerek ürünü kullanmanın fayda ve risklerini vurgulayıp tüketicinin davranışını etkilemeye çalışırlar.

3. Bilgileri organize etme işlevi: Kişinin hayatında düzen ve istikrar aracı bir olgu olarak, tutumları yoluyla bilgileri organize eder ve onu verimli bir şekilde kullanmaya yönelir.

4. Değer ifade etme işlevi: Tutumlar, kişinin önem verdiği ve kendisi için anlamlı olan değerleri açıklamada ve ifade etmede kullanılır.

5.5. Kişilik ve Hayat Tarzı

İnsanın davranışını etkileyen temel faktör olan kişilik, insanın tüm kendisidir. Kişinin psikolojik özelliklerini de hayat tarzı (şekli-Life-style) temsil eder.

İnsanın davranışını etkileyen temel faktör olan kişilik, insanın tüm kendisidir. Kişilik “mizaç” ve “huy”, “karakter” gibi kelimelerle yanlışlıkla eş anlamlı kullanılmaktadır. Kişilik insanı başkalarından ayıran, farklı kılan bedeni, zihni özelliklerin tamamı olarak ele alınırken, “mizaç” veya “huy”, kişiliğin yalnızca bir tarafıdır.

Kişilik, insanın iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer insanlardan ayırt edici, duygu, düşünce, faaliyetlerindeki benzerlikleri,

farklılıkları belirleyen kişiye özgü nitelikleri, eğilimleri ifade eden yapılaşmış tutarlı ilişki şeklindedir. Başarının temelini kişilik oluşturur. 1000:1=Kişilik, 0=Başarı, 0=Tecrübe, 0=Disiplin olarak şekillendiğinde, baştaki kişilik olan 1'siliniirse geriye bir şey kalmaz. Kişiliği oluşturan bedeni, kültürel, aile, sosyalleşme ve durumsallık gibi birçok değişken vardır.

Kişisel gelişim sürecinde, öğretim ve ona bina edilen eğitim birlikte ele alınır, güven ve temel değerler önemli bir yer tutar. Ebeveyn (ana-baba), çevre etkisi, karakter özellikleri, tecrübe ve yanılgılarla pekiştiği bir süreçtir. Sahip olunan beceri üzerine bina edilecek değerlilik duygusu ve bilinci ile kişiliği olumlama, kişinin psikolojik gelişimde önemli bir süreçtir. Hayatın akışı içinde dengeyi muhafaza için insan kendisine zaman ayırarak, hobiler geliştirmelidir. Hayatta acılar başarı ve başarısızlıklar insanı olgunlaştırır ve geliştirir. Arzularını tatmin için yaşayanlar başkalarına faydalı olamazlar.

Gelişim, belirli bir duruma doğru gerçekleşen olumlu değişim sürecini ifade eder. **Kendini geliştirmek**, kişinin olmak istediği ve belirlediği bir durumu elde etmek için gerçekleştirdiği değişim sürecidir. **Kişisel gelişim**, kişinin kendisini tanıması ve bilinçli olarak rutinden farklı, kendisini daha iyiye, ileriye götürmek için gerçekleştirdiği çabaları sonucu gerçekleşen değişimdir. Kişinin kendini tanıması, eksikliklerini görmeye başlaması sonucu kendini geliştirmeye karar vermesi gelişimin başladığını gösterir. Hedeflerini netleştirme, farklı bir bakış açısına yönelme, zihnini motive etme, öğrenme ve başarma isteği uyandırmak için gösterdiği gayret kişisel gelişimi ifade eder.

Kişilik, insanı ferdi olarak bütün diğer insanlardan ayıran ruhi ve bilince dair özelliklerin toplamıdır. Kişisel gelişim sürecinde önemli olan; modelleme, taklit ve özentî gibi faktörler birbirlerine benzerler ancak aralarında bazı farklılıklar vardır. Modelleme, derinlemesine ve uzun vadeli gelişim olduğu halde, taklit ve özentî daha üstünlük, yüzeysel, kısa vadeli uygulamaları kapsar.

Kişisel gelişimin temelleri; (1) kendine güven, (2) becerilerinin farkında olma, (3) inanç ve değerler, (4) prensipler, (5) alışkanlıklar, (6) kendini motive edebilme kabiliyetleri oluşturur. Kişisel gelişimde kendini tanıma ve kendine güven önemlidir. **Kendini tanıma**, insanın psikolojik ve fizikî açıdan kendinde bulunanı bilme, farkında olma, bunları doğru değerlendirmedir. Bir insanın fizikî özelliklerini, duygularını, düşüncelerini, istek ve ihtiyaçlarını, güçlü ve zayıf yönlerini, amaç ve değerlerini, yeteneklerini ve becerilerini tanıması, bilmesi ve bunların farkında olmasını ifade eder. **Kendine güven** ise kişinin kendi yetenek, beceri ve kapasitesinin farkında olması, kendini tanımasıdır. Kişi gerçekten neyi en iyi yapıyorsa bunu bulması gerekir.

Kişisel gelişim sürecinde, kişi sadece kendi menfaatini düşünür ve bireysellik iddiası ile daha hür ve başarılı olacağını zannederse çevresini ve topluma olan görevlerini ihmal etmiş olur. Bu da kişiyi yalnızlaştırır, toplumdan kopma, fizyolojik, psikolojik dengesinin bozulması ile hastalıklı ve başarısız olur.

Kişiliği oluşturan bedeni, kültürel, aile, sosyalleşme ve durumsallık gibi birçok değişken vardır. Bu konu üzerinde araştırma yapan teorisyenler farklı görüşlere sahiptirler.

Kişiliği oluşturan temel faktörler:

1. Bedenî (fizyolojik-biyolojik) Faktörler. Kişilerin fizyolojik yapı ve özellikleri ile kişilik yapıları ve kişiliğin davranış şekli arasında ilişki vardır. Bu görüşe göre kişilerin cinsiyetlerine göre yapabilecekleri veya yapamayacakları davranışlar, kişiliğin oluşmasında etkili olacaktır. Toplumun farklı yaş gruplarından beklentileri ile toplum üyelerinin davranışı arasında bir uyum bulunur ve bu uyum da kişilik özelliklerinin ortaya çıkmasına katkıda bulunur. Bazı toplumlar çocuklara ve yaşlılara korunması gereken gruplar olarak bakarken, bazı toplumlar çocukları yetiştirilmesi gereken grup, yaşlıları ise zihnî olarak faydalanılması gereken kişi olarak görür. Bu yaklaşım, şüphesiz, yaşlılar ve gençlerden beklentileri etkileyeceğinden kimlik ile yaş arasında da bir bağ kurulabilir. Kişi yaşlandıkça bilgi ve tecrübenin artacağı, davranış ve düşüncelerde yenileşmelerin olacağı ileri sürülür. Ferdin bulunduğu yaş dilimine göre sahip olduğu zihnî ve bedeni yapısı ile kişiliği arasında ilişki kurmak mümkündür.

2. Aile Faktörü. Kişinin yetiştiği aile ortamı, aile fertleri ile olan ilişkileri kişiliğin oluşmasında önemli bir role sahiptir. Kişilik gelişiminde aile, sonra da sosyalleşme süreci en önemli etken olarak görülmektedir. Anne- babanın demokratik bir yapıya sahip olması, çocuğun daha rahat yetişmesine, objektiflik kazanmasına, rasyonel davranmasına ve zamanla daha aktif olup daha kolay sosyal ilişki kurmasına imkân sağladığı tespit edilmiştir. Yine anne-babanın, çocuğun zihnî yapısının şekillenmesinde de etken olduğu belirlenmiştir. Aile fertleri, çocuğa çeşitli yollarla tecrübelerini aktardıklarından dolayı ailenin yetiştirme şekli de kişiliği belirleyici bir unsurdur. Ayrıca kız ve erkek kardeşlerin de kişilik oluşumunda etkili oldukları belirtilmektedir.

3. Kültür Faktörü. Her kişinin içinde bulunduğu kültürel yapı vardır ve bu yapıdan hayatı boyu etkilenir. Kişinin idealleri, ilgileri kültürel yapı tarafından şekillendirilir. Bu idealler ve ilgiler ise kişiliğin oluşumunda etkindir. Bazı davranışa dönük özellikler ise kültürel yapıyla birlikte değişir ve gelişir. Geleneklere göre kişiliğin oluşumunda kültürel faktörler biyolojik faktörlerden daha önemli mütalaa edilir. Öğrenme kişilik gelişiminde en önemli rolü oynar.

4. Sosyalleşme Süreci. Bedeni faktörler, aile faktörü ve kültürel faktörlerin yanında ferdin çevresindeki kişiler, gruplar ve bilhassa organizasyonlar kişiliğin oluşumunda büyük etkiye sahiptirler. Sosyalleşme süreci olarak isimlendirilen bu süreç, bilhassa organizasyona dair davranış açısından çok önemlidir. Sosyalleşme anne ile ailede başlar, bebeklikten sonra ailenin diğer üyeleri, yakın akrabalar, aile arkadaşları, komşular ve sosyal gruplar; yaşlılar, okul arkadaşları ve çalışma grubu üyeleri önemli rol oynar. Belli bir sosyal yapı içinde her ferdin eğitim ve benzeri gelişme faktörleri açısından farklı imkânlarla sahip olması, kişilik farklılıklarını oluşturmada etkindir. Fertlerin, sosyal gruplara bağlılık dereceleri kişiliklerinin şekillenmesinde faktördür. Kurumlarda, sosyalleşme taktikleri kullanma yenilere bilgi sağlar, yeni gelen elemanlara geniş öğrenme tecrübesi oluştur ve hedeflere ulaşma sağlar. Farklı sosyalleşme modelleri, yenilerin uyumu için farklı modellerin kullanımına yol açar.

5. Durum Faktörü. Kişinin içinde bulunduğu her yönlü durum kişiliği oluşturmada önemlidir. Sosyalleşme süreci, durumsallık faktörü ile yakından ilgilidir. Yoğun ve sıkı çalışma uygulamalarında görülmüştür ki, o gün istekler artmakta ve çalışanların kişilik ve

davranışı etkilenmektedir. İnsan ve durumsallığın sayısız kombinasyonları (birleşim) vardır ve sadece kişinin geçmişteki gelişimine bakmakta tam olarak ferдин davranışını tahmin etmek mümkün değildir.

6. Çevre Faktörü. Kişiliğin oluşumunda çevreden gelen etkiler olarak sosyal medya, kitle yayın organları, kitaplar, dergiler, genel anlamda medya giderek önemini arttırmaktadır.

Kişilik konusunda birçok teori geliştirilmiştir.

Kişilikle ilgili geliştirilen teoriler:

1. Özellik Teorisi: Bu teoriye göre kişilik kişinin sahip olduğu özelliklerin belirlendiği bir yapıdır. Bu özellikler bilinirse, kişinin kişiliği de öğrenilmiş olur. Kişilik özellikleri birbirine zıt; iyi-kötü, atılgan-çekingen, güvenli-şüpheli gibi sıfatlarla ifade edilebilir. Bu teori niceliksel ve uygulamalıdır ve kişiliğin, benlik psikolojik özelliklere göre ölçülmesine önem verir.

2. Psikoanalitik Teori: Bu teori kişide doğuştan çeşitli harekete getirici güçlerin varlığını kabul eder ve kurucusu Freud'tur. Freud'a göre kişiliğin; **id**, **ego** ve **süperego** gibi üç temel birimi bulunmaktadır. Kişiliğin kaba, ilkel, katılma yönelik harekete getirici güç ve arzuları içeren kısmına **id** denilir. **Ego** (ben, özbenlik), id'i kontrol altında tutmaya çalışan kişilik birimi olarak gerçek dünya ile id arasında bir aracı görevi görür ve id'e yol gösterir. Toplumun inandığı, "doğru" ve "yanlış"ın kaynağını oluşturan kısma ise **süperego** denir ve kişinin davranışını süzgeçten geçirir. Kişilik, id, ego ve süperego gibi üç birimden hangisi baskınsa, o birimin özelliklerine göre farklılaşır. Mesela, id'i baskın olan kişinin arzularının hemen tatmin edilmesini ister ve genellikle toplumla çatışma içinde olur, başkalarının haklarına ve düşüncelerine önem vermez. Diğer taraftan, süperegosu gelişmiş ve baskın olan kişi genellikle utangaç, çekingen olur.

3. Sosyo-Psikolojik Teori: Sosyo-psikolojik teorisyenler "yeni Freud'cular" olarak Freud'dan bazı noktalarda ayrılmışlardır. Bu teorisyenlerden Cari Jung, içedönük ve dışadönük kişilik kavramlarını ilk kullanandır.

İçedönük kişiler; sosyal değerler ve ilgileri kendi iç dünyalarına yönelmiştir. Diğer teorisyen Alfred Adler'e göre, üstünlük duygusu herkesin ulaşmak istediği ana güçtür ve iç muharrikten daha güçlüdür. Aşagılık duygusu bebeklikte oluşur ve kişi bundan kurtulmak için ömür boyu mücadele eder. Kişinin psikolojik özelliklerini temsil eden **hayat tarzı** (Life-style), insanların nasıl yaşadıkları, zaman ve para kaynaklarını nasıl harcadıkları ile ilgili bir kavramdır. Kültürel yapılara bağlı olmakla birlikte, tüketim bağlamında kişinin eşyayı, mekânı ve zamanı kullanış şekli olarak ifade edilebilir.

Hayat tarzı, tüketici veya ailelerin yaşama, paralarını ve zamanlarını harcama tarzları, katıldıkları aktiviteler, içinde yaşadıkları dünya hakkındaki fikirleri, tutumlarıdır.

Hayat şeklinin iki temel belirleyicisi bulunmaktadır:

1. Değerler: Hayat tarzının en önemli belirleyicisi olarak, doğuştan değil toplumda yaşanarak öğrenilir. Değerlerin oluşumunda aile, okul, dini kurumlar ve hayat boyu elde edilen tecrübeler rol oynar. Toplumun sahip olduğu bazı değerler değişmez nitelikte olup nesilden nesle aktarılırken, bazıları zaman içinde değişir. Değişen bu değerler pazarlamacıları yakından ilgilendirir.

2. Kişilik: Kişinin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer kişilerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki şeklidir. Hayat şeklinin diğer belirleyicisi olarak aynı sosyal etkiye maruz kalan iki kişinin farklı hayat şekillerine sahip olması kişiliklerindeki farklılıktan ileri gelir.

Kişinin hayat şeklini / tarzını belirleyen unsurlar; faaliyetler (F), ilgiler (İ) ve fikirler (F):

1. Faaliyetler: Kişinin veya ailesinin zamanı ve para kaynaklarını nasıl harcadığını gösterir. Kitap okumak, gezmek, alışveriş yapmak ve uyumak gibi etkinliklerdir.

2. İlgiler: Kişinin veya ailesinin tercihleri ve önceliklerini yansıtır. Bunlar kişinin heyecan duyarak ilgilendiği alanlar olan sanat faaliyetlerini izlemek, gezilere katılmak, yardım dernekleriyle ilgilenmek, yeni kitapları takip etmek gibi faaliyetler.

3. Fikirler: Kişinin kendisi ve çevresinde olup bitenler hakkındaki düşünceleri ve görüşleridir. Kişi fikirlerini yazılı veya sözlü olarak ifade edebilir. Arkadaşıyla, komşusuyla hükümet siyasetleri veya yeni ekonomik gelişmeler hakkında konuşmak gibi.

Kişinin hayat şekli, öğrenme ile gerçekleşir ve sosyalleşme ve etkileşim yoluyla kendine özgü şeklini geliştirir. Kişi içinde bulunduğu çevreden etkilenir ve içinde bulunduğu kültür, sosyal sınıf, referans ve arkadaş grubu onun hayat şeklini etkiler. Hayat tarzı toplumsal gelişime bağlı olarak zamanla değişebilmektedir. Hayat tarzı / şekli, insanların bilhassa modern dünyada günlük hayatlarında, neyi, niçin yaptıklarını ve yaptıkları şeylerin kendileri ve başkaları için ne anlama geldiğini anlatmada yardımcı olan bir kavramdır. Kişiden kişiye değişmekle birlikte, belirli kültürel ortak özelliklere sahip sosyal gruplarda modern dünyanın kurallarıyla yaşama şeklinin de bir sonucu olarak, ortak hayat tarzları oluştuğu görülebilmektedir. Hayat tarzının ortaklığını göstermede, toplumsal yapının kuralları yanında tüketim kültürünün rolü de önemli kabul edilmektedir.

Hayat tarzının tüketim faaliyetleriyle etkileşim halinde olması, bunun bilinmesi ve izlenmesini pazarlama yönetimleri açısından önemli hale getirmektedir.

Toplumu oluşturan kişilerin toplum değerlerini oluşturan, din, ahlak, değer yargıları, örf ve âdete bağlı olarak birbirinden farklı hayat tarzları söz konusudur. Toplumsal kültürün alt unsurlarının bir sonucu olarak, hemen her toplumun günlük hayata ilişkin alışkanlıkları, faaliyetleri ve hareket tarzları farklılık gösterir. Benzer unsurlar olmakla birlikte, hemen her toplumun kendine ait bir hayat tarzı ve bunun oluşturduğu bir tüketim kalıbı bulunmaktadır. Kültürler arası etkileşimin artmış olması, hayat tarzları arasında zamanla benzerlikler oluşturabilir, ancak aradaki farklılıkların tamamen ortadan kalkması çok uzun zaman alabilir.

Tüketim kalıbı, kişilerin yaşadıkları ve mensubu oldukları toplumun kültürel değerleriyle doğrudan etkilenir. **Tüketim kalıbı,** tüketim faaliyetini gerçekleştiren kişilerin alışverişlerini sahip oldukları hayat tarzı ve kültürel değerlere göre düzenleme şeklidir.

Tüketim kalıbı veya kültüründeki farklılaşmalar, hayat tarzlarında hızlı bir değişimi beraberinde getirir. Bu durum aslında, bir

yandan toplum değerlerinden uzaklaşma sonucu tüketim kültürünün değişmesine yol açarken, diğer yandan da kültürel değişimde olması gereken değerlerden uzaklaşılmasına sebep olmak suretiyle karşılıklı etkileşimden kaynaklanmaktadır.

Tüketim kalıpları, bir yandan hayat tarzının bir yandan da gelişen kitle iletişiminin etkisinde oluşur. Bu yönüyle, bir toplumdaki tüketim kalıplarını toplumdaki hayat tarzından daha hızlı gelişim gösterdiği söylenebilir. Hayat tarzının ve tüketim kalıplarının değişiminde, teknolojik gelişmeler, ekonomik refah artışı, kişisel gelirlerdeki iyileşmeler gibi etkenler de rol oynar. Bu tür faktörlerdeki iyileşme ve gelişmeler, kişiyi bazı tüketim faaliyetlerinde rasyonellikten tatmin olma veya haz alma noktasına getirebilir. Buna karşılık, kriz dönemlerinde tüketim kalıplarının talep eğilimini azaltıcı yönde etkilenmesi söz konusu olabilir. Bu dönemlerde farklı gelir gruplarında yer alan tüketicilerin tüketim kalıplarını değişik şekilde etkileyebilmektedir.

Tüketim çerçevesinde hayat tarzı, tüketimin maddi boyutu olan ürün, gelir, tüketici değerleri ve tüketim kültürü gibi çeşitli unsurların bileşenlerini ifade eden çok kapsamlı bir kavramdır. Hayat şekli kişinin tüketim davranışını etkiler; kişinin tüketim şekli ve alışkanlıkları da hayat şeklini etkilemesiyle karşılıklı bir etkileşimin varlığı kabul edilmektedir.

Toplumdaki fertlerin veya grupların hayat şekilleri; ekonomik, siyasi, sosyal ve kültür gibi sürükleyici güçlerin etkisiyle zamanla değişebilmektedir. Pazarlamacılar, toplumun hayat tarzı trendlerini yakından izlemeli ve ölçmelidir. Pazar şekillerini, hayat tarzlarına göre belirlemek ve tanımlamak daha etkin pazarlama stratejilerinin uygulanmasına imkân verir.

Kişilik özelliklerinin pazarlama stratejilerinde kullanımı önemlidir. Özellikle tüketicinin kişilik özellikleri ürün ve marka seçmede, ürünleri satın almada önemli rol oynadığı araştırmalar sonunda ortaya konmuştur.

Kişilik ve hayat tarzının pazar bölümlenmesi sürecinde; ürün, marka ve mağaza seçiminde önemli olduğu öne sürülür. Tüketicinin kişilik özellikleri ürün seçimlerinde, marka seçiminde, ürünlerin satın alınmasında önemli rol oynamaktadır.

Pazarlamada hayat şekli iki hedef için kullanılır:

1. Hayat tarzı özelliklerine göre pazarın bölünmesi.
2. Mevcut pazarlarda tüketicilerin hayat şekli özelliklerine göre profilinin çıkarılması.

Hayat tarzı özellikleri, daha önce hitap edilmeyen veya ihmal edilen Pazar bölümlerine yeni ürünler ile girilmesine de imkân verebilir. Ayrıca, yeni hedef pazara veya mevcut pazara uygun medya ile ulaşılması ve pazarın sosyal, psikolojik ve demografik özelliklerine uygun reklam mesajlarının geliştirilmesi konusunda da yardımcı olur. Bu düşünceden hareketle; pazarlama yönetimleri hayat tarzı özelliklerinden faydalanarak pazar bölümlendirmesi yaparlar.

Beşinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Öğrenme nedir?
2. Tüketici davranışı ve öğrenme arasındaki ilişki nasıldır?
3. Eğitim ve öğretimin sağladığı faydalar nelerdir.
4. Motivasyon nedir?
5. Motivasyon teorilerini sıralayarak açıklayınız.
6. Kişileri motive eden maddi ve manevi motivasyon araçları nelerdir?
7. Algı nedir?
8. Algılama sürecinin tüketici ve pazarlamacılar ile ilgisi nasıldır?
9. Tutum ve inanç nedir? Tutumların işlevleri nelerdir?
10. Kişilik nedir?
11. Kişilik özellikleriyle tüketici davranışı arasındaki ilgi nasıldır?
12. Hayat tarzı nedir? Hayat tarzının unsurlarını açıklayınız.
13. Pazarlamada hayat tarzının özellikleri hangi amaçlarla kullanılır?

6. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN SOSYAL VE KÜLTÜREL FAKTÖRLER

Tüketiciyi harekete geçiren, davranışa zorlayan ve ona etki eden faktörler farklı şekillerde gruplandırılır.

Tüketici satın alma davranışını etkileyen faktörler:

1. Psikolojik Faktörler: 1. Öğrenme, 2. Motivasyon, 3. Algılama, 4. Tutumlar ve İnançlar, 5. Kişilik ve Hayat Tarzı
2. Sosyal ve Kültürel Faktörler: 1. Aile, 2. Toplumsal Gruplar, 3. Toplumsal Sınıflar, 4. Kültür
3. Ekonomik Faktörler: 1. Ekonomik Ortam, 2. Talep Bilgisi, 3. Geçim Endeksleri
4. Demografik Faktörler: 1. Yaş, 2. Cinsiyet, 3. Coğrafi Yerleşim, 4. Meslek
5. Pazarlama Faktörü: 1. Ürün, 2. Fiyat, 3. Dağıtım, 4. Tutundurma

Sosyal ve kültürel faktörler; (1) aile, (2) toplumsal gruplar, (3) toplumsal sınıflar ve (4) kültür olarak dört alt başlıkta incelenir:

6.1. Aile

İnsan bir canlı olarak varlığını toplumun en küçük kurumu ve temeli olan ailede sürdürür.

Aile, insan neslinin devamını sağlayan ferdin gelişmesine ortam hazırlayan ve toplumu güçlendiren bir sosyal kurumdur. İnsan gözlerini dünyaya aile ocağında açar ve ailenin eğitimi ve öğretimiyle elde ettikleri değerlerle komşularını, toplumu, çevresini ve ülkesini tanır. Sosyal değerler hakkında bilgi sahibi olma, karşılıklı anlaşma ve bilgilenmeyi kişi ailede öğrenir. Aile toplumsal kurumların en etkili ve gelişmiş olarak bir ülkede bulunan ailelerin davranışı toplum yapısını şekillendirir.

Aile; kan bağılılığı, evlilik ve diğer kanuni yollardan aralarında akrabalık ilişkisi bulunan ve genelde aynı evde yaşayan kişilerden oluşan, muhtelif ihtiyaçlarının, çevreyle ilişki ve katılımlarının birlikte düzenlendiği toplumsal bir birimdir. Aile, ana, baba, çocuklar ve tarafların kan akrabalarından meydana gelmiş, ekonomik ve toplumsal bir kurumdur. Ailenin en etkili ve temel bir toplumsal kurum olmasının ana sebebi toplumsallaşma olayını gerçekleştirmesidir. **Toplumsallaşma**, çocuk ile aile üyeleri arasında başlayan bir etkileşim sürecidir.

Ailenin şekli ve işlevleri toplumdan topluma kültürel farklılıklar göstermekle birlikte bütün toplumlarda aile önemlidir. Aile, hayatı algılama ve yaşayış şekliyle, aileyi oluşturan üyelerin tüketim davranışı üzerinde önemli etkiye sahiptir. **Aile etkileri**, kişinin inançlarını, değerlendirme kriterini etkileme, ürün ve satın almada karar sürecini etkileme şekilde kendini gösterir. Karar verme sürecinde bilgi arayışı, marka değerlendirmesi yönlerinden ailenin tanınması pazarlama yöneticileri için büyük önem taşır.

Aile satın alma sürecinde; hangi ürünlerin satın alınacağını belirleyen karar birimi ve satın alma davranışını onaylama ve onaylamama şeklinde etkili olmaktadır. Aile, üyelerinin motivasyon, tutum ve kişiliklerini belirleyen güçlü bir faktör olmasıyla tüketim yapılarını da etkiler. Bu sebeple, aile birçok ürün grubu için ana hedefi oluşturmakta ve ailelerle birlikte yapılan tüketimde yükselen bir eğilim gözlenmektedir.

Aile, üye sayısına, evlenme şekillerine, otoritenin üyeler arasında dağılımına göre; özerk, babanın hâkim olduğu, annenin hâkim olduğu ve eşitlikçi aile olarak dört ayrı şekilde sınıflandırılabilir. Aile üyeleri satın alma karar sürecinde; bilgi toplama, etkileme, karar verme, satın alma ve tüketici gibi rollerin birini veya birkaçını oynayabilir. Aile içerisinde satın alma kararı ailenin yapısına bağlı olarak bir aile üyesi tarafından veya aile üyelerinin ortak kararı ile verilebilir.

Tüketici davranışı açısından, karar verme göz önüne alınarak yapılacak aile sınıflaması daha uygundur.

Aile türleri:

1. Özerk Aile. Bazı kararlar kocanın, bazıları annenin sorumluluğuna bırakılan ailede hangi konularda, hangi aile üyelerinin karar verecekleri aile tarafından kararlaştırılmıştır.

2. Babanın Hâkim Olduğu Aile. Kararların hemen hemen hepsi baba tarafından verilir. Asıl ve son karar verici durumunda olan babanın otoritesi üstündür. Ailenin diğer kişileri bu kararlara uymak zorundadır.

3. Annenin Hâkim Olduğu Aile. Annenin hâkimliğinin üstün olduğu aile tipidir. Akrabalık ilişkilerinde ana soyunun üstünlüğü tartışılmaz.

4. Eşitlikçi Aile. Baba ve anne eşit otoriteye sahiptir. Kararların ortaklaşa verildiği bu aile türünde üye sayısı az ve sınırlıdır. Satın alma kararlarının çoğunu eşler birlikte verirler.

Neslin devamı, çocukların bakım ve yetiştirilmesi işlevine ilave ailenin sosyal ve ekonomik hayata bakan işlevleri vardır.

Ailenin işlevleri:

1. Neslin sürdürülmesi işlevi: İnsanlar bir ailede doğar ve hayatını devam ettirir.

2. Çocukların bakım ve yetiştirilmesi işlevi. Çocukların doğumu ile kendi kendine yeterli hale gelene kadar ailede bakım ve hayata yetiştirilmesi sağlanır.

3. Ekonomik işlev: Aile, üyelerinin ekonomik ihtiyaçlarını karşılaması temel işlevidir. Kadının çalışma hayatına girmesi ile sorumluluklar değişmeye başlamıştır.

4. Toplumsallaşma işlevi: Toplumsallaşma işlevi, aile kişilerinin toplumsal gruplarla ilişkilerini düzenler. Aile hem kazanan hem tüketen bir birim olduğundan, tüketim konusundaki kararlar üyeleri etkilemektedir.

5. Duygusal işlev: Duygusal işlev, aile üyeleri arasında sevgi, mutluluk, üzüntü gibi duygusal ilişkiler kuvvetlidir. Yeni alınan bir otomobilin tüm aile üyelerini mutlu ettiği gibi, bozulan buzdolabı, üyeleri üzüntüye sevk edebilir.

6. Uygun hayat şekli işlevi: Aile, kendi üyeleri için geçerli olan bir hayat şekli oluşturur. Hayat şekli ise, aile üyelerinin tüketim yapılarına şekil verir.

7. Süzgeç işlevi: Çevreden gelen davranış normları aile üyeleri tarafından süzgeçten geçirilir ve yorumlar bilhassa, çocukların neyi tüketeceğine başta anne olmak üzere aile üyeleri karar verir. Hangi bilgilerin aile için gerekli, hangilerinin gereksiz olduğu bir

süzgeçten geçirilir.

Ailenin hayat sürecindeki aşamalar; aileyi oluşturan fertlerin sayısı, yaşı ve ailenin bulunduğu aşama, ailenin statüsü farklı tüketim ürünlerine talepleri oluşturur. Yalnız başına yaşayan bekâr genç, hayat eğrisinde ilk statüyü oluştururken, evlendikten sonraki genç çiftler ikinci statüyü / aşamayı teşkil eder. Biraz daha yaşlandıkça çocuklu ve diğer statülere geçilir. Her statünün, kendine özgü tüketim kalıpları vardır. Yeni bebeği doğan aile, öncen talep edilmeyen bebek malzemeleri talep eder.

Satın alma kararlarında aile üyelerinin rolleri farklılık gösterir. Ailede satın alma kararı verilirken erkekler ve kadınlar arasında fark vardır. Satın almada eşlerin rolleri, hangi kararların ailede ortak alındığı, ürün ve marka seçiminde ailenin kriterleri gibi birçok sorunun cevabını, pazarlamacılar araştırmalarla belirleyip buna göre yeni pazarlama uygulamaları gerçekleştirmektedirler.

Satın almada aile fertlerinin rolleri:

1. Erkekler için çok seçenek olması değil, ihtiyaçlara cevap vermesi yeterlidir.

2. Kadınlar ihtiyaçtan daha çok çeşitlilik ve yenilik ararlar.

3. Erkekler genelde bir şeyin ihtiyaç olduğunu düşündüklerinde almaya karar verirler.

Gelişen teknolojiyle yetişen, çok daha çabuk "kişi olma, karar verme ve seçme" sorumluluğuna sahip olan çocuklar pek çok işletmenin hedeflediği pazar bölmesi haline gelmiştir.

6.2. Toplumsal Gruplar

Grup, toplumun önemli parçalarından biri olarak "etkileşim halinde olan birden fazla insan" demektir.

Kişi günlük hayatta değişik toplumsal, ekonomik ve meslekî grup üyesi olarak hayatını sürdürür. Her grup, kendini has tutumlar ve inançlar taşır. Grup üyeleri, grubun geliştirdiği tutum ve davranışı kabul ederek bunlara uymaya çalışır. Grup kavramı içerisinde aile en küçük grup olarak yer alır.

Bir topluluğun grup olarak tanımlanabilmesi için, kişilerin birbiriyle etkileşim içinde olmaları ve bu etkileşimin sürekli olması gerekir. Her grup kişilerden oluşur ve kendisini oluşturan kişilerin özelliklerinden farklılık gösterir. İnsanlar, ortak amaçlara ulaşmak için, aralarında belirli derecede bir iş birliğiyle birbirleriyle sosyal ilişkilere girmekte ve buradan da grup doğmaktadır.

Grup; üyeleri arasında belli ilişkiler bulunan, birbirini gözetten, aralarındaki sosyal etkileşim sebebiyle başkalarından ayırt edilen, her üyenin grubun varlığını bilinçli fark ettiği, iki veya daha çok üyeden kurulu nispeten sürekli bir insan topluluğudur.

Grupların temel özellikleri:

1. Gruplar birbiriyle sürekli ilişki içindedir,

2. Grupların bazı ortak amaçları bulunur,

3. Grup üyeleri arasında ortak değerler ve kurallar bulunur,

4. Grubun kendine özgü bir sosyal yapısı vardır,

5. Grubun nispeten sürekliliği vardır,

6. Gruplar genelde insan ihtiyaçlarını karşılamak için oluşurlar.

Bu özellikler, grubu birbiriyle ilişkide bulunmayan, geçici bir sebeple bir araya gelen insanlardan oluşan **yığından** farklı kılar.

Herhangi bir sebeple bir araya gelen insanlar arasında; duygu, düşünce ve davranışını etkileyen karşılıklı bir etkileşim süreci oluşur. Bu süreçte; üretim azalması, çalışma hızının düşmesi veya hedefe ulaşmadan alıkoyan maniler gibi farklılıklardan kaynaklanan birtakım meseleler ortaya çıkar. İşletme yöneticisinin asıl görevlerinden birisi de mesele çözücü olarak bu meseleleri tespit etmek ve çözümü için gerekli çalışmaları yapmaktır.

Grupların temel işlevleri:

1. Gruplar, kişiye kimlik kazandırır.

2. Gruplar, çeşitli insan ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlar.

3. Gruplar, kişinin yeteneklerinin farkına varmasına ve onları geliştirmesine yardımcı olur.

4. Grupların sağlıklı faaliyetleri, toplumun bütününe de düzen getirir.

5. Gruplar, toplumsallaşmaya katkı sağlar.

6. Gruplar, üyeleri arasında dayanışma ve yardımlaşma sağlar.

7. Gruplar, kişilerin yalnızlık hissini ortadan kaldırır, ona güven verir.

Türü ve büyüklüğü ne olursa olsun, tüm grupların oluşumu, varlığını sürdürmesi ve amaçlarına ulaşması için iletişim önemli bir faktördür. Bir grup oluştuğunda üyeler arası rol, statü farklılaşması ve iş bölümü gerçekleşir. Lider, ortaya çıkar ve grup normu şekillenir. Grup hedeflerinin gerçekleşmesine ilişkin kararlar verme ve / veya etkinliklerin yapılması zorunluluğu bulunmaktadır.

Kişilerin gruplara katılma sebepleri:

1. Fizikî yakınlık.

2. Ekonomik sebepler.

3. Psikolojik sebepler.

4. Sosyal ve kültürel sebepler.

Her organizasyonda bulunan biçimsel ve biçimsel olmayan gruplar normları aracılığı ile grup üyelerinin davranışını etkiler. Gruplar, onları oluşturan kişilerin ihtiyaçlarını, beklentilerini, karşıladığı ölçüde kişilerin de grup normlarına uyma derecesi artacaktır. Bu tür grupların hedefleri organizasyon hedefleri ile uyumlu ise hem kişi verimliliğini hem organizasyon verimliliğini artıracaktır. Bu bağlamda organizasyon ile grup arasında yönetici bir uyum siyaseti ile meseleyi çözebilir. Ancak organizasyon bünyesinde bir şekilde oluşmuş gruplar farklı konum ve algıları sebebiyle kendi aralarında çatışma oluşabilir. Gruplar arası veya kişiler arası çatışmanın

organizasyona fayda ve zararları olabilir.

Grubun kişi üzerine etkileri:

1. Sosyal yönden hızlandırma etkisi,
2. Grubun kişi üzerindeki normatif (yaptırım) etkisi,
3. Grubun kişisel tutum değişimine etkisi,
4. Eleştirisiz grup tartışması,
5. Riske girme eğilimi.

Grubun yapı dinamiği; statü, norm, rol, güç ve sosyalleşme olarak sıralanan grup özellikleri önemli oranda etkiler. Grubun etkisini yükseltmek için bütünleşmesi önemlidir. Grup bütünleşmesi, bir sosyal gruba üye olan fertlerin, grup şuurunda olmaları ve grubun ideal, fikir, dava, inanç değerlerini benimseyip, kendi değerleri olarak kabul etme ve bunları müdafaa etme hâlidir. Grubun dinamiği ve grup içinde sosyal münasebetler çerçevesinde, gruba katılan yeni üyelerin, eski üyelerle grup içerisinde sosyalleşmesi sağlanır. Eğitim veya statü farklılığı, şahsiyet ve hissî etkenler, mizaç, gelenek ve örf farklılığı, grup içinde yaşanan haksızlıklar, imtiyazlar, liderlik yarışması, kıskançlık gibi sebeplerle grup üyeleri arasında değişik derecelerde anlaşmazlıklar, çatışmalar veya kavgalar grup çatışmasını ortaya çıkarır.

İnsan yapısı gereği bir toplumda doğar, büyür, gelişir ve toplumun farklı birimlerine üye olur, farklı gruplarda yer alır. Üye oldukları toplumsal gruplar karmaşık ve çeşitlidir. Gruplar, ortaya çıkış, oluşma sebepleri ve faaliyette bulunma şekillerine göre farklı türlere ayrılarak sınıflandırılabilir. Birbirinden farklı özellikler gösteren grup çeşitleri belli başlıklar altında sınıflandırılır.

Grup türleri:

6.2.1. Temel Gruplar

Temel ve evrensel görevleri yerine getiren temel gruplar, toplumun sürekliliği açısından hayati önem taşır. İnsanların grup hayatında yerine getirmek zorunda oldukları temel ve sosyal işlevlere göre gruplar kendi içerisinde; aile, eğitim, ekonomik, siyasi ve dini gruplar şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Temel gruplar kendi içinde beşe ayrılır:

1. Aile Grubu: Temel aile hayatını sürdürme, tek başına karşılayamadığı ihtiyaçlarını karşılamak için birleşen kişilerden oluşur. Ailede çocukların doğum ve bakımı, karşılıklı güven, sevgi gibi temel ihtiyaçları karşılamak üzere kurulmuş gruptur.

2. Eğitim Grubu: Toplumun kültürünü, meslekî tecrübe ve becerilerini resmi veya gayri resmi yollarla yeni nesillere aktarmak amacıyla kurulan gruplardır.

3. Ekonomik Gruplar: Toplumdaki kişilerin hayatını devam ettirmesi için zaruri ürünlerin üretilip dağıtıldığı gruplardır.

4. Siyasi Gruplar: Yönetme ve kamu düzenini sağlamada kanun yapma, yorumlama ve uygulama işlevleri yerine getirir.

5. Dini Gruplar: Allah ve insan arasında belirlenmiş, kurulmuş ilişkiyi paylaşan kişiler tarafından oluşturulan gruplardır. Allah'a inanmak ve onun gereğini ibadet ve dua şeklinde yapan ve bunun için birlikte hareket eden kişilerin oluşturduğu gruptur.

6.2.2. Birincil ve İkincil Gruplar

1. Birincil Grup: Birbirleriyle tabii yollarla, samimi bir şekilde etkileşimde bulunan ve duygusal bağlılıkları bulunan iki veya daha fazla kişi olarak tanımlanır. Birincil gruplarda yüz yüze, özel, sık ve samimi ilişkiler söz konusudur. Kişinin benliği grup içerisinde erimiş, gruba bütünleşmiş, özdeşleşmiş ve grubun amacı kişinin amacı haline gelmiştir. Gruba 'biz bilinci' hâkimdir. Aile, oyun grubu, arkadaşlık ve akrabalık grubu bu özellikleri taşır.

2. İkincil Grup: Birincil grubun dışında kalan gruplardır. İkincil grup; üyelerinin ortaklık duygusuna sahip olduğu çok sayıda insandan oluşabilen grup türüdür. Bu gruplar bir ideal, bir düşünce etrafında toplanan ve üyeleri arasında karşılıklı ilişkilerin birbirlerini görmedikleri ve birbirlerini yakından tanıma fırsatının olmadığı grup çeşididir. İkincil gruplar, birincil grupların tersine, ilişkileri resmi ve kurumsal olan büyük gruplardır. Sanayileşmiş, şehirleşmiş toplumalarda birbirinden uzak fakat benzer düşünce ve fikri paylaşan üyelerin oluşturduğu grup ikincil gruptur. Grup üyeleri karşılıklı çıkarlar etrafında toplanmış, üyeler arasında karşılıklı görev, sorumluluk ve hakları belirleyen konular yazılı kanun, yönetmelik ve tüzükler haline getirilmiştir. Üyeler bizlik duygusuyla değil, kişisel olarak davranır. Üyelerin birbirlerini yakından tanımadıkları, görmedikleri gruplar ikincil gruptur.

Özellikleri açısından örtüşme de birincil grupları informal, ikincil grupları formal gruplar olarak kabul etmek mümkündür.

6.2.3. Üyelik Grupları ve Referans Grupları

1. Üyelik Grupları: Kişilerin halen içinde faaliyette bulundukları, üyesi oldukları gruplardır. Kişi çoğu kez; en az bir aile ve arkadaş grubunda bulunmasıyla birden fazla grubun üyesidir. Kişinin gerçekten üyesi olduğu gruplara üyelik grubu denir.

2. Referans Grupları: Danışma grubu olarak da ifade edilen referans grubu, kişinin henüz gerçek olarak üyesi bulunmadığı, ancak üye olmayı düşündüğü ve istediği, bununla ilgili olarak çeşitli faaliyetler yürüttüğü gruplardır. Bu tür grupların kişinin hedefi ve ideali olan ve bir an önce üyesi olmaya gayret gösterdiği gruplardır. İşletmelerde bir üst grubun üst yöneticiler gibi oluşturduğu çeşitli normlara alt bir yöneticinin uymak istemesi ve bu gruba uygun davranışlar göstermesi gibi. Referans grubu üyelerine rehberlik eder, üyeleri adına olayları değerlendirme görevini yerine getirir. Grup davranışı örnek alma eğilimi oluşturur. Kişi, diğer grup üyelerinden günlük konuşmalar ve ilişkiler yolu ile çeşitli bilgiler elde eder.

Tüketici davranışı açısından esas inceleme konusu olan grup türü olan **referans grupları**, kişilerin satın alma kararlarında değer yargıları olarak işlev görürler. Bu grup kişinin hedefi ve ideali olan ve bir an önce üyesi olmaya gayret gösterdiği gruplardır. İşletmelerde bir üst grubun üst yöneticiler gibi oluşturduğu çeşitli normlara alt bir yöneticinin uymak istemesi ve bu gruba uygun davranışlar göstermesi gibi. Referans grubunun üyeleri, gruptan rehberlik bekler, üyeleri adına olayları değerlendirme görevini yerine getirmelerini isterler.

Referans grubunun tüketici davranışı üzerinde etkileri:

1. Grup üyeleri, her üyenin grup normları yönünde davranış göstermesini bekler. Uygun davranışlar ödüllendirilirken, uygun olmayanlar cezalandırılır.

2. Grup davranışı örnek alma eğilimi oluşturur. Kişi, sevdiği ve saygı duyduğu üyelerin yaptıklarını yapmak ister ve kendisini grup ile özdeşleştirmeye çalışır. Kısaca, grup üyelerinin tutumlarının oluşumunda ve değişiminde önemli rol oynar.

3. Kişi, diğer grup üyelerinden günlük konuşmalar ve ilişkiler yolu ile çeşitli bilgiler edinir. Mesela, hangi markaların iyi veya kötü olduğu hakkındaki bilgiler gibi. Kişi, bu bilgileri kabul eder ve tutumları diğer grup üyelerinki gibi olur. Böylece, grup üyeleri ile kişi arasında karşılıklı güven gelişir ve artar.

Grup normlarına uymanın bir maliyeti olabileceği gibi, getireceği kazançlar da vardır. Kişi, kazancının en üst düzeye çıkmasına çalışır ve grup normlarını kabul etme eğilimi gösterir. Belirli ürün ve markanın satın alınmasında danışma gruplarını etkileri farklı olabilmektedir. Danışma grubunun etkisini güçlü olduğu ürünlere otomobil, zayıf olduğu ürünlere sabun örnek olarak gösterilebilir. Grubun aktif üyesi grup normlarından büyük ölçüde etkilenir. Grupların liderleri durumundaki fikir liderleri üyeleri etkileme gücüne sahiptirler. Bunlar, genellikle statüleri yüksek, katılımları daha fazla ve yenilikçi kişilerdir.

6.2.4. Resmi Gruplar ve Resmi Olmayan Gruplar

1. Resmi Gruplar: Formel, şekli veya biçimsel grup olarak da ifade edilen resmi gruplardır. Rasyonel ve belirli normlara / ölçülere bağlı olarak organize edilmiş gruplardır. Bu gruplar açık olarak belirlenmiş birtakım amaçları gerçekleştirmek için belirli görevleri yürütmek üzere oluşturulur. Resmi gruplar, emir ve iş grupları olarak iki kısımda incelenir.

a. Emir grupları; ast üst ilişkilerine bağlı olarak ortaya çıkan ve organizasyon şeması tarafından belirlenen biçimsel gruplardır. Bir yöneticiye bağlı astlardan oluşan gruptur.

b. İş grupları; biçimsel organizasyonların önemli örneklerinden biri de iş veya görev gruplarıdır. Bunlar yarı biçimsel gruplar olarak organizasyon tarafından belirlenir ve bir işi tamamlamak için benzer çalışan kişileri temsil eder. Gruba girme şartları yönetim tarafından kontrol edilmektedir. İş gruplarının biçimsel liderleri vardır. Ancak bu görev grubunun sınırları hiyerarşiyle sınırsız değildir. Görev grupları belli bir projede çalışanların oluşturduğu gruplarda olduğu gibi emir kanunu ilişkilerin üstüne geçebilir. Bu gruplar genelde geçici yapılar olarak görev güçleri, komiteler ve ekipler şeklinde ortaya çıkar. Geçici yapı değişken ve belirsiz şartlarda faaliyette bulunan ve teknolojik yeniliğe yönelik işletmelerde başarılı olmaktadır.

2. Resmi Olmayan Gruplar: İnfornel veya biçimsel olmayan grup olarak da ifade edilen resmi olmayan gruplar; belirli bir organizasyon içerisinde biçimsel grubun üyeleri kendi kişisel ihtiyaçlarını karşılamak ve duygularını tatmin etmek amacıyla çeşitli ilişkiler geliştirdiklerinde infornel grup oluşur. Bu grubun yapısal özelliği; amaçları, normları, rolleri ve statü yapılaşmalarıyla formel gruptan farklılaşan bir özellik göstermesidir. Formel / resmi gruplar tamamen organizasyon hedeflerini gerçekleştirmek ve organizasyonun etkinliğini artırmaya yönelik olduğu halde, resmi olmayan grupların hedef tamamen sosyal ilişkiler, yakınlık, bağlılık, arkadaşlık gibi değerlere doğru yönelir. Bunlar çıkar grupları ve arkadaşlık grupları diye iki kısımdır:

a. Çıkar grupları; insanlar işletmede bir biçimsel gruba bağlı olmaksızın bir amaca dönük olarak biçimsel olmayan bir grup kurabilirler. Buradaki gruplaşmanın temelinde yatan çıkar birliğidir. Üst yönetimden bir emir almadan tabii olarak oluşan gruplardır. Yönetimin uygulamalarından rahatsız olanlar, işten haksız yere çıkartılanlar, arkadaşlarını desteklemek için veya yaz tatilini birlikte geçirmek için oluşan gruplardır.

b. Arkadaşlık grupları; bazı gruplar aynı spor kulübünün maçlarını izleyen, iş dışı toplantılar yapan veya aynı lokantada yemek yiyen kişilerin oluşturduğu gruplardır. Bu gruplar ilişkilerini işlerinde ve iş dışında yürütebilirler. Ancak bu gruplar işletme dışı sosyal faaliyetlerde daha aktif rol oynarlar.

6.3. Toplumsal Sınıf

Toplum, sürekli bir arada yaşayan ve varlıklarını sürdürebilmek için birbirlerine muhtaç, temel ihtiyaçları karşılama, sosyal meselelerin çözümünde iktisadî, sosyo-kültürel alanda değişik vasıtalar, yöntemler, organizasyon ve düşünme şekilleri ortaya koyan insan topluluğudur.

Tüketicinin satın alma davranışını etkileyen sosyo-kültürel faktörlerden biri de tüketicinin içinde bulunduğu toplumsal sınıftır.

Toplumsal sınıf; toplumda başkaları tarafından görüldüğü gibi, eşit toplumsal duruma sahip olan insanlar kümesidir. Toplumsal sınıf (katman) kavramına yapılan teorik katkılar, ekonomik ve siyasi çıkar gruplarının oluşturduğu bir sınıf kavramından ziyade, aynı toplumsal saygınlığa sahip birbirleriyle çok sıkı sosyal ilişkileri olan, davranışsal beklentileri benzer kişilerin bir sosyal yapı olarak ele alınmasını tavsiye eder.

Toplumsal sınıfların özellikleri:

1. Hiyerarşik olma özelliği: Bu özelliğe bağlı olarak sınıflandırmalar toplumun dikeyine gruplandırmalar şeklinde incelenmektedir.

2. Benzer davranış şekline sahip olma: Burada benzer davranış sergileyenlerin aynı gruplandırmalarını ifade eder.

3. Referans işlevi görme: Toplumsal sınıf üyeliği tüketicinin sahip olma sürecinde danışma / referans grubu işlevini görür.

Tüketicinin satın alma sürecinde ihtiyaçların belirlenmesi, seçeneklerin değerlendirilmesi ve satın alma kararının verilmesinde toplumsal sınıf oldukça önemli rol oynar. Yapılan araştırmalar sonunda aynı toplumsal sınıftaki insanların aynı değer yargılarına, benzer ürün tercihlerine sahip oldukları gözlemlenmiştir. Kişilerin; eğitim, kültür, meslek, oturdukları bölgelere ve gelir durumlarına göre kriterler geliştirilmiştir.

Sosyoloji bilimi, bir toplumda sosyal sınıfların ortaya çıkış sebeplerini araştırmak ve kişinin sosyal sınıfını belirleyici faktörlerin

neler olduğuyla ilgilenir. Eğitim, meslek, gelir, mülkiyet ve çevre gibi göstergeler sosyal sınıfların belirleyicisidir.

Toplumsal sınıfları ayırt eden kriterler:

1. Eğitim
2. Meslek
3. Gelir
4. Mülkiyet
5. Yaşanılan çevre ve sosyal ilişkiler

Toplunun hiyerarşik düzeni içerisinde yer alan insanların toplumsal sınıfları ayırt eden kriterlerin bir veya birkaçına göre derecelenmesi sonucu toplumsal sınıfları incelemek kolaylaşır. Böylece, Farklı sınıfların farklı ihtiyaçları için alacağı ve farklı ürünler talep edeceği düşüncesinden hareketle pazarlamacılar pazar bölümlenme uygulamalarını gerçekleştirebilirler.

Toplumsal sınıflandırma genel kabul gören şekliyle; **üst, orta ve alt** olarak üç ayrı şekilde gruplandırılır. Üst, orta ve alt sınıfların gelişim ve geçişi mümkündür. Toplumda daha yoğun olarak, kültürü ve toplum kimliğinin genel temsilciliğini üstlenen ve toplum piramidinin en geniş kesitini oluşturan orta sınıf, pazarlamacıların odak noktasıdır.

Toplumsal sınıfların gruplandırılışı:

1. **En üst;** sosyal elit tabaka, soylu ve eski aileler, servetin en az iki, üç nesilden gelmesi,
2. **Üstün altı;** yeni zengin olanlar,
3. **Ortanın üstü;** profesyonel meslek sahipleri ve yöneticiler,
4. **Ortanın altı;** beyaz yakalı çalışanlar ve küçük iş sahipleri,
5. **Altın üstü;** mavi yakalı çalışanlar, kalifiye ve yarı kalifiye işçiler,
6. **Altın altı;** kalifiye olmayan çalışanlar, düşük gelir sahipleri,

Ortanın üstü ve üst sınıfın üyeleri arasında, daha çok prestij ve sembolik değerleri olan ürünler tercih edilmektedir. Üst sınıf üyeleri tasarruflarını hisse senedi, tahvil gibi alanlara aktarırken diğer sınıflarda gayrimenkul ve altın önemli olmaktadır.

Pazarlama yöneticileri, hedef pazarları seçme ve pazarlama stratejilerini oluşturmada sosyal sınıfları göz önüne alırlar. Sosyal sınıflar, temelde ürün geliştirme, pazar bölümlenmesi ve dağıtım stratejileri geliştirme gibi konularda bir veri olarak kullanılır.

Pazarlama uygulamalarında kullanılan toplumsal sınıf kavramı, tüketici davranışı açısından; tüketim yapıları, satın alma davranışı ve harcama ve tasarruf yapıları olarak üç genel konuda önemlidir.

Toplumsal sınıf ve tüketici davranışında somut ilişkiler:

1. Sınıflar arasında, harcama, tasarruf ve satın alınan ürün ve satın alınan mağaza / markalar açısından farklılıklar görülür.
2. Sınıflar arasında, pazarlama faaliyetine karşı tepki ve ürün algılayışları açısından değişiklikler vardır.
3. Tüketim modeli sınıf üyelerinin simgesini belirler ve grup üyeliği gelire göre ekonomik davranışın bir belirleyicisidir.
4. Tüketiciler, kendi değer yargıları ve beklentileri ile mağaza niteliklerini karşılaştırmada gerçekçidirler.
5. Alt sınıf tüketiciler, harcama şekillerini ihtiyaç sıralamasına göre belirler. Gösteriş harcaması üst sınıfın bir özelliğidir.
6. Toplumsal sınıf üyelerinin medya alışkanlıkları, bilgilenme şekli ve kaynakları farklı olabilmektedir.

Sayılan bu hususlar toplumsal sınıf ve tüketim ilişkisini önemli bir şekilde belirlemektedir.

Tüm dünyada hızlı şehirleşme ile birlikte iç göçler tüm şokları ve belirsizlikleriyle sürerken, ekonomik modernleşme devam ediyor, geçim imkânları kırılganlaşıyor ve yaşanan mekânlar kalabalıklaşıyor. Aile ve komşuluk bağları zayıflarken, yeni topluluklar ortaya çıkıyor. Toplumun tüm kesimlerinde kişisel istekler yapay bir şekilde kabartılıyor ve kişisel tüketim toplumsal statünün en önemli kaynağı haline geliyor. Değer yargıları sorgulanıp erozyona uğruyor veya hoşgörüsüz şekillere bürünerek yeniden üretiliyor. Kuşaklar arası anlayış farklılıkları çatışmaları hızlandırıyor. Hayat giderek daha rekabetçi özellikler kazanıyor ve yeni suç ve sömürü şekilleri ortaya çıkıyor. Bu bağlamda toplumsal sınıf tüketim ilişkisi de belirginleşiyor.

6.4. Kültür

İnsan davranışını en geniş şekilde etkileyen ve belirleyen unsur içinde bulunduğu ve yaşadığı kültürdür.

Kültür, toplumlar arasında önemli değişiklikler gösterebileceği gibi, bir toplumun içindeki değişik gruplar arasında da değişiklikler gösterebilir. Bir toplumdaki çeşitli grupların oluşturdukları kültüre **alt kültür** denmektedir. Osmanlı kültürü, Alman kültürü gibi ülke kültürlerinden söz edildiği gibi Karadeniz, Ege, Trakya, Doğu alt kültürlerinden de söz edilebilir.

Kültür, toplumun gelişimi sürecinde oluşturulan bütün maddi ve manevi değerler ile bunları oluşturmada, sonraki nesillere aktarmada kullanılan, insanın çevresi ile ilişki ölçüsünü gösteren araçların toplamıdır. Bir topluma önceki kuşaklardan gelişerek aktarılan, üyelerinin çoğunluğunca değerli bulunan insan yapısı tüm varlıkları, faaliyet ve düşünceleridir. İnsanın iç âleminden olmayıp öğrenme süreci ile bir nesilden diğerine maddi ve manevi değerlerdir.

Kültür; dil, din, tutum, düşünce, inanç, yargı gibi kişilerin sahip oldukları değer unsurlarından oluşur, belirli davranış kalıpları ve maddi ürünler ortaya çıkarır. Toplumu oluşturan kişilerin davranışını belirler, düzenler, tüketim ve tasarruf alışkanlıklarını ve davranışını yakından etkiler.

Kültürün temel unsurları:

1. **Din:** İbadet, itaat, iman, amel, takva, ahlak ve tevhit mevzu olarak insanlara Allah tarafından peygamberler vasıtası ile teklif olunan hak ve hakikat kanunlarıdır. İnsanlara dünya ve ahiret saadetini gösteren Allah ile kul arasında, insanın insanla ve toplumla olan ilişki kurallarını içeren dini kurallar toplum hayatını düzenler. Dinin milletler üzerindeki hakimiyeti ve birlikte yaşama kültürünün teşekkülünde önemli bir yeri vardır.

2. Dil: İnsanların, duygularını, düşüncelerini bildirmek, karşıya aktarmak için kelimeler veya işaretler aracılığıyla yaptıkları anlaşma, diğer kişilerle iletişimi sağlayan ortam olarak kültürün bir parçasıdır, iletişim aracıdır.

3. Gelenek ve görenek: bir toplumda, eskilerden beri gelmesiyle saygın kabul edilen kuşaktan kuşağa iletilen, yaptırım gücü olan kültürel kalıntılar, alışkanlıklar, bilgi, töre ve davranışlar. İnsanların birbirlerine bakarak yaptıkları şey, adet, usul, alışılmış tarz, hareketler. Bunlar kişilerin fiili davranışı ile ilgilidir.

4. Değerler: Hangi davranış iyi, kötü ve doğru veya yanlış olduğunu belirten genel fikir ve kavramlardır.

5. Normlar: Yaptırım gücü olan kurallar topluluğunu ifade eder.

6. Mitler: Simge temelli unsurlar olan ve kültürün paylaşılan duygu ve ideallerini temsil eden öykülerdir.

7. Ritüeller (tören): Belirli aralıklarla yapılan çoklu simge temelli davranışlar bütünüdür.

Kültür; ahlak, ilim, din, toplumsal, siyasi ve teknolojik gelişmelerin etkisinde kalır ve zamanla da gelişimini sağlar.

Kültürün temel özellikleri:

1. İnsan zihninin görüş, anlayış ve değerlendirme tarzını yansıtan insan ürünüdür.

2. Tarihi süreçte oluşan öğrenilmiş davranışlar topluluğudur.

3. Toplum üyelerince paylaşılmıştır.

4. Her toplumun kendine özgü bir kültürü vardır.

5. Kültürü oluşturan unsurlar sürekli etkileşim içindedir ve değişebilir.

6. Kültür insan ihtiyaçlarını karşılar.

7. Kültür kendi içinde bir bütünlük ve tutarlılık gösterir.

Kültür insanlarda doğuştan değil, sonradan kazanılan alışkanlık ve davranışlar olarak toplum üyelerince paylaşılmış bu değerler ve inançlar kuşaktan, kuşağa aktarılır. Toplumsallaşma yoluyla oluşan bu olay, süreklilik taşır ve zaman içerisinde çevre şartlarının zorlaması ile ona uyum sağlama ve değişime uğrar. Kültür unsurlarından olan ve insan ihtiyaçlarını tatmin etmeyen, karşılamayan değer yargıları, inançlar ve alışkanlıklar zamanla ortadan kalkar, yerine ihtiyaç karşılayan unsurlar gelir.

Kültürün genel özellikleri tüketici davranışı üzerinde etkide bulunarak kendini gösterir. Toplumda çoğunluğun kabul ettiği değer yargıları, ürün grupları arasında neyin değersiz, neyin değerli olduğu seçimine belli bir düzeye kadar şekil verebilecektir. Mesela; İslam kültüründe domuz etinin yenmemesi ve sarhoş edici içeceklerin içilmemesi gibi, Türk kültüründe kahve ikramının misafirperverlik ile bağlantılı olması gibi. Genel kabul görmüş ve oturmuş değer yargıları kuşaktan kuşağa geçerken aynı zamanda tüketim alışkanlıklarını ve tercihlerini de beraberinde getirmektedir. Mesela, ev kadınlarının kış hazırlıklarında konserve yapmalarının, kazak ve hırka örmelerinin günümüzde de yoğun şekilde devam etmesi gibi.

Tüketici davranışına etkide bulunan psikolojik ve toplumsal faktörlerin hepsi kültürün etkisindedir ve kültürel dönüşümün insanların pek çok tabii görevini değiştirmektedir. Bir ülkenin kültürü, o ülkede üretilen ürünlerin belirlenmesinde olduğu kadar, tüketimine de etkide bulunur. Beslenmeyi 'karın doyurmak' olarak gören anlayış ve kültürde daha çok karın doyuran ekmeğe gibi ürünlerin daha çok tüketildiği görülür.

İçinde yaşanan kültür, her gün kullanılan ürünlere çeşitli manalar yükler. Bir kültürün, onayladığı kullanımını hoş gördüğü ürünler ve onaylamayıp yasakladığı ürünler vardır. Farklı kültürlerde aynı simgeye farklı anlamlar verilebilmektedir. Kültür, değer, norm, ritüel gibi kavramlar tüketicilerin tüketim davranışını önemli oranda etkilemektedir. Değerler, normlar ve yaptırımlar kişinin toplumla kaynaşma sürecinde öğrenilir ve bunlar davranışı şekillendirerek çevreye nasıl bir kişi olduğunu anlatır. Kişinin kültür çevresi ve bunu etkileyen medya, reklam ve moda tüketim davranışını şekillendirmektedir.

Farklı kültürlerin kabul edip onaylayacağı standart bir pazarlama karması geliştirerek dünya ölçeğinde pazarlama yapabilmek zordur. Bu sebeple işletmeler girdikleri ülkelerin pazarlarına ve kültürlerine çekici gelen pazarlama karmaları ile faaliyette bulunurlar. Başarılı olmak isteyen işletmelerin faaliyette bulundukları pazarların kültürlerini yakından tanıması zorunludur.

Altıncı Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Aile nedir?
2. Ailenin satın alma sürecindeki rolü nedir?
3. Grup nedir?
4. Referans gruplarının tüketici davranışı üzerindeki etkilerini tartışınız.
5. Toplumsal sınıf nedir?
6. Toplumsal ve tüketim ilişkisi nasıldır?
7. Kültür nedir?
8. Alt kültür nedir?
9. Kültürün temel unsurları nelerdir?
10. Kültürün temel özellikleri nelerdir?
11. Kültür ve tüketim ilişkisi nasıldır?

7. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN EKONOMİK FAKTÖRLER

Tüketiciyi harekete geçiren, davranışa zorlayan ve ona etki eden faktörler farklı şekillerde gruplandırılır.

Tüketici satın alma davranışını etkileyen faktörler:

1. Psikolojik Faktörler: 1. Öğrenme, 2. Motivasyon, 3. Algılama, 4. Tutumlar ve İnançlar, 5. Kişilik ve Hayat Tarzı
2. Sosyal ve Kültürel Faktörler: 1. Aile, 2. Toplumsal Gruplar, 3. Toplumsal Sınıflar, 4. Kültür
3. Ekonomik Faktörler: 1. Ekonomik Ortam, 2. Talep Bilgisi, 3. Yeni Talep Bilgisi, 4. Geçim Endeksleri
4. Demografik Faktörler: 1. Yaş, 2. Cinsiyet, 3. Coğrafi Yerleşim, 4. Meslek
5. Pazarlama Faktörü: 1. Ürün, 2. Fiyat, 3. Dağıtım, 4. Tutundurma

Çok sayıda ve değişik özelliklerde olan tüketicileri etkileyen ve davranışını belirleyen psikolojik ve sosyo- kültürel faktörler açıklandıktan sonra, tüketiciyi çevreleyen ekonomik faktörleri ele alınması gerekir.

7.1. Ekonomik Ortam

Ekonomi, siyaset, coğrafya, tarih ve din ile iç içe bir bilim olarak, mevcut kaynakların sınırlı, insan ihtiyaçlarının ise sınırsızlığı sebebiyle insanların tercihleri ve bu tercihler sebebiyle arasındaki üretim, bölüşüm, dağıtım, tüketim şekillerini, ilişkilerini inceler.

Ekonomi, bir ülkenin sahip olduğu kaynakları kişiler, kurumlar arasında üretim, bölüşüm, dağıtım, tüketim ile ilgili sistemi inceleyen, sınırsız ihtiyaçları, nispeten sınırlı kaynaklarla en az çaba ile en çok tatmini sağlayacak yöntem ve teorileri gösteren sosyal bir bilimdir. **Ekonomik olay** ise insanın parayla karşılanabilen, ölçü birimi para olan ihtiyaçları için yapılan faaliyetlerdir.

Ekonomik ortam; ekonomik olayları içine alan daha geniş olarak kişileri, grupları ve toplumu etkileyen para, tabii ve beşerî kaynakları içeren etkenler dizisidir. Genel ve ülke düzeyinde ekonomik ortamın işlevini yerine getirmesi, hayat tarzını ve tercihleri şekillendiren kültürün bir parçası olmasıyla gerçekleşmektedir. Tüketim, kültürün bir bölümü olduğu için, tüketim alışkanlıkları ve davranışları ekonomiyle iç içedir ve ekonomik ortam da tüm insanların hayat tarzlarını etkiler. Toplamların hayat şekillerini anlamak için; değer yargılarını, tercihlerini ve kültürel geleneklerini ekonomik çevreyle birlikte incelemek gerekir.

Ekonomik hayatın işleyişi, gelişmişlik farkının tüketimi etkilemesi, nüfus varlığı, gelir seviyesi ve gelir dağılımı ekonomik ortamın dış çevresidir. Bu noktada tüketiciyi ilgilendiren ekonomik konuların daha iyi anlaşılması için geleneksel talep teorisinin ve talep konusunda yeni bilgilerin gözden geçirilmesi faydalı olacaktır.

7.2. Talep Bilgisi

Tüketici davranışının daha iyi anlaşılması için klasik talep bilgisine ilave psikolojik veya davranışsal ekonomi konularına da bakılmalıdır.

Burada önce talep ve talep teorisinin tüketici davranışını açıklamada nasıl yardımcı olduğu ve sonra yeni talep teorisi ve tüketici fiyatları endeksi incelenecektir.

Günümüzün serbest piyasa anlayışında her şey arz ve talep meselesi haline gelmiştir. Talebi oluşturan taraf hane halkı yani kişiler olurken, arzı oluşturan ise firmalar yani üreticiler birlikte piyasayı oluştururlar. **Genel talep bilgisi**; ürünlerin tüketiminin hangi faktörlere bağlı olduğunu, ürünlerin fiyatları ile tüketicinin geliri değiştiğinde söz konusu ürünlerin tüketiminin hangi yönde ve hangi düzeyde etkilendiğini anlamakta yardımcı olur.

Talep, bir piyasada belirli zaman diliminde bir mal ve hizmete yönelen, belirli bir satın alma gücüyle desteklenen satın alma isteğidir. İnsanların sınırsız istek ve arzuları var, ulaşması mantıklı olmayan şeyler de hayal olarak ifade edilir. Bir satın alma arzusunun talep olarak kabul edilebilmesi için ürüne ihtiyaç duyulması (satın alma isteği), ürün karşılığını ödeme isteği ve bu isteğin satın alma gücü ile desteklenmesi gerekir. Bu üç şarttan biri eksik olursa ona talep denilmez. Aslında pek çok mal ve hizmet pek çok kişi tarafından istenir, bu isteğin talep olabilmesi için yeterli satın alma gücü ile desteklenmesi gerekir. Bu talebe efektif talep de denir. **Efektif talep**, bir ürünü satın alma gücüne sahip olan tüketicinin satın alma gücü ile desteklenen isteğidir. Alım gücüyle desteklenmeyen talep kişisel bir niyet olarak kalır, ekonomi üzerinde herhangi bir etki oluşturmaz.

Taleple ilgili birtakım varsayımlar bulunmaktadır.

Talep ile ilgili varsayımlar:

1. Rasyonel davranış: Rasyonel, mantıklı ve düşünerek, akla uygun davranışta bulunmaktır. Ortalama bir tüketici, gelirini ve ihtiyaçlarını dikkate alarak ürün tercihini en çok fayda sağlayacak şekilde yapar.

2. Tüketici tercihleri: Tüketiciler ihtiyaçlarını karşılamak için, ürünlerde belirli tercihlere sahiptirler.

3. Tam bilgi: Piyasada mevcut ürünler ve bunların fiyatları hakkında tüketiciler tam ve eksiksiz bilgi sahibidirler.

4. İhtiyaçlar sınırsızdır: İhtiyaçları tamamen karşılamak ve ortadan kaldırmak mümkün değildir.

5. Sınırlı bütçe: Tüketicilerin gelirleri ve dolayısıyla satın alma güçleri sınırlı olduğu için tüm ihtiyaçlarını hemen karşılamak imkânına sahip olmadıklarından arasında bir tercih ve sıralama yapmak zorundadırlar.

Talep ile ilgili varsayımlar tamamen gerçekçi değil, çünkü tüm tüketiciler her zaman rasyonel davranmazlar ve her tüketici ürünler hakkında tam bilgi sahibi de değildir.

Talebi belirleyen ve etkileyen birtakım faktörler de bulunmaktadır.

Talebi belirleyen ve etkileyen faktörler:

1. Fiyatlar: Fiyat, bir birim mal, hizmet veya üretim faktörü ile satın alınabilecek para miktarı, diğer bir ifade ile bir birim mal, hizmet veya üretim faktörünün para olarak değeridir. Fiyat, para birimi ile ölçülen mübadele değeri, yani bir ürünün diğer ürünler piyasasına kıyasla değeri, nispi fiyatıdır. **Ürün fiyatları ile talep arasındaki ilgi**; ürün fiyatları düşerse, tüketici daha fazla satın almak ister, fiyatlar yükselirse talep miktarı azalır. Buna **Talep Kanunu** denilir. Talep ile fiyatlar arasında ters bir orantı vardır. Tüketiciler

muhtelif mağazaları gezerek fiyatlar hakkında bilgi toplar ve aynı kalitedeki ürün nerede daha ucuz ise oradan alışveriş yaparlar. Zeytin fiyatları çok artmış ise sınırlı geliri olan tüketici zeytin yerine kahvaltıya peynir, reçel, süt gibi başka yiyecekler koyar. Her durumda tüketici ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamayı ve mümkün olan en fazla faydayı temin etmeye çalışır. Tüketicilerin fiyatlara karşı ilgisiz kalmayarak bazı tutum ve davranışlarla tepki gösterdikleri ortaya çıkmaktadır.

2. Kişinin Gelir Durumu: Tüketicinin geliri ile talebi arasında her zaman doğru yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Tüketicinin geliri ile talep arasındaki ilgi; tüketicilerin gelirleri artarak satın alma güçleri yükseldikçe, ürün alımları da artar. O halde **az gelirli, orta gelirli ve yüksek gelirli** kişilerin (ailelerin), gerek toplam tüketim harcamaları gerekse satın aldıkları ürünlerin miktarı ve çeşidi farklı olacağından bunlar farklı tüketim kalıbına sahiptirler.

3. Zevk ve Tercihler: Tüketicilerin zevk ve tercihleri değiştikçe talep yapısı da değişir. Beslenme alışkanlığında değişim, fazla şekerli ve yağlı besinlere karşı değişen tutumlar, ayaküstü yiyecek yerlerine artan rağbet, vücut sporları, güzellik salonlarına ve buna ilişkin giyim veya ekipmanlara olan yüksek talep bunlara örnektir. Kişi ve toplumu etkileyen bu değişimlerin temelinde kültürel gelişme ve beklentilerin eskisine göre farklı olması vardır. Sonuçta ortaya çıkan talep değişmesi piyasaya yansımaktadır.

4. İkame Ürünlerin Durumu: İkame mal ve hizmetler, ihtiyaç duyulması halinde birbirinin yerine kullanılacak, aynı amaca hizmet eden mal ve hizmetlerdir. Bir ürünün fiyatının düşmesi ile tüketicinin benzer ürünler arasından fiyatı ucuzlayan ürünü tercih etmesine, bu yöndeki talep artışına ikame etkisi denir.

5. Moda: Değişiklik ihtiyacı ve geçici yenilik, göreneğe bakarak daha kısa süreli olan, çabuk değişebilen, yayılan geçici davranış, giyim ve yaşama şeklidir. Tüketicinin, stil ve giyim konularında hayatın geniş alanında görülebilecek tercih değişimleri talebi etkileyecektir.

Herhangi bir ürüne yönelen piyasa talebini etkileyen pek çok faktör vardır. Bir ürüne yönelen talebin, fiyat değişimleri karşısında göstereceği tepki ölçülebilir, genellenebilir ve tahmin edilebilir olmadıkları için, ekonomik olayları açıklamakta kesin olarak kullanılacak bir model açısından hareket noktası olarak alınamazlar. Fakat bir ürüne yönelen talebin, fiyat değişimleri karşısında göstereceği tepki ölçülebilir, genellenebilir ve tahmin edilebilir bir tepkidir. Dolayısıyla ekonomi biliminde fiyatla talep arasında işlevsel bir ilişki olduğu kabul edilir ve bu kavrama da "**Talep İşlevi**" denir.

Talep işlevi, kişi ve kuruluşların belirli bir ürüne yönelik taleplerinde fiyatın etkisini açıklamakta çoğu kez yetersiz kalacaktır. Ancak tüm ekonomi baz alındığında fiyatla talep arasında, negatif eğimli bir işlev geçerlidir. Fiyat yükseldikçe, talep düşer. Fiyatla talep arasındaki bu ilişkiye talep kanunu denir. **Talep kanunu**, ekonomide fiyatla talep edilen miktar arasında ters yönlü olarak negatif ilişki olduğunu ifade eden kanundur. Ürün fiyatları düşerse, tüketici daha fazla satın almak ister, fiyatlar yükselirse talep miktarı azalır ve böylece satış fiyatının ürüne gelen talepten etkilenmesine talep kanunu denir. **Talep esnekliği** ise talepteki değişme oranının ürün fiyatlarını aynı oranda etkileyememesi, kuralların zaman zaman geçerliliğini kaybetmesidir.

Belirli bir piyasada, belirli bir fiyattan tüketicilerin almaya hazır oldukları ürün miktarının, üreticilerin o fiyattan satmaya istekli oldukları miktardan daha fazla olması sorucu ortaya **talep fazlası** çıkar. Aşırı talep durumunda, diğer şartlarda bir değişme olmamak kaydıyla, talep edilen ürün miktarı ile arz edilen ürün miktarı birbirine eşit oluncaya kadar arz veya talep değişim gösterir. Ekonomi yeterince esnekliğe sahipse, arz artarak talebi karşılar. Ekonominin esnek olmadığı durumda fiyat, yükselme eğilimi içine girer ve talep, arz seviyesine düşene kadar fiyat artışları gerçekleşir. Aşırı talep, ekonomide toplam mal ve hizmet talebinin arzı aşan kısmını ifade eder. Bu durum, bir ülke ekonomisi üzerinde enflasyonist etki oluşturur.

Klasik talep teorisi ürünlerin faydasını onların miktarına bağlı olarak açıklar. Bu kabule göre tüketilen ürün miktarı arttıkça toplam fayda da artar. Çöldeki susuz bir insan için bir bardak suyun faydası giderek yükselir ve daha fazla fiyat vermek ister. Suyun kalitesi veya özellikleri hiç dikkate alınmaz, su sudur ve her yerde aynı ve homojendir düşüncesi esas alınır, burada önemli olan miktardır. Ürünlerin faydalılık özellikleri veri olarak alındığından ve ürünler homojen (birbirinin aynı) kabul edildiğinden, ürünlerin fayda sağlayan kalite özellikleri üzerinde pek durulmamıştır. Klasik talep teorisi tüm ürünler için aynı görüştedir.

Talebin yönetilmesinde temel yaklaşımlar:

1. Hiçbir tedbir almamak,
2. Talebi azaltmak,
3. Talebi artırmak,
4. Rezervasyon sistemi aracılığı ile talebi stoklamak,
5. Planlı bir kuyruk oluşturarak talebi stoklamak.

Talebin şekillendirilmesinde temel yaklaşımlar:

1. Ürünlerde farklılaştırmaya gitmek,
2. Ürün sunum yeri ve zamanını değiştirmek,
3. Fiyatı farklılaştırarak talebi etkilemek,

Ürünlerin kalite özelliklerini dikkate alan yeni talep teorisi, tüketici davranış konusundaki yeni buluşlardan faydalanmaktadır.

7.3. Yeni Talep Teorisi ve Yeni Ekonomi

Klasik talep teorisi ürünlerin faydasını onların miktarına bağlı olarak açıklar ve tüketilen ürün miktarı arttıkça toplam faydanın da artacağını söyler.

Çöldeki susuz bir insan için bir bardak suyun faydası giderek yükselir ve daha fazla fiyat vermek ister. Suyun kalitesi veya özellikleri hiç dikkate alınmaz, su sudur ve her yerde aynı ve homojendir düşüncesi esas alınır, burada önemli olan suyun miktarıdır. Ürünlerin faydalılık özellikleri veri olarak alındığından ve ürünler homojen (birbirinin aynı) kabul edildiğinden, ürünlerin fayda

sağlayan kalite özellikleri üzerinde pek durulmamıştır. Klasik talep teorisi tüm ürünler için aynı görüştedir.

Ürünlerin kalite özelliklerini dikkate alan yeni talep teorisi, tüketici davranışı konusundaki yeni buluşlardan faydalanmaktadır. **Yeni talep teorisinde** ürünler, sahip oldukları özelliklere göre değer kazanır, farklı ürünler farklı özellikler demektir. Buna göre fayda sadece ürün miktarına bağlı değil, aynı zamanda ürünün özelliklerine de bağlıdır. Bu açıdan ortak özelliklere sahip olan ürünler birbiri yerine kullanılır, farklı özellikteki ürünler ise beraber kullanılan tamamlayıcı ürünlerdir.

Klasik talep teorisinden farklı olarak, yeni talep teorisi, birbiri yerine ikame edebilen ürün veya markalar arasında seçimin nasıl yapıldığını ve tüketicinin nasıl davrandığını daha iyi açıklamaktadır. Üç dış macunu markası arasından tüketici tercih yaparken sadece fiyatlarına göre değil, faydalılık, beyazlatma ve diş çürümelerini önleme vasıflarına da dikkat eder. Bu özellikler ürünün ihtiyaca cevap veren özellikleridir. Tüketicinin hangi markayı seçeceği, hangi özelliğe ağırlık ve önem verdiğine bağlıdır.

Say (Mahreçler, piyasa) kanunu Fransız burjuva iktisatçısı Jean-Baptiste Say tarafından ileri sürülen; "Her arz kendi talebini oluşturur" yani piyasaya çıkan bir ürün, kendi üretim değerine eşit bir talebi vardır. Bu kâğıt üzerinde belli varsayımlar altında geçerli olan ve kapitalizmin gerçek işleyişini açıklamayan bir önermedir. Say'a göre; üretim tüketim için yapılacağından toplam arz her zaman toplam talebe eşit olacaktır. Bu önerme doğru olsaydı ekonomik krizler olmazdı ve kapitalizm sorunları çözmüş olurdu. Kâr ve fayda maksimizasyonu kuralıyla kurulan kapitalist ekonomide herkes rasyonel kabul edilir, sistematik bir şekilde hata yapmaz önermesinin yanlışlığı ortadadır.

Pazarı ve işletmeleri yeniden tasarlayan teknolojik gelişmeler, globalleşme, pazar üzerinde devlet kontrolünün azalması, özelleştirme ve yeni pazar fırsatları gibi konulardaki gelişmeler ilgiyi, **"eski ve yeni ekonomi"** kavramı üzerine çekmiştir. Araştırma sonucu ortaya çıkan bulguları ekonomik, siyasi ve sosyal düzeylerin bir veya birkaçında uygulayarak topluma fayda sağlayan **inovasyon** (yenilik) ekonomik dönüşümü hızlandırdı.

Mevcut bir değer yeniden şekillendirilmesi veya yeni bir mal, hizmet, üretim yöntemi geliştirme süreci ekonomiye yeni bir bakış açısı getirdi. Bundan ekonomi ve iş dünyasını etkilendi, iş modellerini geliştirildi, geleneksel yapı ve faaliyetler büyük oranda yenilendi. 1950'lerden başlayan ve 1990'larda olgunluk dönemine ulaşan **'elektronik çağ'** yerini, yeni medya, dijital ağlar ve yeni teknolojilerin ürün ve üretim sürecinde esaslı bir role sahip olduğu **'yeni ekonomi'** dönemine geçildi. Peter Drucker tarafından 1969'da **"Enformasyon Ekonomisi"** olarak isimlendirilen bu süreç, ağ ekonomisi, bilgi ekonomisi, inovasyon ekonomisi, dijital ekonomi ve yeni ekonomi gibi kavramlarla ifade edilmektedir. Temeli bilgiye dayanan bu süreç, yeni bir ekonomik ve siyasi yönetim tarzını zorunlu hale getirdiği söylene de aslında kapitalizmin revize edilmiş halini yansıtır.

Yeni ekonomi anlayışı, sosyal bilimlerde disiplinler arası çalışmanın önemini ortaya çıkardığı gibi ekonomiyi sosyal içeriğinden ayırıp, salt teknik bir disiplin gibi uygulama eğilimlerini sorgular. Deneye dayalı araştırmaların ekonomik kararlarda rasyonellikten ziyade duygusallığın ağır bastığını gösterir. Oysa ekonominin temel varsayımı olan "homo economicus" kavramı kişilerin ekonomi ile ilgili konularda rasyonel davrandıklarını vurgular ve piyasanın doğru çözümü bulduğu inancı da bu ön kabule dayanır.

Yeni ekonomi yaklaşımı; kişilerin ekonomik faaliyetlerini incelerken yalnızca ekonomik değişkenlerden oluşan modellerin yetersiz kalacağını savunur ve çok sayıda gözleme dayanarak ekonomik aktörlerin davranışını incelemek ve ekonomik verilere teknolojik, sosyolojik ve psikolojik unsurları da katarak teori kurar. Kişiler; bilgisizlik, boş zaman tercihi, riskten uzak durma, meslekî gösteriş, statü, sosyal ve siyasi belirsizlikler ve kişisel ilişkileri bozmama gibi sebeplerle ekonomik menfaatlerini de maksimize etmek amacıyla davranmayabilirler. Çok sayıda ve iç içe olan bu faktörler matematiğe dayalı bir modele dâhil edilebilecek faktörler olduğu gibi sayı olarak ifade edilemeyecek (sosyal) faktörlerde olabilmektedir.

Yeni ekonomi, devletin ekonomideki düzenlemelere son vermesi, gelişen bilgi teknolojileri, piyasaların, işletmelerin ve ferdi çalışmanın faaliyet tarzlarını değiştirmesi, yeni iş, üretim ve pazarlama stratejileri ile yeni organizasyon şekillerinin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Dijital ve bilgi sektörünün yönetimini temel alan yeni ekonomiyle emek yoğun işlerin düşük gelir gruptaki ülkelere kaydırılır, sanayileşmiş ülkeler bilgi yoğun ürünlere geçmeye yönelir, ağlar (Network) üzerinde yer alır. Klasik ekonomi, üretimi kurumun büyüklüğü, iş hacmiyle elde ettiği maliyet avantajı sağlama fikrinde iken (ölçek ekonomisi), yeni ekonomi, tüm sektörlerde beşerî, fizikî ve entelektüel sermayeyi güçlü bir şekilde tamamlayan bir rol üstlenmektedir. Bilgi teknolojilerinin üretim ve kullanımı, nitelikli emek talebini artırarak beşerî sermaye yatırımlarını harekete geçirir.

Geleneksel ekonomide kıt olan kaynaklar değerli ve ekonominin temel çalışma alanı da kıt kaynaklardır. Ekonomi bu kıt kaynakları etkin ve verimli kılmak üzerinde yoğunlaşırken, yeni ekonomide kıt olan değil, bol olan değerlidir. Geleneksel ekonomide herhangi bir bilginin rakiplerden saklanması için sıkı tedbirler alınırken, yeni ekonomide ise bilgi işletme içi, çevresi, kamu kuruluşları ve hatta rakiplerle paylaşılması; bilginin üretilmesi, paylaşılması ve bu yolla çoğaltılması esastır. Yeni ekonomi, bilginin elde edilmesi, işlenmesi ve dönüştürülmesi ile birlikte pazarlanması ve dağıtımı bilgisayar sisteminin fizikî araçları ve insan yardımı ile bütün süreci kontrol eden yazılım sistemi sayesinde işler.

Yeni ekonominin temel özellikleri:

1. Bilgi temel üretim kaynağıdır.
2. Dijitalleşme, sanallık ve iletişim ağlarına dayanır.
3. Şebeke organizasyonlara geçilir.
4. Araçlar azaltılır.
5. Üretici ve müşteri bütünleşmesi sağlanır.
6. Yenilik ve hız esastır.

7. Globalleşme ve toplum meselelerinde farklılaşma yaşanır.

Yeni ekonomi anlayışı ile aynı üründen kitle halinde üretim toplu reklam, tanıtım ve satma dönemini geride bırakarak, azınlıkta kalan tüketicilerin hesaba katılması gereği anlaşıldı. Web kavramının işletme alanına girmesiyle geleneksel satış işlevleri ve faaliyetleri de değişti. Geleneksel satış gücünün etkisi sürekli azalması ve yerine ilişkisel (birebir) pazarlama gibi yeni pazarlama uygulamaları yerleşmektedir. Burada yeni olan pazarlama değil, pazarlamaya bakış açısı ve felsefesidir.

Yeni ekonomi açısından; toplumun tüketim için yaptığı harcama, bir yandan gelir düzeyine, diğer yandan da toplumu oluşturan kişilerin subjektif ihtiyaçları ile diğer psikolojik eğilimlerine bağlı olduğu söylenir.

Yeni ekonomi anlayışına göre tüketicinin yeni tanımı; satın alma yeteneğinin gelir ve satın alma isteğinin bir işlevi olmaktadır. Piyasadaki birçok ürüne ilişkin talep sadece gelir, ürünlerin kalitesi ve fiyatlarla açıklanamadığı için, buna ek olarak satın alma isteği veya hissinin de hesaba katılması gerekir.

Gelir ve fiyat analizleri yardımıyla bir ürünün talebi yükselecektir sonucuna varılmasına karşılık, gelecek döneme ilişkin belirsizlik ve iyimserliğe ilişkin beklentileri ifade eden **Tüketicinin Duyarlılık Endeksleri** düşme gösteriyorsa tüketicinin satın alma isteği gerileyecektir. Tüketicinin hislerini ve beklentilerini yansıtan duyarlılık endeksleri anketler yardımıyla belirlenir.

Anketlerde ekonominin veya piyasanın duruma ilişkin veya kişinin gelirine ilişkin tahmin ve beklentilerin ayrı ayrı sorulması ve sonuçlarının **"iyi-kötü-aynı"** tarzında belirtilmesi istenilmektedir. Buradaki temel düşünce, kişilerin şimdiki ve gelecekteki mali durumları, kısa ve uzun dönemde ülkenin ticari hayatındaki beklentileri ve bilhassa temel dayanıklı ürünler satın almak için zamanın uygunluğu hakkındaki duygu ve algılamalarının ölçülmesidir. Rastgele seçilen çok sayıdaki kişilerden alınan cevaplar iyi-kötü-aynı şeklinde gruplandırılarak ve yüzde oranları hesaplanmak suretiyle geliştirilen **Tüketici Duyarlılık Endeksleri** talep tahminlerinde faydalı olmaktadır.

Tüketici harcama kararını almadan önce bir güven hissi içerisinde bulunmalıdır. Gelecek konusunda insanların çoğu güven beslemede karamsarlık içerisinde değillerse, bilhassa otomobil, ev, dayanıklı eşyalar gibi ürünlere talep yükselecektir. Bu açıdan, **tüketici duyarlılık endeksleri**, ekonomik hayata ilişkin temel göstergelerdir ve temel dayanıklı ürünlerin satışlarındaki değişimleri anlamamıza yardımcı olmaktadır.

7.4. Geçim Endeksleri

Tüketicilerin satın aldığı mal ve hizmet fiyatlarındaki artışları ölçmek ve izlemek üzere Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından **geçim endeksleri** (hayat pahalılığı endeksleri) genel ismiyle **tüketici fiyat endeksi** düzenlenmekte ve yayınlanmaktadır.

Endeks (dizin), bir alanda zaman içinde ortaya çıkan değişimi ölçmeye yarayan ve 100'den başlayan bir sayıdır. Endeks temel dönemde 100'e eşittir ve sonra gelen dönemlerin 100'e göre değişimini gösterir. **Fiyat endeksi** ise seçilmiş ürünlerin ortalama fiyatlarının belli bir döneme göre değişimini ölçer.

Endeks oluşturmak için ilgilenilen piyasaya göre (tüketici, üretici, ihracat, ithalat vb.) ve piyasayı temsil edecek bir ürün sepeti oluşturulur ve seçilmiş maddelerin fiyatları dönemsel olarak izlenir. Fiyat endeksleri, fiyatlarının izlendiği mal ve hizmet piyasasına göre isimlendirilir. Bunlara tüketici fiyatları endeksi, üretici fiyatları endeksi, ihracat fiyatları endeksi, ithalat fiyatları endeksi örnek olarak gösterilebilir. Tüketici Fiyatları Endeksi (TÜFE) Türkiye İstatistik Kurumu tarafından hesaplanır.

Tüketici Fiyatları Endeksi=TÜFE; hane halklarının tüketim harcamalarında yer alan mal ve hizmetlerin fiyatlarındaki değişimleri yüzde olarak gösteren oransal bir değerdir. Tüketicinin ihtiyaçlarını karşılamak üzere satın aldığı en önemli ürünleri içeren ve 'pazar sepeti' ismi verilen ürünlerin perakende fiyatlarındaki değişimleri gösteren endekstir.

TÜFE kişilerin ortalama tüketim kalıplarını yansıtan bir mal ve hizmet sepetinin aylık dönemler itibarıyla fiyat değişimini ölçer. Sepette yer alan ürünlerin miktar ve kalite değişimleri göz önüne alınarak endeksin sadece fiyat hareketlerini yansıtmaması sağlanır. Perakende fiyat değişimi ve bu fiyat değişiminden kişilerin nasıl etkilendikleri ile ilgili enflasyon oranı, Tüketici Fiyatları Endeksi değişim oranıdır.

Tüketici fiyat endeksleri ile ilgili diğer bir kavram olan **Üretici Fiyat Endeksleri=ÜFE** ise belirli bir referans döneminde ülkede üretimi yapılan ve yurtiçine satılan ürünlerin, üretici fiyatlarını zaman içinde karşılaştırarak fiyat değişikliklerini ölçen fiyat dizini / endeksidir. ÜFE, hammadde ve ara mallarından oluşturulan temsili bir ürün sepetinde fiyatların, belirli bir temel döneme göre ne yönde ve ne oranda değiştiğini gösteren dizin / endekstir.

Günlük hayatta tüketicilerin satın aldığı ürünlerin toplam çeşidi çok fazladır. Bunlardan bazılarının fiyatı yükselirken, bazılarının düşebilir veya her ürünün fiyat artışı farklı oranlarda olur. Bazı ürünlerin fiyatları ağırlık birimiyle (kg/ton) bazılarının hacim birimiyle (m³, litre), bazılarının ise adet veya parça üzerindendir.

TÜİK tarafından her yıl Tüketici Fiyat Endeksi'ni (TÜFE) oluşturan maddeler yeniden değerlendirilir. Bazı maddeler enflasyonu belirleyen pazar / enflasyon sepetine eklenmekte, çıkarılmakta, böylece maddelerin ağırlıkları da değişmektedir. TÜİK 2019 Enflasyon Sepeti; 418 madde ve 895 madde çeşidi için 4.274 konut ve 28.711 işyerinden 544.256 fiyat alınarak oluşturulmaktadır. **Enflasyon (pazar) sepeti**, farklı ürünleri ve tüketici gruplarını temsil etmek üzere seçilen ürün sepetidir.

Perakende fiyatları izlemek üzere pazar sepetine dâhil edilen mal ve hizmetlerin seçilmesi, hane halkı tüketim araştırmalarına göre yapılır. Bu tür araştırmaları belirli aralıklarla tekrarlamak ve önemi (tüketici bütçesindeki ağırlığı) azalan ürünleri sepetten çıkartmak, yeni ürünleri sepete dâhil etmek gerekir. Endekslerde bütün ürünlerin düzenli olarak fiyat hareketlerini izlemenin zor olmasından belirlenen bir kıstasa göre önemli ürünler sınırlandırılarak temsil edilir. Seçilen mal ve hizmetler; tür, miktar ve kalite olarak açıkça tanımlanır ve endeksin gayesine yönelik olarak güncelliği sağlanır.

Endeksin güncellenme gerekçeleri:

1. Piyasada tüketime konu olan mal ve hizmet kompozisyonunun değişmesi
2. Endeksin ağırlık yapısının eskimesi
3. Yeni yöntem ve uygulamaların endeks hesaplamalarına yansıtılmasıdır.

Tüketici fiyat endeksleri; hayat pahalılığındaki (enflasyon) değişimleri izlemeye, tüketim kalıbını belirlemeye, işçi ve işveren sendikalarının ücret belirlemelerine, milli geliri ve gelir dağılımını tahmin etmeye katkı sağlar. Endekslerde tüm yerleşim yerleri ve meslek gruplarındaki tüketiciler dikkate alınmakla beraber daha fazla maaşlı, ücretli ve emekli kesim dikkate alınır.

Ülkenin ekonomik yapısını belirleme, ekonomik kararlar almada, kişilerin satın alma gücünü tespit, ücret ve maaşların belirlenmesinde, tüketicinin satın aldığı mal ve hizmetlerdeki perakende fiyatları tespit, bu fiyatlarda zaman içerisindeki değişimin belirlenmesinde, sosyo-ekonomik durum ve eğilimin tespitinde, konjonktürün tayini ve geleceğe dönük kararlar alınmasında fiyat endekslerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Yedinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Ekonomi nedir?
2. Ekonomik ortam nedir?
3. Talep nedir?
4. Taleple ilgili varsayımlar nelerdir?
5. Talebi etkileyen faktörler nelerdir?
6. Talep kanunu nedir?
7. Talep esnekliği nedir?
8. Talebin yönetilmesinde temel yaklaşımlar nelerdir?
9. Yeni talep teorisi nedir?
10. Yeni ekonomi yaklaşımı nedir?
11. Yeni ekonominin temel özellikleri nelerdir?
12. Enflasyon sepeti nedir?
13. Tüketici fiyat endeksi (TÜFE) ve Üretici fiyat endeksi (ÜFE) nedir?

8. TÜKETİCİ SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN DEMOGRAFİ VE PAZARLAMA FAKTÖRÜ

8.1. Demografik Faktörler

Tüketiciyi harekete geçiren, davranışa zorlayan ve ona etki eden faktörler farklı şekillerde gruplandırılır:

1. Psikolojik Faktörler: 1. Öğrenme, 2. Motivasyon, 3. Algılama, 4. Tutumlar ve İnançlar, 5. Kişilik ve Hayat Tarzı
2. Sosyal ve Kültürel Faktörler: 1. Aile, 2. Toplumsal Gruplar, 3. Toplumsal Sınıflar, 4. Kültür
3. Ekonomik Faktörler: 1. Ekonomik Ortam, 2. Talep Bilgisi, 3. Geçim Endeksleri
4. Demografik Faktörler: 1. Yaş, 2. Cinsiyet, 3. Coğrafi Yerleşim, 4. Meslek, 5. Öğrenim Düzeyi, 6. Medeni Durumu
5. Pazarlama Faktörü: 1. Ürün, 2. Fiyat, 3. Dağıtım, 4. Tutundurma

Demografi (nüfus coğrafyası / nüfusbilim), bir popülasyonda organizmaların sayılarını ve bu sayıların zamanla değişmelerinin incelenmesini ifade eder. Nüfusun yapısını, durumunu, dinamik özelliklerini inceleyen bilim dalıdır.

Toplumsal yapının demografik faktörü onun dinamik yönünü oluşturur. Bu yapının sürekli değişime açık olması toplum yapısının da değişmesine yol açar. Hızlı nüfus artışı, yaşlılık oranının yükselmesi, göçlerden kaynaklı demografik hareketlilikler, toplum yapısının değişmeyi etkileyen faktörleridir. Yaş, cinsiyet, coğrafi yerleşim ve meslek demografik değişkenlerdir.

8.1.1. Yaş

Tüketicilerin yaşı farklı tüketim ürünlerine talepleri oluşturur.

Tüketim birimi olarak kabul edilen hane halkı birbirinden farklı yaş gruplarında yer alan kişilerden oluşur. Bu farklı yaş gruplarındaki kişilerin tüketim yapıları da birbirinden farklılık gösterir. Yaş gruplarının farklı oluşu, tüketim ürünlerine de yön verir. İnsanın yaşı ilerledikçe değerleri, hayat şekli ve bu ölçüde tüketim tutumları, davranışı da değişmektedir. İnsan çocukluktan gençlik ve yaşlılığa doğru her kademedede ihtiyaçları değişmekte ve farklılaşmaktadır.

İşletmeciler, pazarlama planlaması yaparken yaş gruplarını mutlaka dikkate alırlar onlara göre strateji geliştirirler. Çocuklar aile tüketimini büyük oranda etkilemeleri sebebiyle artık piyasa etkinliklerinin büyük oranda asıl hedefi olmuş durumdadır. İnsanın pek çok değişime uğradığı 13-21 yaşları arası, çocukluktan erginliğe, yetişkinliğe geçen en kritik dönemdir. Bu dönem, çocuğun yetişkinliğe doğru yol aldığı fiziki gelişmenin tamamlandığı ve ruhi olgunlaşma ve hayata hazırlık dönemidir. Bu dönemin fiziki ve ruhi gelişmelerinin getirdiği ihtiyaçlarda farklılaşmaktadır.

Altmış beş yaş üstü tüketiciler ise çoğu artık emekliye ayrılmış, hedeflerinin çoğuna ulaşmış ve birtakım sorumlulukları ve maddi sıkıntıları azalmış olan kişilerdir. Bu durumlarına bağlı olarak da tüketim şekilleri değişmiştir.

8.1.2. Cinsiyet

Kişinin cinsiyeti, tüketim aşamasında karar vermesi, pazarlama ve satış stratejilerini belirleyen önemli bir faktördür.

Satın alma kararlarında aile üyelerinin rolleri farklı olmaktadır. Ailede satın alma kararı verilirken erkekler ve kadınlar arasında açık farklar bulunmaktadır. Erkekler genelde bir şeyin ihtiyaç olduğunu düşündüklerinde almaya karar verirler.

Pazarlama alanında kadınlar için her zaman ayrı ve özel ilginin sebebi kadınların sosyal ve ekonomik rolünün değişmesi ve kamusal alandaki görünürlüğünün artmasıdır. Buna bağlı olarak satın alma ve tüketim alışkanlıkları da değişmektedir. Kişinin cinsiyeti tüketicinin tüketim aşamasında karar vermesini etkiler.

Satın almada cinsiyetin rolü:

1. Erkekler için çok seçenek olması değil, ihtiyaçlara cevap vermesi yeterlidir.
2. Kadınlar ihtiyaçtan daha çok çeşitlilik ve yenilik ararlar.
3. Gelişen teknolojiyle yetişen, çok daha çabuk “kişi olma, karar verme ve seçme” sorumluluğuna sahip olan çocuklar pek çok işletmenin hedeflediği pazar bölmesi haline gelmiştir.

Günümüzde, erkeklerin satın almasına alışılmış birçok ürün veya hizmet artık kadın satın almaktadır. Kadınların ekonomik ve sosyal rollerinin çeşitlenmesi, yeni ihtiyaçların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

8.1.3. Coğrafi Yerleşim

Pazar coğrafi bölümlere göre ayırmak işletmelerin pazarı bölümlendirmede en fazla kullandığı stratejilerdendir.

Kültür ve yaşadıkları coğrafyanın iklim şartlarından dolayı tüketicilerin tercihlerinde bölgesel farklılıklar olması sebebiyle işletmeler o bölgelere uygun mal ve hizmet geliştirirler.

Coğrafi bölgeye bağlı olarak değişen iklimin kişilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerini değiştirmektedir. İşletmeler bu değişimi yakından izlerler.

8.1.4. Meslek

Tüketicinin mesleği ve işgal alını her şeyden önce onun ekonomik durumunu belirler.

Kişinin sahip olduğu mesleği ve buna bağlı gelişen ihtiyaçları ve bu ihtiyaçları karşılamak için satın alacakları mal ve hizmetleri büyük ölçüde etkileyecektir.

Tüketicinin mesleği, belirli mal ve hizmetlere istek ve ihtiyaç oluşturur. Yine tüketicilerin öğrenim ve kültür düzeyleri yükseldikçe istek ve ihtiyaçları giderek artar ve çeşitlenir. Kişilerin sahip oldukları meslekler kişiye yüklenen statü ve rol ile bağlantılı olması sebebiyle ihtiyaçları da farklılaşacaktır.

8.1.5. Öğrenim Düzeyi

Öğrenim düzeyi kişinin bilgi ve yeteneğini belirler. Öğrenim seviyesinin artışı kişinin bilgi ve yeteneğini artırır ve yeni şeyler öğrenmesine sebep olur. Öğrenim düzeyinin yükselmesi tüketicilerin davranış ve değerlerinde değişiklik meydana getirir. Kişinin araştırma daha kaliteli ve daha nitelikli, tatmin edici mal ve hizmetler istemesine sebep olur.

8.1.6. Medeni Durumu

Kişilerin medeni durumları satın alma davranışını etkileyen önemli faktörlerdendir. Evli bir tüketici ile bekâr bir tüketici arasında satın alma davranışı konusunda önemli farklılıklar bulunmaktadır. Kişinin olgun yaşa ulaşması ile aile içindeki statü değişimine yol açır. Evlilik sonrası eşler farklı roller üstlenirler. Aile yaşam eğrisine göre istek ve ihtiyaçlar farklılaşmaktadır.

8.2. Pazarlama Faktörü

Hedef pazara sunulacak ürünü geliştirmek, pazara sunulacak dağıtım kanallarını seçmek, ürünün fiyatını belirlemek, tanıtımını ve dağıtımını yapmak, satışı artırıcı çabalarda bulunmak faaliyetlerinden oluşan pazarlama karması aracılığı ile tüketicilere ürün sunumu yapılır.

Pazarlama, tüketici istek ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bu ihtiyaçların karşılanması için gerekli girdilerin temin edilip üretim sürecinden geçirilerek ürün haline getirilmesi, fiyatlandırılması, dağıtılması, tutundurması (promosyonu) ve satış sonrası hizmetleri ifade eden işletme faaliyetleridir.

Pazarlama karması ise hedef pazara sunulacak ürünü geliştirmek, dağıtım kanallarını seçmek, ürünün fiyatını belirlemek, tanıtım ve dağıtımını yapmak, satışı artırıcı çabalarda bulunmak faaliyetlerinden oluşan bir bütündür.

Pazarlama karması pazarlamanın kontrolünde olan ve değiştirebildiği veya etkileyebildiği faktörler olan ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurmada oluşur.

Pazarlama karması elemanları:

8.2.1. Ürün

Ürün, bir istek ve ihtiyacı karşılamak için belli bir fizikî veya zihnî çaba sonucunda elde edilen, dokunulabilir veya dokunulamaz nitelikte olan, işlevsel, sosyal ve fizyolojik faydaları bulunan şeylerdir.

Ürün, fizikî bütünlüğüne bağlı onunla ilgili yardımcı işler, bakım, tamir, ek ve yedek parça kolaylıkları, ambalaj ile birlikte ifadesidir. İnsan ihtiyaçlarını karşılayan araçlara somut k mallar ve soyut hizmetlere birlikte ürün denilir. Üreticiler, piyasada daha fazla satış için ürünlerini sürekli yenilemeye çalışırlar. Yenilik ürünün kendisinde veya ambalajında da olabilir, burada ürünün tüketici tarafında yeni olarak algılanması önemlidir.

Yeni ürün, pazara daha önce hiç sunulmamış ticari ürün veya var olan bir ürünün teknolojik veya kurumsal yenilik uygulanması ile üzerinde değişiklik yapılarak sunulan ürünler ifade edilir. Yeniliğin temel ölçüsü, tüketici ihtiyacına cevap verebilme kabiliyetini barındırmasıdır.

Tüketici tercihlerinin sürekli değiştiği bir ortamda, bir ürünün sürekli satılmasının imkânsız olmasından işletmeler zaman içinde yeni ürün üreterek varlıklarını sürdürüp, planladıkları kâr miktarlarına ulaşabilirler. Ürünlerin piyasada belirli bir kalış süresi vardır, bu süreyi gereksiz uzatmak talep azalacağı için risk taşır. Bu sebeple zamanı geldiğinde ürünü piyasadan çekip yerine yeni ürünler sunulmalıdır.

Müşteriye satıldıktan sonra işletmenin ürün ile ilgili görevi devam eder.

8.2.2. Fiyatlama

Fiyat; bir mal, hizmetin veya fikrin satın alınması veya kullanılması karşılığında talep edilen para veya benzeri değerlerdir.

Fiyatlama, işletmenin gayelerine ulaşabilmesi için ürün fiyatının belirlenmesi ve yönetilmesi işlemidir. Fiyatlama, ürün maliyeti, fiyat beklentisi, dağıtım kanalının durumu, işletme içi sebepler, ürün niteliği, sektörün durumu, piyasadaki mevcut arz-talep, tüketici davranışı, kanuni, teknolojik ve çevre düzenlemesine dair dış etkenler rol oynar.

Tüketici ödediği paraya mukabil fiyatı uygun görür ve ürünü satın alır. Belirlenen fiyat düzeyi yanında, fiyat indirimi, kredili satış, taksitli satış veya diğer ödeme kolaylıkları fiyatla beraber düşünülecek hususlardır. İşletmeler, farklı sebeplerle aynı ürüne farklı fiyat koyarlar. En pahalı ürün, her zaman en kaliteli ürün olmadığı için tüketiciler ürün özellikleri konusunda yeterli bilgi elde ederek fiyatları dikkatle karşılaştırmalıdır. İç pazarda olduğu gibi global fiyatlandırmada da çeşitli yöntemler kullanılmaktadır.

8.2.3. Dağıtım

Pazarlama bileşeni olan dağıtım, "yer" kavramıyla ilgili; üretim yeri, depolama yeri, satış yeri ve kullanım yeri dağıtım işlerinde göz önünde tutulacak verilerdir.

Ürünün bulunması ve ulaşılabilir olması tüketici açısından önemlidir. Dağıtım kanallarından ve araçlardan faydalanarak ürünlerin fizikî dağıtımını yapar. İşletme faaliyetlerinde üretilen ve fiyatı belirlenen mal ve hizmetlerin tüketicilere ulaştırılmasını dağıtım, dağıtım kanalları aracılığı ile gerçekleştirir.

Dağıtım, üretilen ve fiyatı belirlenen mal ve hizmetlerin tüketiciye ulaştırılması, üretim ile tüketim arasındaki açığı kapatması için başvurulan yöntemlerin bütünüdür. **Dağıtım kanalı ise** ürünü hedef pazara taşıyan ve nihai tüketiciye ulaştırarak satın almaya uygun hale getiren bir organizasyon sistemi ve bir pazarlama karması bileşenidir.

8.2.4. Tutundurma

Satış çabaları, promosyon ve tanıtım ve reklam olarak da ifade edilen tutundurma, pazarlama karmasının (bileşenlerinin) dördüncü ve sonuncusudur.

Tutundurma; ürün satışını kolaylaştırmak için pazarlamacı kontrolünde yürütülen, hedef kitle olan müşteriye ürün, işletme, yapılan çalışmalar konusunda bilgilendirme, olumlu imaj sağlamak, mevcut imajı pekiştirmek için yapılan planlanmış bir iletişim ve değişik kanallarla yürütülen bir faaliyettir.

Tutundurma, ürünle ilgili olarak tüketicilerin bilgilendirilmesi, ihtiyaç hissetmelerinin ve satın almalarının sağlanması için yapılan, (1) kişisel satış, (2) tanıtım, (3) reklam ve (4) halkla ilişkiler olarak dört temel tutundurma karması elemanını kapsar. Bu faaliyetle, bir

mal veya hizmete karşı insanların kafalarında intiba, imaj, statü gibi unsurları yerleştirmek olarak ifade edilen konumlandırma da söz konusudur.

Sekizinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Demografi nedir?
2. Demografik faktörler nelerdir?
3. Satın almada yaşın rolü nedir?
4. Satın almada cinsiyetin rolü nedir?
5. Coğrafi yerleşimin satın alma davranışı üzerine etkisi nasıl olur?
6. Kişinin meşleği ile satın alma davranışı arasında nasıl bir ilgi olur?
7. Pazarlama nedir?
8. Pazarlama karması nedir?
9. Pazarlama ile satın alma davranışı nasıl etkilenebilir?
10. Pazarlama karması elemanları nelerdir?

9. TÜKETİCİ SATIN ALMA KARAR SÜRECİ VE AİLE BÜTÇESİ

9.1. Tüketici Satın Alma Karar Süreci

Tüketici bir sorun çözücü olarak iç ve dış faktörlerin etkisi altında karşılaştığı sorununu çözmeye çalışır.

Tüketici satın alma süreci, tüketicilerin hangi mal ve hizmeti ne miktarda, nereden, ne zaman ve nasıl satın alacaklarına karar vermeleri faaliyetini ifade eder. Bu yaklaşımın dayanağı, tüketici davranışının sorun çözme davranışı olduğu ve tüketicilerin de sorun çözen, yeni kararlar alan kişiler olduğu varsayımdır.

Tüketici satın alma sürecinde ihtiyacı olan ürünü belirli araştırmalar sonrasında karar vererek satın alır. Tüketiciler temelde **deneme** ve **tekrarlanan** alışverişler olmak üzere iki çeşit satın alma davranışı gösterirler. Pazarlamacılar tekrar satın almaların marka bağlılığı da oluşturması açısından çok arzu ederler.

Rekabetin yoğun olduğu günümüzde pazarlamacıların amacı, seçici talep analiziyle tüketicilerin alternatif markalar arasından seçimlerini nasıl geliştirdiklerini ortaya çıkararak kendi mal ve hizmetlerinin tüketiciler tarafından tercih edilmesini sağlayıp rakiplerine karşı üstünlük elde etmektir.

Pazarlamacıların satın alma karar sürecinde görevleri:

1. Tüketicinin seçimine hizmet etmeye yönelik faaliyetler.
2. Tüketicinin kararını etkileyecek inandırıcı çalışmalar.
3. Tüketicinin farklı bir seçim kriteri kullanmasına yardımcı olacak çalışmalar.

Hangi amaç seçilirse seçilsin, tüketicinin sorun çözme faaliyetlerinin birbirine bağlı aşamalardan oluştuğunun iyi bilinmesi ve karar çeşitlerinin iyi değerlendirilmesi gerekir.

Her tüketici mutlaka bilinçsizce de olsa bir karar sürecinden geçerek ihtiyacı olan mal veya hizmeti satın alır. Satın alma süreci olarak isimlendirilen bu konu, ilmi bir yapıdadır ve belirli aşamalardan geçer.

Tüketici satın alma karar süreci:

1. Sorunun belirlenmesi
2. Seçenek ve bilgileri arama
3. Seçenekleri değerlendirme
4. Satın alma kararı ve uygulama
5. Satın alma sonrası değerlendirme

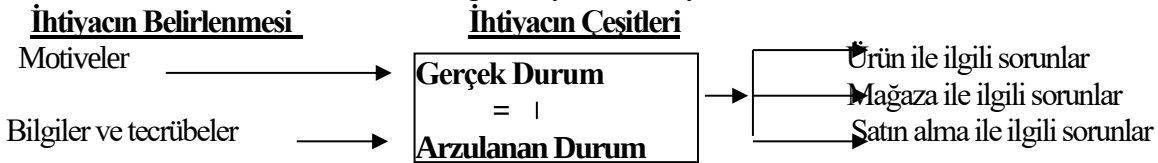
Pazarlamacılar açısından tüketici karar alma sürecinin önemi, her aşamada pazarlamacıların değişik görevleri ve uygulamaları olmasından kaynaklanır.

9.1.1. Sorunun Belirlenmesi

Tüketici için sorunun ortaya çıkması, belirlenen ihtiyaçların doyuma ulaştırılmak istenmesi ile oluşur.

Sorunun belirlenmesi uyarıcıların bir sonucu olarak, bazen kendini kesin ve açık olarak ortaya çıkarırken, bazen de açık şekilde ortaya çıkartmaz, bazı durumlarda da sorunun belirlenmesi karmaşık bir yapıya sahiptir.

Sorunun ortaya çıkması için, tüketicinin gerçek durum ile arzulanan durum arasındaki farkı algılamış olması gerekir. Eğer, gerçek durum ile arzulanan durum arasında bir fark algılanmıyorsa sorun yok demektir.



Sorunun belirlenmesi aşamasının; motiveler, bilgi ve tecrübeler olarak üç önemli unsuru vardır.

Tüketiciler için bir ihtiyacın ortaya çıkma sebepleri:

1. Çeşit yetersizliği: Tüketici, ürünlerin azaldığını ve yetmeyeceğini fark eder ve bunları yeniden elde etme ihtiyacı duyar. Evde peynir ve zeytin azaldığı fark edilince yenilerini alma ihtiyacının belirmesi gibi.

2. Yeni bilgiler: Tüketicinin yeni bilgilere ulaşması ile de bazı problemler ortaya çıkabilmektedir. Tüketiciler yeni bilgilerin farkına varır ve yeni düşüncelere sahip olurlar. Geliştirilmiş kişisel bakım ürünleri hakkında yeni bilgilere ulaşan tüketici, ihtiyacını bu yeni ürünler ile karşılamayı düşünebilecektir.

3. Artan arzular: Tüketiciler, sürekli artan ve değişen beklentilere sahiptirler. Artan arzu ve beklentilerin sonunda yeni ürünlere karşı istek belirir. Normal temizlik malzemesi kullanan ev kadınları gelişen ve artan arzuları sonucunda çevreyle uyumlu ürünleri arzular duruma gelmişlerdir.

4. Artan araçlar: Hayat standartlarının ve refahın daha çok mal ve hizmetin talep edilmesi demektir. Refahın artması beklendiğinde, büyük ihtimalle tüketim harcamaları da artacaktır.

5. Yeni beklentiler: Tüketicinin eğitim, kültür ve gelir durumunun artışına bağlı olarak artan beklentileri yeni ürünlere ihtiyaç hissettirebilir.

Sorunların belirlenmesi, bunların çözümlenmesi durumunu ortaya çıkarır. Bu durum, kesin olarak sorunların çözümleneceği anlamına gelmese de en azından sorunun ele alınarak inceleneceği ve çözümlenmeye çalışılacağı anlamına gelmektedir. Sorunun belirlenmesi aşamasında, psikolojik ve sosyo-kültürel faktörler etkilidir.

Tüketicinin sorunun belirlenmesi karmaşık olma özelliğinin yanında, birden fazla kişiyi ilgilendirmesi bakımından da

ayrı bir özellik gösterir. Pazarlamacılar, sorunun belirlenmesinde çok önemli ve büyük roller üstlenirler.

Tüketicilerin karşılaştıkları sorunların bilinmesi, pazarlamacıların yeni ürünler geliştirmelerine imkân sağlar. Ayrıca, pazarlamacılar kendi ürünlerinin tüketicinin sorununa en iyi cevap verebilecek ürünler olduklarını reklam çalışmalarında vurgulamaya itina gösterirler. Diğer bir pazarlama uygulaması, geliştirilmiş ürünler ile tüketicinin daha önce ortaya çıkmamış sorununa çözüm getirmek ve tüketici için daha rahat ve kolay tatmin sağlayacak uygulamalar gerçekleştirmektir.

9.1.2. Seçenekleri ve Bilgileri Arama

İhtiyacın belirlenmesinden sonra, çözüm getirecek seçeneklerin ve bunlarla ilgili bilgilerin elde edilmesine çalışılır.

Seçenekleri ve bilgileri arama aşamasında olabildiğince bilgi edinme yolları araştırılır. Bunları aramanın tüketiciye bir maliyeti vardır. Seçim için ne ölçüde zaman ve para harcanacağı, seçeneklerle ilgili ne ölçüde tecrübe ve ön bilginin varlığı ile yanlış seçim yapıldığında katlanacak riskler neler olacağının bilinmesi önemli olmaktadır.

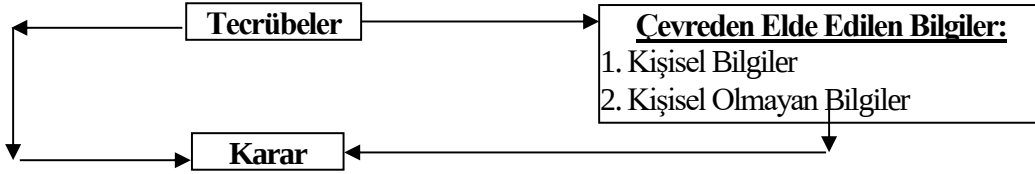
Tüketicilerin temel bilgi edinme kaynakları:

1. Kendi tecrübeleri ve bilgileri,
2. Çevreden elde edilen bilgiler,

Tüketicilerin daha önceki tecrübeleri sonucu zihninde kalan bilgiler vardır. Buna "içe dönük arama / zihni arama" da denir ve zihinde yer eden bilgilere, benzer satın alma durumu ortaya çıktığında başvurulur. Mesela, salçası biten bu ev kadını kendi tecrübeleri ile kazandığı bilgiler ışığında X marka salçayı satın alarak sorununa çözüm getirebileceğini bilir.

Bir ürün sık sık satın alınıyorsa, tüketici bu ürün hakkında geçmiş tecrübelerinin ışığı altında çok değerli ve güvenli bir bilgi kaynağına sahip olabilmektedir. Tüketici, böyle bir durumda ürünün fizikî, ekonomik ve psikolojik özelliklerini değerlendirebilecek güçtedir.

Tüketicinin yeterli tecrübeleri varsa, çevreden elde edeceği bilgilerden vazgeçecektir. Eğer tecrübeler yolu ile elde edilen bilgiler yeterli değilse, tüketici çevreden bilgiler elde etmeye çalışacaktır.



Tüketici, kendisi için önemli olan ve ilk defa alacağı bir ürün için oldukça fazla bilgiye ihtiyaç duyacaktır. Mesela; ev veya otomobil satın alırken uzun ve yoğun bir şekilde bilgi elde etmeye yönelecektir. Arkadaş çevresinden sağlanan bilgilerin doğruluğu sınırlı olduğundan ve subjektif olduğundan geçerliliği sınırlı olabilmektedir. Bu ürünler konusunda uzman kişi ve kuruluşların görüşleri önemli ve güvenli bilgi kaynakları olarak ön plana çıkmaktadırlar. Satın almanın algılanan riski büyükse, çevreden bilgi arama eğilimi de büyük olacaktır.

Tüketici için ortaya çıkan yeni sorunun, geçmişte olan bir soruna benzer olması durumunda, geçmişteki bilgilerin hatırlanma ihtimali yüksek olacaktır. Eğer, aradan çok uzun bir zaman geçmiş ise, yeni bilgileri arama ihtimali artacaktır. Bilhassa, fiyatların sık değişmesi ve modanın sürekli farklı olması gibi durumlarda, geçmiş bilgilere çok büyük güven duyulmayacağı için yeni bilgileri arama ihtimali yükselecektir.

9.1.3. Seçenekleri Değerlendirme

Seçeneklerin belirlenmesi ve bunlar hakkında bilgilerin elde edilmesinden sonra her bir seçeneğin değerlendirilmesi yapılır.

Değerlendirmenin esasını seçim kriterleri (kistas, ölçü) oluşturur. Seçim kriterleri tüketiciye ve içinde bulunduğu duruma göre değişiklik gösterir. Toplam riski en az olan seçeneğin seçilmesi, tüketici tarafından tercih edilecektir.

Seçeneklerin değerlendirilmesi; fiyat, ödeme şartları, kalite, garanti ve servis gibi objektif kriterlere bağlı olabileceği gibi, moda, gösteriş, renk ve şekil gibi subjektif kriterlere de bağlı olabilmektedir. Objektif kriterler ölçülebilir yapıda olurken, subjektif kriterler daha çok tüketicilerin sosyo-psikolojik durumuna bağlıdır. Bu iki tür kriterler grubu etkilerini birbirlerinden bağımsız göstermezler. Ne tam olarak objektif kriterlerin ne de tam olarak subjektif kriterlerin hâkim olduğu durum söz konusu değildir. Ancak, birbirlerine üstün oldukları durumlar vardır.

Tüketicinin seçenekleri değerlendirme aşamasında kullandığı birçok kriter bulunmaktadır.

Tüketicinin seçenekleri değerlendirme kriterleri:

1. Markanın şöhreti: Şöhreti iyi olan markalar güven duygusu oluşturabildikleri için riski azaltabilmektedir. Olumlu marka imajı ve şöhreti oluşturabilmek için işletmeler büyük yatırımlar yaparak tüketicinin seçim kriterleri arasında olumlu şekilde yer almak istemektedirler.

2. Fiyat ve kalite: Tüketici, fiyat ile kalite arasında bir bağlantıyı her zaman düşünür. Yüksek fiyatlı ürünlerin, yüksek kalitede olmasını bekler. Sosyal prestiji ve etkisi yüksek ürünlerde fiyat daha önemli olabilirken, seçeneklerin çok olduğu durumlarda, daha az önemli olma eğilimi göstermektedir.

3. Ambalaj, renk ve şekil: Ambalaj ürünün kalitesi hakkında fikir vermeye yardımcı olur. Ani karar verilerek alınan ürünler için ambalaj önemli kriter durumuna gelebilmektedir. Mesela, çikolata ve küçük hediyelik eşyalar gibi ürünler için ambalajın şekli, deseni ve rengi önemli değerlendirme kriterleri olabilmektedir.

4. Ödeme şartları: Ürün bedelinin ödenmesinde alıcıya sağlanan kolaylıklar veya zorluklar ürünü değerlemede bir

etkendir.

5. Garanti ve servis: Ürüne verilen garantiler ve sağlanan servisler tercihte önemli bir yer tutar.

6. Moda: Ürünün modaya uygunluğu veya modası geçmiş türünün tercihte dikkate alınan husustur.

7. Gösteriş: Ürünün sahip olduğu görüntü ve kullanımındaki gösterişi de tercihte rol oynar.

Seçeneklerin değerlendirilmesinde, tüketici, riskleri en aza indirecek seçenek üzerinde duracaktır.

Tüketicinin seçenekleri değerlendirmede karşı karşıya olduğu riskler:

1. İşlev riski: Ürünün beklendiği gibi işlevini yerine getirememesi riski.

2. Fizikî risk: Ürünün zararlı olması riski.

3. Ekonomik risk: Ürünün maliyetinin harcanan zamana ve paraya değmemesi riski.

4. Sosyo-psikolojik risk: Kötü karar sonucu çevrenin gözünde küçük düşme ve belleğin olumsuz etkilenmesi riski.

Pazarlamacılar, tüketicinin bu risklerini azaltmak için; satış sonrasında verilen bilgiler, garantiler ve servisler gibi değişik uygulamalarda bulunurlar.

9.1.4. Satın Alma Kararı ve Uygulama

Seçeneklerin değerlendirilmesi sonunda, satın alma veya satın almama kararı verilir.

Satın alma kararı seçenekler arasından birini seçmek olduğuna göre, bu karara etki eden faktörlerin bilinmesi önemlidir. Tüketici, seçeneklerin hiçbirinin satın almaya değmediği kanaatine varabilir. Diğer bir konu da çözümlenmesi düşünülen sorunun önemi ile ürünün fiyatı arasındaki farkın büyük olması durumunda, ürünün satın alınmasından vazgeçilmesidir.

Satın alma kararının tüketici davranışı açısından önemli boyutları:

1. Sıklık. Bazı ürünler sık sık alınırken, bazıları uzun aralar sonunda alınır. Mesela, günlük ve haftalık yiyecek ihtiyaçları haftanın belirli günlerinde alınırken, otomobil veya ev gibi ihtiyaçlar ömür boyunca bir veya iki defa alınır.

2. Zamanlama. Tüketici, satın alma işlemini belirli bir zaman planı içerisinde gerçekleştirir. Karar verdiği ürün ve markayı ne zaman alacağını planlar. Mesela, geliri artan bir tüketici daha önce alamadığı çamaşır makinesi almayı gerçekleştirir.

3. Mevsime bağlı satın alma. Satın almada mevsimlik özellikler; bazı ürünler mevsimlik alınır. Mesela, deniz malzemelerinin yaz aylarında, kayak malzemelerinin kış aylarında satın alınması gibi.

4. Zorunluluklar. Satın alma kararı, bazen zaman baskısı altında verilebilir. Mesela, lastiği patlayan bir otomobil sürücüsü, yola devam edebilmek için yeni lastik almaya zorunludur. Diğer seçenekleri değerlendirebilecek ve daha fazla bilgi arayabilecek zamanı kısıtlıdır. Bu yüzden, kendisi için en yakın yerden lastik alarak sorununu çözmeyi tercih edecektir.

Tüketici, ne satın alacağını ve nereden satın alacağını bu aşamada bildiğinden dolayı satın alma kararını yerine getirir. Kararın çeşitli sebeplerden dolayı erteleme durumunda kalırsa, tatmin edilmeyen sorunu devam edecektir.

Alışveriş merkezlerinde park yerlerinin kurulması, küçük çocuklar için oyun alanlarının oluşturulması satın alma işleminde marka bağımlılığı ve mağaza bağımlılığı konuları önem kazanmaktadır.

Mağaza bağımlılığı oluşturmada etkili faktörler:

1. Kolay ulaşım
2. Fiyat avantajı
3. Ürün çeşitleri
4. Sunulan hizmetlerin etkinliği
5. Etkileyici görünüm
6. Satış elemanlarının özellikleri

Marka ve mağaza bağımlılığının oluşturulması, pazarlamacılar için arzulanan bir durumdur. Kazanılmış ve tatmin edilmiş müşteri, gelecekteki satışların da garantisini oluşturacaktır.

9.1.5. Satın Alma Sonrası Değerlendirme

Tüketici, satın alma kararından sonra sonuçları değerlendirir. Değerlendirme sonunda üç durumla karşılaşılır.

Satın alma sonrası değerlendirme sonuçları:

1. Tatmin olmuştur. Tüketici, eğer tatmin olmuş ise sorunu çözmüştür. Sorun çözen satın alma kararı verdiği için mutludur.

2. Kısmen tatmin olmuştur. Tüketici, kararla ilgili olarak şüpheler taşır ve marka hakkındaki inanç ve tutumları olumsuz yönde etkilenir. Tüketicinin içine düşebileceği bu psikolojik duruma **bilissel çelişki** denir. Özellikle, önemli bir karar almadan veya atılımda bulunmadan önce, tüketici iki veya daha fazla seçenek arasında bir çelişkiye düşer. Mesela, X marka ile Y marka otomobiller arasında birini seçme durumunda olan tüketici, kararının akıllı bir seçim olup olmadığı konusunda belirsizliklerle karşılaşacaktır. Karar verildiğinde, kabul edilmeyen seçeneklerin olumlu nitelikleri ile seçilenin olumsuz nitelikleri, çelişki durumunun ortaya çıkmasına sebep olabilecektir.

Çelişki durumu psikolojik olarak rahatsız edici bir durum olduğundan, tüketicinin bu durumdan kurtulmak veya çelişkiyi azaltmak için uğraşacağını varsaymak gerekir. Pazarlama ve reklamcılar, kendi markaları için çelişkiyi azaltmaya çalışırken, rakip markalar için çelişkiyi artırıcı faaliyet gösterirler. Mesela, "**çok rasyonel bir kararla ürünümüzü aldınız**" diyen mesajların tüketicilere ulaştırılması gibi.

Tüketici markalar arasında önemli farklar algılıyorsa, her ürün kendi reklamında markanın tüketiciye sağlayacağı faydaları ve üstün özellikleri vurgular. Özellikleri açısından birbirine çok yakın, hatta aynı özellikleri olan ürünler arasında seçim yapma durumunda kalan tüketicinin çelişki yaşama ihtimali yüksektir. Bunu azaltmak için satış elemanlarından ve gruplarından

daha fazla bilgi edinmeye çalışacaktır.

3. Tatmin olmamıştır. Satın alma sonrası değerlendirmede eğer tatmin olmamış ise sorun devam ediyor ve çözüm bekliyordur. Satın alma karar sürecinin aşamaları tekrarlanır ve en iyi çözümün bulunmasına çalışılır. Tüketici sorununu çözmek için olayı tekrar başa alacak seçenekleri ve bilgileri toplayarak tekrar yeni bir ürün satın almaya yönelecektir.

Tüketicilerin ürünü kullandıktan sonra nasıl elden çıkardıkları pazarlamacılar, çevre gönüllüleri ve kamu yöneticilerini yakından ilgilendirir. Tüketiciler, tutma, kesin olarak kurtulma ve geçici olarak kurtulma yollarından birisi ile ürünü elden çıkarır.

9.2. Aile Bütçesi

Bütçe ekonomik, mali, siyasi ve hukuki sonuçları yanında; dikkatli kullanılması ile hem aileler için hem de toplum açısından milli gelir, gelir dağılımı, ekonomik kalkınma ve sosyal meseleler gibi vb. üzerinde olumlu etkiler oluşturur.

Bütçe, ailenin, devletin, bir kuruluşun veya bir kişinin gelecekteki belirli bir süre için tasarladığı gelir ve giderlerinin toplamıdır. Bir aile bütçesi yapılırken aylık veya senelik gelir temel alınarak; kira, beslenme, giyim, ulaşım, eğitim, sağlık, tatil gibi giderler buna göre belirlenir. Bir ailenin, şirketin veya devletin iyi yönetilip yönetilmediği bütçesine bakılarak anlaşılabilir.

Aile bütçesi kapsadığı konuya ve uygulanacağı süreye ve bütçenin sonucuna göre üç şekilde sınıflandırılır.

Aile bütçesinin sınıflandırılması:

1. Kapsadığı konuya göre bütçeler:

1. Özel bütçe: Aile hayatı içindeki özel bir durum sebebiyle yapılacak harcamalar için hazırlanan bütçedir. Okula başlayacak bir çocuğun masrafları veya evlenmek için yapılacak harcamaları düzenleyen bütçe örneğindeki gibi.

2. Geçici bütçe: Aile üyelerinin hepsini veya birkaçını ilgilendiren bir konuda, belli bir süre içinde aile bütçesinin bir kısmını içine alan bütçedir. Kısa süreli bir gezi için düzenlenen bütçe gibi.

3. Genel bütçe: Genelini içine alan ve zamana göre sınıflandırılmış bütün bütçe türlerinin ailenin tüm gelir ve giderlerini kapsayacak şekilde genel olarak gösterilmesidir. Kapsadığı konuya göre bütçe türlerinde gelir ve gider toplamı, bütçe konusu için ayrılan miktarla denk gelecek şekilde harcamalar tahmini olarak belirtilir. Gerçek harcamalar toplamının tahmini harcamalar toplamına eşit olduğu veya ayrılan miktarlardan tasarruf sağlandığı görülürse hazırlanan bütçenin olumlu olarak uygulandığı söylenebilir. Aksine gerçek harcamalar toplamı tahmini harcamalardan fazla ise bütçede o fazlalık kadar bir açık var demektir.

2. Uygulanacağı süreye göre bütçeler:

1. Aylık bütçe: En yaygın olan bütçe türü olarak, her ne kadar ailenin gelir durumu, sosyal durumu, aile bireylerinin sayısı bazı faktörlere bağlı ise de genel olarak aylık bir aile bütçesinin en önemli giderleri kira, yiyecek, giyecek, öğrenim ve tasarruf olarak düşünülebilir. Sözü edilen harcamalar, aylık gelire denk gelecek şekilde tahmini olarak bütçede gösterilir.

2. Haftalık bütçe: Daha az kullanılan bütçe türü olarak, aylık gelirden süreklilik gösteren giderlerin çıkarılmasından sonra geriye kalan kısmın dörde bölünmesi ile haftalık gelir bulunur. Bir hafta içinde yapılan harcamaların tahmini miktarı arasında olumsuz yönde bir fark görüldüğünde günlük harcamalarda bazı bölümler tekrar gözden geçirilir.

3. Günlük bütçe: Haftalık bütçe esaslarının uygulanması ile hazırlanabilen günlük bütçe, süreklilik arz eden giderlerin gelirden çıkarılmasından sonra sadece günlük ihtiyaçlar üzerinden yapılan bütçedir.

3. Bütçe sonucuna göre bütçeler:

1. Denk bütçe: Ailenin varsayımı sonucunda gerçekleşen gelir ve gider miktarının eşit olduğu bütçe denk bütçedir.

2. Denk olmayan bütçe: Ailenin varsayımları sonucunda gerçekleşen gelir ve gider miktarının eşit olmadığı bütçedir.

3. Açık bütçe: Gerçekleşen gelir ve gider miktarının eşit olmadığı, tüketimin fazla gelirin az olduğu bütçedir.

4. Tasarruflu bütçe: Gerçekleşen gelir ve gider miktarının eşit olmadığı, gelirin fazla tüketimin az olduğu bütçedir.

9.2.1. Bütçenin Faydaları

Ailenin hayatını devam ettirmesi için en önemli işlerden birisi aile gelirini planlama ve kullanmadır. Aile bütçesi hazırlamada amaç elde edilen kazancın tam olarak ölçülmesi ve ailenin para harcama bakımından emin bir yola ulaşmasını sağlamaktır.

Bütçe aileye, geliri planlama, ekonomik statüsünü belirleme, ihtiyaçlarına göre her bölüme dengeli bir tahsis yapma gibi avantajlar sağlar. Bütçe, ailenin zaruri ihtiyaçlarının öncelikle karşılanması imkânını verir.

Bilinçli bir planlama, ailenin çeşitli kaynaklarını en iyi şekilde değerlendirmesini ve uzun vadeli hedeflerinin gerçekleşmesini sağlar.

Bütçenin aileye sağlayacağı temel faydalar:

1. Ana masrafları karşılaştırma imkânı sunar.
2. Geliri kontrol altına alarak gerekli ürünlere harcanmasını sağlar.
3. Ailenin uzun süreli hedeflerinin gerçekleşmesini sağlar.
4. Para değerindeki dalgalanmalardan faydalanmak veya onun etkisini azaltmakta etkilidir.
5. Ailenin çeşitli dönemlerdeki masraflarını planlamalarını sağlar.
6. Çeşitli masraf unsurlarının asgari seviyesinin tayin edilmesini sağlar.
7. Beklenmedik durumlarda ailenin zor durumda kalmasını önler.
8. Ailenin sosyal ve ekonomik statüsünü artırır.
9. Ailede çocukların paranın değerini anlayarak iyi harcama alışkanlığı kazanmalarına yardım eder.
10. Ailede iş birliği ve anlayış geliştirir.

Bütçenin uygulamadaki başarısı gerçekçi, esnek ve kişi ihtiyaçlarına cevap verecek özellikte hazırlanmasına bağlıdır.

9.2.2. Bütçe Planlama Aşamaları

Bütçe planlaması beş aşamadan oluşur. Bunlar:

1. Ekonomik Hedeflerin Tespiti: Her aile kurulduğu günden itibaren birlik beraberlik içinde rahat, huzurlu ve mutlu bir hayat hedefler. Dengeli ve sistemli ekonomik hedeflerin tespiti ailenin bu hedefe ulaşmasında başarı oranını artırır. Hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için aileyi oluşturan tüm üyelerin hemfikir olacağı ortak görüş gerekir. Bu hedefler kabul edilebilir, ulaşılabilir, tanımlanmış, motive edici, birbiriyle uyumlu ve son olarak doğru seçilmiş olmalıdır.

2. Tahmini Gelir: Gelir, belirli bir dönemde ailenin eline geçen paradır. Genel olarak ailenin geliri; belirli ve sabit gelirler, özel gelirler olmak üzere iki grupta toplanabilir. Bunlar:

2.1. Belirli ve sabit gelirler. Belirli gelir; ailenin istek ve ihtiyaçlarını karşılayan, belirli bir süre içinde ve devamlı olarak aldığı gelirlerdir. **Sabit gelirler ise** ailenin hizmetlerinin para ile değişimi sonucunda elde edilen ve devamlılığı olan maaş, ücret, ev kirası vb. para gelirleri sabit gelirlerdir.

2.2. Değişik gelirler: Süresi ve miktarı belli olmayan, mesai dışı yapılan ek çalışmalardan elde edilen gelirler değişen gelirler olarak da ifade edilir.

3. Tahmini Gider: Ailenin çeşitli kaynaklardan elde ettikleri gelirlerinden ihtiyaçlarını karşılamak üzere yaptıkları harcamalarına “gider” denir. Aile bütçesinin planlanmasında ilk adım, kişilerin istek ve ihtiyaçlarını belirlemek olmalıdır. Bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde hangi kaynakların nasıl ve ne şekilde değerlendirileceği düşünülmelidir. Ailenin ihtiyaçları doğrultusunda ürünlerin listelenmesi önemlidir ve ailenin durumuna göre belli başlıklar altında gruplanabilir.

Ailenin bütçede gösterilecek harcamaların tüketim alanlarına göre gruplandırılması:

1. Gıda, giyim ve ev kirası,
2. Taksitler,
3. Elektrik, doğal gaz, su, telefon, ısıtma, soğutma, tamir vb. harcamaları,
4. Ulaşım harcamaları,
5. Eğitim ve sağlık harcamaları
6. Seyahat ve dinlenme harcamaları,
7. Ev mefruşatı harcamaları,
8. Şahsi harcamalar,
9. Beklenmeyen harcamalar,

Bütçe hazırlarken tüketim alanlarının öncelik sırası, ailenin yapısına göre değişiklik gösterir.

4. Gelir Gider Analizi: Bütçe hazırlamada gelir ile gider arasında denge kurmak çok önemlidir. Denge kurma; giderleri gelire göre düzenlemek ve gelir ile tahmini gider arasında denklik sağlamak demektir. Gider gelirden fazlaysa gideri kısıtlamak veya başka gelir kaynakları bulmak gerekir. Kısıtlamalar tümüyle bütün harcamalarda yapılabileceği gibi zaruri ihtiyaçlar dışındaki tüketim alanlarında daha başarılı olur.

5. Plan Yapma veya Yazma: Aile bütçesi, ailenin gelecekteki harcamalarını gösteren bir plan olarak uygulamadaki başarısı gerçekçi, esnek ve aile fertlerinin ihtiyaçlarına cevap verecek özellikte hazırlanmasına bağlıdır. Bütçede ailenin ulaşmak istediği hedefler açık olarak belirtilmeli ve bu hedeflerin gerçekleşmesi için hangi kaynaklardan nasıl faydalanılacağı belirlenmeli ve şartlara göre gerekli değişiklikler yapılabilirdir.

Aile bütçesi planlanırken dikkat edilecek noktalar:

1. Bütçede belirtilen süre içinde aile fertlerinin istek ve ihtiyaçları tespit edilmelidir.
2. Bütçede belirtilen istek ve ihtiyaçların tahmini değerleri belirtilmelidir.
3. Bütçe için planlanan sürede beklenen gelir ile tahmin edilen gider arasında denge sağlanmalıdır.

Ailelerin kaynaklarını en verimli şekilde kullanabilmeleri ve sınırlı kaynakları ile istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ekonomik planlama ve bütçe yapmayı zaruri hâle getirmektedir. Bütçe uygulamaları sonucunda yapılan giderler gelirden fazla ise bütçede açık verilir. Aile bütçesi uygulama sonucunda bütçede denklik sağlanması ve tasarruf yapılması önemlidir.

Örnek Bütçe Hazırlama (Taslak Aylık Bütçe Örneği)

Belirli ve Sabit Gelirler:			
Değişken Gelirler:			
Aylık Gelirlerin Toplamı:			
Ailenin İstek ve İhtiyaçları	İstek ve İhtiyaçların Tahmini Miktarı	İstek ve İhtiyaçların Gerçek Miktarı	Aylık Toplam Gider
Yiyecek			
Giyecek			
Taksitler			
Eğitim			

Kira			
Tamir ve Bakım			
Ulaşım			
Seyahat			
Kişisel Harcamalar			
Beklenmeyen Giderler			

9.2.3. Açık Bütçe

Ailede giderlerinin gelirden fazla olması durumunda açık bütçe ortaya çıkar.

Borçlu duruma düşmemek yani bütçenin açık vermemesi için iyi bir planlama esastır. Aile bütçe planının ailenin tüm üyeleri tarafından kabullenilmesi ve plana göre hareket edilmesi başarı şansını artırır. Bütçede açık vermek yani borçlu olma durumu kişilerin kendine güvensizliğine, mutsuz olmasına, aile içi meselelerin artmasına ve aile huzuru bozulmasına sebep olur.

Aile bütçesinin açık vermesinin temel sebepleri:

1. Ailede bütçe planının yapılmaması,
2. Gelecekteki gelirin önceden harcanması,
3. Aile bireylerinin bütçe planı dışındaki düzensiz harcamaları,
4. Hastalık, ölüm vb. beklenmedik olaylar sebebiyle yapılan harcamalar,
5. Nişan, düğün vb. özel günlerde yapılan düzensiz harcamalar,

Ailede açık bütçe durumundan kurtulmak için alınabilecek tedbirler:

1. Öncelikle bütçe planı yapılmalıdır.
2. Bütçe planında zaruri ihtiyaçlara öncelik verilmelidir.
3. Ani durumlarla karşılaşıldığında kullanılmak üzere tasarruf tedbirleri alınmalıdır.
4. Mümkün olduğunca bütçe planının dışında bir harcama yapılmamalıdır.
5. Zaruri olmadıkça, gelecekteki gelirin önceden harcanması olan borç almaktan kaçınılmalıdır.

Aile bütçesi planlamada tasarruf esas olmakla birlikte giderler gelirden fazla ise açık vermemek için en azından gelir ve giderin eşit olması gerekir.

9.2.4. Tasarruf ve Aile Bütçesinde Denklik

Tasarruf, kişi, kurum ve ülke ekonomik durumu ile doğrudan ilgili bir kavramdır.

Gelirin tüketilmeyen kısmı olan tasarruf, kişinin ekonomik durumu ve ülkenin ekonomik yapısı ile doğrudan ilgili bir kavramdır. **İsraf**, gereksiz harcama, savurganlık, aşırı tüketim, tutumsuzluk ve ihtiyaçtan fazla tüketmektir. **Tasarruf** ise insan hayatının devamı için insan ve diğer canlıların kullandığı hayatın vazgeçilmez maddelerinin kullanımında, tüketiminde dikkatli davranma, idareli kullanma, yeteri kadar kullanma ve iktisat etmedir. Kişinin sahip olduğu değerlerden kullanmadığı, tüketmediği bölümünün, toplam değerlerine oranı **tasarruf meylini** ifade eder. Hayatın her aşaması ve her türlü faaliyette tasarruf yapılabilir.

Tasarrufun yapılabileceği alanlar; (1) iş gücüne yönelik tasarruf, (2) finansman tasarrufu, (3) enerjide tasarruf, (4) tüketimde tasarruf, (5) zamanda tasarruf, (6) üretim aşamasında tasarruf ve (7) temsil-ağırlama ve tören giderlerine yönelik tasarruf olarak sıralanabilir.

İnsanlar israf tuzağına düşer maddî ve manevî imkânı yerli yerinde kullanmaz ise topyekûn ağır bedeller öder. İsraf, sıradanlaşır ve belirli bir aşama sonrası normalleşirse, daha tehlikelidir. Popüler kültürün getirdiği tüketme kültürü ve tüketimcilik hastalığının tüm dünyaya maliyeti yüksek olmaktadır. Bir şeyin gereksiz yere harcanması olan israf, kanuni değil ahlaki ve vicdani bir sorumluluktur.

İnsanlığın çoğunluğu fakır-u zaruret için de yaşarken hiç kimse istediği gibi saçıp savuramaz. Kaynakların esas sahibi olan toplum bunlardan mahrum bırakılamaz. Her parası olan istediği gibi sorumsuzca harcayıp tüketemez. Aşırı tüketim, çevre kirlenmesiyle birlikte, birçok insanın da bu imkânlardan mahrum bırakılmasına sebeptir. Genel felaketler, toplumun genel hatalarından ileri gelir. “Biri yer biri bakar, kıyamet ondan kopar.” Herkesin faydalanabileceği şeyden bazıları mahrum bırakılırsa büyük kavga çıkar. Bu sebepten tüm insanlık israftan uzaklaşıp her alanda tasarrufa yönelmelidir.

Tasarruf edilen para, gelecekte beklenmedik durumda ve toplum hayatında meydana gelebilecek değişiklikleri karşılamak için ayrılan miktardır. Gelirlerinin tümünü tüketmeyen aileler, belli bir süre sonunda daha iyi bir statüye ulaşırlar. Çünkü o dönemde elde ettiği gelirin bir kısmını tasarruf ederek önceden sahip olduğu maddi kaynaklara eklemiş olurlar. Beklenmedik durumlara karşı hazırlık yapma, gelecekteki ihtiyaçlar için harcama veya muhtemel zararları karşılamak için kârdan ayrılan para (fon, likidite) olan **ihtiyat akçesi** sistemini kurup geliştiremeyen yapılar faiz piyasasının esiri olmaktadır.

Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var, hiçbir noktasında israf yoktur. Çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel olarak yolculuk eder ve besin zincirinde atık olmaz. Su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kar olarak geri gelir. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. Besin zincirinin tepesindeki insan tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir şekilde tasarruf yapar ve kendi türünü devam ettirir.

Ailede tasarrufu zaruri kılan sebepler:

1. Gelecek endişesi.

2. Yaşlılık, hastalık, işsizlik, beklenmedik olaylara karşı korunmak gibi durumlar.
3. Gelecekte büyük harcamalar yapabilmek isteği.
4. Ev, arsa vb. gayrimenkule sahip olma arzusu.
5. Aile gelirin tümünün çeşitli sebeplerle harcanmamasıdır.
6. Ailede gelirin artmasına rağmen harcamalarda değişiklik yapılmaması.
7. Aile fertlerinin ekonomik hürriyetlerini kazanmaları.

Ailede yapılan tasarrufların bir şekilde değerlendirilmesi gerekir. Tasarruflarını, kendilerine kazanç getireceğini düşündükleri mal veya hizmete yatırım yaparak değerlendirirler.

Tasarrufların kazanç getirebileceği yatırım alanları:

1. Hisse senedi ve tahvil olarak değerlendirebilir.
2. Ev, arsa gibi gayrimenkul olarak değerlendirebilir.
3. Hayat sigortası yaptırarak değerlendirebilir.
4. Altın olarak değerlendirebilir.

Tasarruf kişinin kendine olan güvenini artırır, hayat standardını yükseltir, gelecek endişesini ortadan kaldırır. Ters olan israf ise gereksiz ve ölçsüz harcanan her şeydir. Ekmekte, parada, zamanda, enerji, su, hava ve çevrede de tasarruf yapılabilir.

Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var; çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel olarak yolculuk eder ve besin zincirinde atık bırakmaz, su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kar olarak geri döner. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. **Besin zincirinin tepesindeki insan**, tüketim atıklarını tekrardan bu zince dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir tasarruf, kendi türünün devamı, sürdürülebilir bir ekonomi ve çevreye katkı sağlar. Global ölçekte yaşanan felaketler ve pandemiden her kesimin kendini sorgulayıp ders çıkarması gerekir. Dünyada belirli dönemlerde kuraklık yaşamış, fakat bunun yıkıcılığını kapitalist sistem günümüzde daha fazla hale getirmektedir. Dünyada zoraki hükmeden ve insanların hayatın temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları hem üretici hem de tüketiciler tarafından dizginlenmelidir.

İsraf, kelime anlamı olarak, sahip olduğumuz bir şeyi yok etmek, zayıf etmek, dine veya dünyaya meşru bir faydası olmayacak şekilde gerektiğinden daha fazla kullanmak veya harcamaktır. Sözlükte "aşırı gitmek, gafil ve cahil olmak, yanılmak" gibi anlamlara gelen israf, dini bir kavram olarak insanın sahip bulunduğu nimetleri gereksiz ve aşırı tüketmesi demektir. Din, insanoğlunun yeme, içme ve harcama konusunda dengeli davranmasını ister. İsraf ise gereğinden fazla harcama ve tüketimde aşırı gitmektir. İsraf; fert, aile ve toplum hayatında tedavisi mümkün olmayan yaralar açar, toplumsal bozulma ve çürümeye götürür. Müslüman, dünya üzerindeki maddi ve manevi imkân ve nimetleri kendisine emanet edildiği bilinciyle tüketmeli, bu nimetler üzerinde kendisinin olduğu kadar toplumun da hakkı bulunduğunu unutmamalıdır.

İsraf eden kimseye müsrif denilir. Savurganlık, bir insanın sahip olduğu kaynakları cömertlik sınırlarını aşarak aşırı bir şekilde harcamasıdır. İslam'ın yasak ettiği içki, kumar, uyuşturucu maddeler gibi her türlü kötü alışkanlıklara verilen paralar, kişiye ve topluma hiçbir faydası olmayan harcamalar ve insanı başkalarına muhtaç hâle getirecek kadar ölçsüz yapılan bağışlar israftır.

İsraf ve savurganlık bir gün mutlaka yokluk ve sıkıntı getirir. Savurganlığa alışan ve maddi sıkıntıya düşen insanlar bir süre sonra hırsızlık, haksız kazanç elde etme gibi çok daha kötü alışkanlıklar edinebilir. Dünyada milyonlarca insan aç ve bir lokma ekmeğe muhtaç iken, aşırı şekilde yeme, içme ve bunları israf etmek bunları hafife almaktır. Tasarruf ve tutumlu davranışlar, insanı başkalarına muhtaç olmaktan ve sevilmeyen biri olmaktan kurtarır.

Bütçeyi gerektiği şekilde hazırlayabilmek ve ondan beklenen faydayı elde edebilmek için gelir ve giderin belirlenmesi yanında gelir ve giderler arasında bir denge kurmak ve onları birbirine eşit duruma getirmekte elzemdir.

Aile bütçesinde denklik; ailenin giderlerini gelire göre düzenleyerek gelir ile tahmini gider arasında denklik (eşitlik) sağlamak demektir. Aile bütçesinde denkliği sağlamak için önce giderler önem derecesine göre sıralanır. Ailede gider gelirden fazla ise iki tavsiye üzerinde düşünülebilir; birincisi gideri azaltmak diğeri ise başka gelir kaynakları araştırmaktır.

Bütçede hedef, gideri gelire göre ayarlayarak açık oluşturmamaktır. Bunun için öncelikle tasarruf yapmak en ideal olanıdır.

Dokuzuncu Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Tüketici satın alma karar sürecini sıralayarak, açıklayınız.
2. Sorunun belirlenmesi sürecinde; tüketiciler için bir ihtiyacının ortaya çıkmasının sebepleri nelerdir?
3. Seçenekleri ve bilgileri arama sürecinde; tüketicilerin temel bilgi edinme kaynaklarını yazınız.
4. Tüketicinin seçenekleri değerlendirmede kriterleri nelerdir?
5. Satın alma sonrası karşılaşılan sonuçlar nelerdir?
6. Bütçe ve aile bütçesi nedir?
7. Aile bütçesi hazırlamanın aileye sağlayacağı temel faydalar nelerdir?
8. Bütçe hazırlama aşamalarını sıralayarak açıklayınız.
9. Örnek bir aile bütçesi hazırlayınız.
10. Açık bütçe nedir?
11. İsraf, tasarruf ve ihtiyaç akçesi nedir? Ailede tasarrufu zorunlu kılan sebepler nelerdir?
12. Aile bütçesinde denklik nedir?

10. TÜKETİCİ İLE SATICININ HAKLARI VE SORUMLULUKLARI

10.1. Evrensel Tüketici Hakları

Modern manada tüketicilerin korunması hareketi 19. yy. sonu ve onu izleyen senelerde görülmeye başlanmıştır.

Avrupa'nın çeşitli ülkelerinde ve özellikle ABD'de 1960'lardan itibaren tüketicinin korunması şeklinde bir hareket başlamış. Bu hareketin temel amacı, tüketicilerin çıkarlarına ters düşen gelişmelere karşı tüketicileri korumak, sunulan mal ve hizmetlerin güvenilirliğini ve kalitesini yükseltmektir. Bunun gerçekleştirilmesi de tüketicilerin haklarının belirlenmesi ve korunmasıdır.

Tüketici olgusu, sadece ürün alan müşterinin hakları olarak değil, tüketicilerin ilişkide bulundukları devlet, kamu hizmet kuruluşları, küçük veya büyük ticari işletmeler gibi her düzeydeki organizasyonlara karşı korunmasını kapsamaktadır.

Dünya tarihinin en eski tüketici ve standart kanunu, Osmanlı Devleti döneminde, II. Beyazıt Han tarafından 1502 senesinde Bursa'da, **Bursa Kanunnamesi** olarak yayınlanmıştır.

Tüketicinin haklarına temel teşkil eden hukuki kaynaklardan olan İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Birleşmiş Milletler Genel Kurulunca 10 Aralık 1948 günü 37 madde olarak kabul edilmiştir. İnsan hakları evrensel beyannamesinin Türkiye'de resmî gazete ile yayınından sonra okullarda okutulması, yorumlanması, Bakanlar Kurulu'nun 6 Nisan 1949 tarihli toplantısında 3/9119 sayı ile kararlaştırılmıştır.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda "Uluslararası Tüketici Birlikleri Organizasyonu'nun tavsiyesi ve oybirliği ile 1985'de kabul edilen, Türkiye'nin de imzaladığı tüketicilerin uluslararası anayasası niteliğindeki 'Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi'ni oluşturan ve daha sonra Uluslararası Tüketici Birlikleri Organizasyonu tarafından geliştirilen evrensel tüketici hakları dokuz başlık altında toplanmıştır. Türkiye'de 1982 Anayasanın 172. maddesi ile de kabul edilen bu haklar aşağıdaki gibidir.

10.1.1. Temel İhtiyaçların Karşılanması Hakkı

İnsanın insan olmaktan doğan ve hayatını devam ettirebilmesi için gereken asgari ihtiyaçlarını karşılayabileceğini belirten bu hak, tüketicinin en temel hakkıdır.

Gelişen ve değişen dünya şartları içerisinde; beslenme, barınma, ısınma, aydınlanma, içecek su bulma, ulaşım ve haberleşme gibi bütün ihtiyaçlar tüketicinin en temel haklarıdır. Temel ihtiyaçların karşılanması hakkı devlete, tüketicilerin korunması noktasında etkin bir siyaset oluşturması sorumluluğunu yüklemektedir. Bu temel hak gıda hakkı olarak ifade edilir.

Gıda Hakkı, "Cinsiyeti ve yaşı ne olursa olsun, her insanın her zaman sürekli, yeterli, güvenli ve kültürel tercihinine uygun gıdaya veya gıda üretmek için gerekli araçlara ulaşma hakkı vardır. İnsanlar gıda ihtiyaçlarını kendi kontrollerinin dışında, engelli, yaşlılık, ekonomik yetersizlikler, hastalık, felaket veya ayrımcılık gibi durumlarda karşılayamadıkları zaman gıda ihtiyaçları devlet tarafından karşılanmalıdır." 1966'da kabul edilen Uluslararası Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesinde geçen bu paragraf; içerisinde tüm temel sorunları ve çözüm yollarını barındırmaktadır. Artık tüm taraflarca bilinmektedir ki; dünyada açlık sorununun asıl sebebi nüfus artışı değil, kaynakların haksız paylaşımıdır. Türkiye de dâhil birçok ülkede bir tarafta gıda fazlası varken ve depolardaki stoklar çeşitli kampanya ve reklamlarla eritmeye çalışılırken; diğer yandan gıda satın alacak parası olmayan insanlar bu gıdalara ulaşamamaktadır.

10.1.2. Sağlık ve Güvenlik Hakkı

Sağlık ve güvenliğin korunması hakkı, tüketicinin tehlikeli ve riskli mal ve hizmetlere karşı korunmasını, tüketiciye sunulan her türlü mal ve hizmetin hayat ve sağlık açısından tüketicilere zarar vermeyecek kalite ve nitelikte olmasını ifade eder.

İnsan hayatı ve sağlığı için tehlikeli ve zararlı olan ürünlere, üretim yöntemlerine ve işletme davranışına karşı korunma ve güven duyma hakkıdır. Devlet tehlikeli ve zararlı ürünlerin üretimini ve satışını yasaklayabilir veya tüketicileri ikaz edebilir.

Mal ve hizmetlerin güvenilir ve kaliteli olmadığı hallerde tüketici bu mal ve hizmetin kendisini zehirlemesi, sakatlaması, yaralaması ve hatta öldürmesi tehlikesi ile karşı karşıyadır. Bu hak tüketicilerin doğrudan doğruya hayat ve sağlıkları ile ilgilidir. Standartlar ve standartlaştırma, tüketici haklarını koruma konusunda önemli bir husustur.

10.1.3. Ekonomik Çıkarların Korunması (Mal ve Hizmetleri Serbestçe Seçebilme) Hakkı

Tüketiciler çok çeşitli mal ve hizmetlerin sunulduğu pazarlarda talebi arttırmak isteyen satıcılar organize olarak kendilerini tüketiciden daha güçlü bir konuma getirmişlerdir.

Tüketici, yoğun reklam kampanyalarının ve organize olmuş üretim ve dağıtım kuruluşlarının baskısına hedef olduğu ortamda tüketici korunmaya muhtaçtır.

Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı; yaptığı ödemelerin karşılığını tam olarak alabilme hakkını ifade eder. Bu süreçte tüketicilerin çeşitli mal ve hizmetler arasında gelir düzeylerine göre kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, istedikleri mal ve hizmetleri ucuz ve kaliteli olarak alabilmesi ve seçeneklerin artırılmasını ifade eder.

10.1.4. Tazmin Edilme (Zararların Karşılanması) Hakkı

Satın alınan mal veya hizmetlerin istenilen nitelikte olmaması, ayıplı veya hatalı çıkması durumunda; ayıplı ürünün geri alınması, değiştirilmesi, ayıplı hizmetin yeniden görülmesi vb. gibi ayıpların ve sebep oldukları her türlü maddi, hukuki ve ekonomik zararların karşılanmasıdır.

Tüketici, üretici veya satıcı tarafından zararı karşılanmadığı hallerde, karar süreçlerinin uzun olmadığı ve tüketicilerin katlanacağı maliyetlerin yüksek olmadığı yargı yollarına başvurabilmelidir.

Gerekirse tüketicinin maruz kaldığı maddi ve manevi zararların ödenmesi ve resmi kuruluşlarca gereken kolaylığın sağlanması tüketicinin tazmin edilme yollarıdır.

10.1.5. Temsil Edilme (Sesini Duyurma) Hakkı

Tüketiciler ekonomik ve sosyal politikalarının belirlenmesinde dikkate alınmalı, kamu makamlarında yer almalı ve bilhassa yeni ürün geliştirmede görüşlerine başvurulmalıdır.

Tüketiciler mal ve hizmetlerden tatminsizliklerini belirtebilmeli, şikâyetlerini dile getirebilmelidirler.

Temsil edilme hakkı, tüketicilerin haklarını alabilmeleri ve koruyabilmeleri için bir araya gelerek güç birliği oluşturabilmeleri. Ayrıca hak ve çıkarlarıyla doğrudan veya dolaylı olarak kendilerini ilgilendiren kanuni, idari, teknik, ticari, ekonomik, sosyal ve siyasi her konuda düşünce ve görüşlerini belirtebilmeleri, kamuoyu oluşturabilmeleri ve çeşitli kuruluşlarca alınan kararlara organizasyonları aracılığı ile demokratik şekilde katılabilmelerini ifade eder.

10.1.6. Bilgi Edinme Hakkı

Bilgi edinme hakkı, tüketicilerin satın alacağı tüm mal ve hizmetler ile bu mal ve hizmetleri üreten, satan kuruluşlara ait bilgilerin doğru, tutarlı ve eksiksiz olarak zamanında tüketicilere verilmesini ifade eder.

Bilgi edinme hakkı kapsamında mal ve hizmetlerin özellikleri, kullanım, bakım şartları ile tehlikeleri ve risklerine ilişkin tüketicilerin doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirilmesi gerekir.

10.1.7. Eğitim Hakkı

Tüketicilerin bilinçli ve uzman bir tüketici olması için bilgilendirilme ve eğitim hakkı vardır.

Tüketici haklarını bilme, kullanma ve arama hususlarında bilgi verilerek eğitilmeli; mal ve hizmetlerin seçimi, satın alımı, kullanımı ve elden çıkarılması gibi konularda bilgilendirilmelidir.

Tüketici eğitimi; tüketicinin sahip olduğu finans kaynaklarını pazarda en iyi şekilde kullanmasına sağlayacak bilgiyi veren ve kişinin para ve zamanını istek ve ihtiyaçlarını tatminde yeterli dereceye çıkaracak fikir, anlayış, bilgilendirmek ve öğretim sürecidir. Kişinin ekonomik faaliyetlerini yönlendirme, ihtiyaçlarını karşılama ve pazarı etkileme gücünü artırmayı hedef alan bilgilendirme ve eğitim sürecidir. Eğitim, tüketicilerin tamamını kapsayan bir faaliyettir.

Tüketici eğitiminin temel amacı, tüketicilere ihtiyaç duyduğu bilgileri nerede, nasıl bulacağı, bilgiyi nasıl değerlendirip kullanabileceği, mal ve hizmetleri satın alma ve kullanma becerisini geliştirme, üretim ve bölüşüm şartlarını sorgulamayı sağlamak, çevre bilinci oluşturmaya, üretim ve tüketimin niteliğini belirleyen ekonomik ve toplumsal tercihlerde taraf olmayı öğretmektir. Tüketici eğitimi hem tüketicilerin korunması hem de bilgilendirilmesi açısından ele alınır.

Tüketime bağlı artan sorunların çözümünde bunun tarafı olan tüketicilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Global boyutlara varan bu sorunların farkına varma ve çözüm yollarını bulma ancak tüketici eğitimi ile sağlanır. Bu eğitim, çocuk yaştan başlayarak verilmeli. Mevcut, genç, orta yaş ve üst yaş gruplarına da örgün veya yaygın şekilde verilmelidir.

10.1.8. Sağlıklı Bir Çevreye Sahip Olma Hakkı

Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, sağlık şartlarına uygun, ekolojik dengenin bozulmadığı, temiz hava, yeterli ve temiz su, daha çok yeşil alan, sağlıklı ve kaliteli alt yapı hizmetlerinin bulunduğu, bir yaşama ortamı mevcut ve gelecek nesillerin hakkıdır.

Yaşama hakkının temel şartlarından ve vazgeçilmez nitelikte olan temel tüketici haklarından birisi de “sağlıklı bir çevrede yaşama hakkıdır”. Çevre hakkının konusu, sağlıklı, temiz, dengeli, bozulmamış, bir hayat çerçevesinde, insan hayatının sürdürülebilmesidir. Çevre, tüm toplumun sahip olduğu değerli bir kaynaktır. Aşırı üretim ve tüketim uğruna fütursuzca hoyrat bir şekilde kullanımı insan haklarına bir saldırı olarak görülmekte ve değerlendirilmektedir.

Birleşmiş Milletler Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesi

Madde 1: Bütün ülkelerdeki, bilhassa gelişmekte olan ülkelerdeki tüketicilerin menfaatlerini ve ihtiyaçlarını göz önüne alarak tüketicilerin çoğu zaman ekonomik şartlar, eğitim seviyeleri ve pazarlık gücü yönünden dengesizliklerle karşılaştıklarının idrakinde olarak ve adil, tarafsız ve idame ettirilebilecek ekonomik ve sosyal bir gelişmeyi teşvik etmenin önemi kadar, tüketicilerin zararlı olmayan ürünlere erişme haklarına sahip olması gerektiği düşüncesi ile tüketicinin korunmasına ilişkin temel esaslar aşağıdaki şu hedefleri ihtiva eder:

- Ülkelere, halklarına, tüketici olarak yeterli korumayı sağlamak ve idame ettirmek yönünde yardımcı olmak.
- Tüketicilerin ihtiyaçlarına ve isteklerine cevap verecek üretim ve dağıtım şekillerini kolaylaştırmak,
- Ürünlerin üretimi, dağıtımı ve tüketicilere hizmet vermekle uğraşanlar için yüksek ahlaki davranış seviyesini teşvik etmek,
- Tüketicileri olumsuz yönde etkileyen ulusal ve uluslararası düzeyde faaliyette bulunan bütün teşebbüslerin iş yolsuzluklarına mâni olmak için ülkelere yardımcı olmak,
- Bağımsız tüketici gruplarının gelişmesini kolaylaştırmak,
- Tüketiciyi koruma alanında uluslararası iş birliğini kolaylaştırmak,
- Tüketicilere daha düşük fiyatlarla daha çok seçenek temin edecek pazar şartlarının gelişmesini teşvik etmek.

Madde 2: Hükümetler, aşağıda belirtilen ilkeleri göz önünde tutarak güçlü bir tüketiciyi koruma siyaseti geliştirip, kuvvetlendirmeli veya idame ettirmelidir. Bunu yaparken her hükümet, tüketicilerin korunması ve sosyal şartları ile halkının ihtiyaçları doğrultusunda ve önerilen tedbirlerin bedelini ve faydalarını idrak etmiş olarak kendi önceliklerini tayin etmelidirler.

Madde 3: Tüketicilerin karşılanması istenilen kanuni ihtiyaçları şunlardır:

- Tüketicilerin kendi sağlık ve güvenliklerine karşı tehlikelerden korunması,
- Tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin geliştirilmesi ve korunması,
- Tüketicilere, kendi ferdi istek ve ihtiyaçlarına göre bilinçli seçim imkânı sağlamak için yeterli bilgilere erişim sağlanması,
- Tüketici eğitimi,

e) Etkili bir hata telafi merciinin tüketicilere temini,

f) Tüketici ve diğer ilgili grup ve kuruluşların oluşturulması özgürlüğü ve bu gibi kuruluşların kendilerini etkileyen karar verme işlemlerinde kendi görüşlerini ortaya koyma fırsatı,

Madde 4: Hükümetler, tüketiciyi koruma siyasetlerini geliştirmek, uygulamak, kontrol etmek için yeterli bir altyapı temin etmeli ve idame ettirmelidir. Tüketiciyi koruma tedbirlerinin, nüfusun tüm bölümlerinin, bilhassa kırsal nüfusun menfaatleri için uygulanmasını sağlamak amacıyla özel çaba harcanmalıdır.

Madde 5: Bütün teşebbüsler, sınırları içinde iş yaptıkları ülkelerin ilgili kanun ve kurallarına uymalıdır. Ayrıca söz konusu ülkenin yetkili kişilerince kabul edilmiş bulunan uluslararası koruma standartlarının uygun hükümlerine itaat etmelidirler.

Madde 6: Tüketiciyi koruma siyaseti geliştirilirken araştırma yapan üniversiteler ile özel ve kamu teşebbüslerinin olumlu rolünün potansiyeli göz önünde bulundurulmalıdır.

Madde 7: Aşağıdaki esaslar hem mahalli olarak üretilen mal ve hizmetlere, hem de ithal edilenlere uygulanmalıdır.

Madde 8: Tüketiciyi korumak için herhangi bir usul veya kural tatbik edilirken bunların uluslararası ticarete engel teşkil etmemesine ve uluslararası ticaret taahhütleri ile uyumlu olmalarını temin etmek için gerekli itina gösterilmelidir.

Madde 10: İmalatçıların ürettiği malların öngörülen veya tahmini normal kullanım süreleri boyunca güvenli olmalarını sağlamak için uygun siyasetler temin edilmelidir. Ürünleri pazara getirmekle yükümlü olanlar, bilhassa müteahhitler, ihraç ve ithal edenler, perakendeciler ve benzerleri bu malların uygunsuz muamele veya depolama sonucunda güvenli olmayan bir hale gelmiş olmamasına ve bu ürünler kendi gözetimleri altında iken uygunsuz muamele veya depolama sebebiyle güvenli olmayan bir hale gelmemelerini sağlamalıdır. Tüketiciler malların usulüne uygun kullanımı hususunda uyarılmalı ve tahmin edilen veya tahmini kullanım süresince içerebilecekleri tehlikeler bildirilmelidir. Önemli güvenlik bilgileri mümkün olan her yerde tüketiciye uluslararası anlaşılabilen semboller vasıtasıyla aktarılmalıdır.

Madde 11: İmalatçıların veya dağıtımçıların ürünlerinin pazara çıkartılmasından sonra, daha önce fark edilmeyen tehlikelerin farkına varıldığında, ilgili yetkilileri ve gerekirse halkı, vakit geçirmeden haberdar etmeleri uygun siyasetle temin edilmelidir. Hükümetler de tüketicilerin bu gibi tehlikeler hakkında uygun şekilde haberdar edilmelerini temin için yollar araştırmalıdır.

Madde 12: Hükümetler gerektiğinde bir ürünün ciddi bir şekilde hatalı olduğu veya usulünce kullanıldığı takdirde dahi külliyetli ve şiddetli bir tehlike arz ettiği tespit edilirse, imalatçıların veya dağıtımçıların o ürünü geri almasını ve değiştirmesini veya ta'dil etmesini veya yerine başka bir ürün vermesini ve bunları makul bir zaman içinde yapması kabil değilse, tüketicinin yeterli şekilde tazminini sağlayacak siyasetleri benimsetmelidirler.

Madde 14: Hükümetler, mal ve hizmetlerin temini ile ilgili imalatçıları, dağıtımçıları ve diğerlerinin yürürlükteki kanunlara ve zorunlu standartlara uymalarını sağlamak suretiyle tüketicilerin ekonomik çıkarlarına aykırı olan icraatları bertaraf etme gayretlerini artırmalıdır.

Madde 15: Tüketici kuruluşları, gıdaların katkı maddeleri ile saflıklarının bozulması, pazarlama sırasında yanlış veya yanıltıcı beyanlarda bulunulması gibi hileli uygulamaları izlemeleri için teşvik edilmelidir.

Madde 16: Hükümetler, malların makul dayanıklılık, kullanılabilirlik ve güvenilirlik ve kullanım maksatlarına uygunluk gereklerinin yerine getirildiğini gözetmeleri mecburiyetini açıklayan siyaset geliştirmeli veya idame ettirmelidirler. Benzer siyasetler hizmetlerin temini için de uygulanmalıdır.

Madde 17: Hükümetler, tüketicilere en çok ürün ve hizmet seçeneğinin en düşük fiyatlarla temini için adil ve etkin bir rekabeti teşvik etmelidirler.

Madde 18: Hükümetler, gereken hallerde imalatçıların veya perakendecilerin güvenilir ve satış sonrası hizmeti ve yedek parçaları yeterli bir şekilde temin etmelerini sağlamalıdır.

Madde 19: Tüketiciler, tek taraflı standart sözleşmeler ve sözleşmeler içinde temel hakların bulunmaması gibi sözleşme yolsuzluklarına ve satıcıların vicdana aykırı kredi şartları uygulamalarına karşı korunmalıdırlar.

Madde 20: Satış yükseltici pazarlama ve satış faaliyetleri tüketicilere adil muamele edilmesi prensibi ile yönlendirilmeli ve hukuki ihtiyaçlara uyulmalıdır. Bu tüketicilerin bilinçli ve verilen bilgilerin doğru olması gereklerini sağlayacak tedbirleri içerir.

Madde 21: Hükümetler tüketici ürünlerinin her yönü hakkında doğru bilgilerin serbest akışına tüm ilgililerin iştiraklerini teşvik etmelidirler.

Madde 22: Hükümetler, kendi milli bünyeleri içinde ve tüketici kuruluşlarıyla iş birliği yaparak, tüketicilerin yeterli korunması için pazarlama ve diğer iş faaliyetlerinde kuralların belirlenmesini ve uygulanmasını teşvik etmelidir.

Madde 23: Hükümetler muntazaman ölçüler ve ayarlarla ilgili kanunları gözden geçirmeli ve bu kanunların infaz mekanizmasının yeterliliğini değerlendirmelidir.

Madde 26: Hükümetler temel tüketim malları ile hizmetlerin güvenlik, kalite ve performanslarını testlere tabi tutarak sınavabilecek ve belgeleyecek tesislerin mevcudiyetini teşvik ve temin etmelidirler.

Madde 28: Hükümetler tüketicilerin veya uygun olduğu takdirde ilgili kuruluşların süratli, adil, ucuz ve ulaşılabilir resmi veya gayri resmi usullerle tazmin edilebilmeleri imkânını sağlayacak hukuki veya idari tedbirleri tesis ve idame ettirmelidir. Bu gibi usuller bilhassa düşük gelirli tüketicilerin ihtiyaçlarını göz önüne almalıdır.

Madde 29: Hükümetler geçici uyuşmazlıkları, adil, süratli ve gayri resmi yoldan çözebilecek girişimleri teşvik etmeli, tüketicilere danışmanlık hizmetleri ve gayri resmi şikâyet usulleri hakkında yardımcı gönüllü mekanizmaları tesis etmelidir.

Madde 30: Mevcut tazmin şekilleri ve diğer uyuşmazlık çözme usulleri hakkındaki bilgiler tüketiciye sunulmalıdır.

Madde 31: Hükümetler ilgili halkın kültürel geleneklerini de göz önüne alarak, genel tüketici eğilim ve bilinçlendirme programlarının geliştirilmesini sağlamalı veya teşvik etmelidir. Bu gibi programların amacı halkın kendi hak ve sorumluluklarının idrakinde olarak mal ve hizmetleri bilinçli bir şekilde seçebilmesi ve bu şekilde ayırım yapabilen tüketici olmalarına imkân sağlanmaktadır. Bu programların geliştirilmesinde gerek kırsal gerekse kent kesimindeki düşük gelirli ve okuma yazma bilmeyen mağdur tüketicilere özel önem verilmelidir.

Madde 32: Tüketici eğitimi, müsait olduğunda öğrenim sisteminin temel müfredatının tercihan mevcut konuların bölünmez bir parçası haline getirilmelidir.

Madde 33: Tüketici eğitim ve bilinçlendirme programları aşağıda belirtilen önemli yönleri de kapsamalıdır:

- a) Sağlık, beslenme, gıda kökenli hastalıkların ve gıdalara gereksiz katkı maddelerinin konulmasının önlenmesi,
- b) Ürün tehlikeleri,
- c) Ürünlerin etiketlenmesi,
- d) İlgili kanunlar, tazmin sağlanması ve tüketiciyi korumak için teşkilatlar ve kuruluşlar,
- e) Ölçüler ve ayarlar, fiyatlar, kalite, kredi şartları ve temel ihtiyaçların mevcudiyeti hakkında bilgiler,
- f) Gerekirse kirlilik ve çevre.

Madde 34: Hükümetler tüketici kuruluşlar ve basın dâhil diğer ilgili grupları eğitim ve bilinçlendirme programlarını bilhassa kırsal kesim ve kentteki düşük gelirli tüketicilerin menfaatine önem vererek ele almaları için teşvik etmelidir.

Madde 35: İş kesimi müsait olduğunda, gerçeğe uygun ve geçerli tüketici eğitim ve bilinçlendirme programları yapmalı veya bunlara iştirak etmelidir.

Madde 36: Kırsal kesim tüketicilerini ve okuma yazma bilmeyen tüketicileri dikkate alarak, hükümetler müsait olduğunda, toplu basın ve yayında tüketici bilgi programlarının geliştirilmesini sağlamalı veya teşvik etmelidir.

Madde 37: Hükümetler tüketici bilinçlendirme ve öğrenim programlarının yürütülmesini sağlayabilmek için eğitimcilere, toplu iletişim uzmanlarına ve tüketici danışmanlarına uygun eğitim programları düzenlemeli ve bunları teşvik etmelidirler.

10.2. Tüketicinin Sorumlulukları

Sanayileşmiş ülkelerin aşırı çevre kirliliğine sebep olmaları ve buna çare arayışları artmıştır.

Tüketicide çevre bilincinin artışı ile çevreyi kirleten ürünlerin tercihi azalacağı için bir nevi çevre korunmuş olacaktır. Bu sebeple çevre bilincini tüketim bilincinden ayrı düşünmek mümkün değildir.

Türkiye’de tüketicinin korunmasına yönelik karar ve uygulamaların tarihi Selçuklulara kadar gider. Osmanlı Devleti döneminde bu alanda ve özellikle gıda maddelerine ilişkin kapsamlı kurallar ve sıkı uygulamalar olduğu bilinmektedir. Bilhassa **Ahilik Teşkilatı** meslekî birlik görevi yanında tüketici haklarını gözeten, kollayan bir meslekî kuruluş olarak görülmektedir.

Tüketiciler ürün satın alma, kullanıp ve elden çıkarma sürecinde sorumluluklarını dikkatli bir şekilde toplumsal ve ahlaki kurallara uygun şekilde kullanmaları ve uygulamaları gerekir.

Tüketicinin bilgili, bilinçli ve eğitime açık olması, reklam gibi dış etkileri sağlıklı olarak yorumlayabilmesi ve hemen etkisinde kalmaması gerekir. Tüketici sınırsız bir tüketim furçasına kapılmadan toplumdaki kaynakların kıt olduğunu düşünmesi, peşin yargılara kapılmadan en uygun ürünü satın alması, ticari ilişkilerinde dürüst ve onurlu davranması, karşılaştığı olumsuzlukları veya aksaklıkları çekinmeden dile getirmesi ve uygun yöntemlerle protesto etmesi gerekir.

Tüketicinin sorumlulukları:

1. Tabii kaynakların kullanımına itina göstermesi,
2. Çevre ve üretim tüketim dengesinin sağlanması,
3. Sosyal yönden sorumlu tüketim anlayışı,
4. Geleceği düşünme,
5. Aşırı ve gereksiz tüketimden uzak durma.

Planlı alışveriş alışkanlığı edinmek ve çevreyi en az kirletici faaliyetleri benimsemek gibi hususlar da tüketicinin temel sorumlulukları arasındadır.

10.3. Satıcıların / Üreticilerin Hakları

Mal ve hizmet alışverişinde haklar ve sorumluluklar karşılıklı olduğuna göre, satıcının veya pazarlamacının da bazı haklara sahip olması gerekir.

İnsanlık tarihinde asırlarca devam eden geleneksel ticari hayatta, müdahalenin az olması veya en az müdahale ile değişimin gerçekleşmesi, satıcı ile alıcının eşit şartlarda ve eşit güçte olduğunun kabul edilmesinden kaynaklanmaktadır.

Serbest piyasada ürünün kalitesi, uygunluğu ve fiyatı gibi özelliklerinin değerlendirilmesinde alıcı ile satıcının az çok eşit bilgi ve tecrübeye sahip olduğu varsayılır. Ancak teknolojinin çok geliştiği, mal ve hizmetlerin çeşitlendiği sanayi çağında, aynı eşitliği ve dengeyi varsaymak mümkün değildir.

Satıcı / üretici hakları:

1. Satıcı / üretici tehlikeli ve yasak olmadığı sürece her ürünü serbestçe belirleyeceği fiyattan veya piyasa da oluşan fiyattan satma hakkına sahiptir.

2. Satıcı, devletin, toplumun ve ilgili kurumların koyduğu bazı özel düzenlemeler dışında, yanlış ve yanıltıcı olmamak kaydıyla ürününü tanıtmaya, reklam ve teşvik programlarını istediği tarzda yapabilir.

10.4. Satıcıların / Üreticilerin Sorumlulukları

Bir ülkedeki pazarlama sistemi, tüketicilerin hayat kalitesi ve standardının yükseltilmesini, üretim ve tüketimde etkinliğinin artırılmasını hedeflemelidir. Bunun için başta işletmelere ve tüketicilere önemli sorumluluklar düşmektedir.

Üreticilerin / satıcıların sorumlulukları:

1. İşletmeler pazardaki tüketici istek ve ihtiyaçlarına duyarlı olmalıdırlar.
2. Şikâyet ve eleştirileri cevaplamalı ve gereğini yerine getirmelidirler.
3. Kusurlu bulunan yöneticiyi değiştirmelidirler.
4. Toplumun nabzını yansıtabilecek tanınmış simaları yönetime alarak sosyal kontrolü benimsemelidirler.
5. Sosyal sorumluluk bilinci içerisinde aldatıcı / yanıltıcı bilgi ve mesaj vermemeli, bilgisiz ve zayıf tüketicilerden faydalanmamalıdırlar.
6. Çevreye duyarlı hareket ederek çevre dostu olduklarını göstermelidirler.

Günümüzde artık sorumluluk ile kârlılığın çatışmadığı ve birbirini tamamladığı kabul görmektedir. Etkin ve verimli çalışan işletmelerin tüketici şikâyetleri servisi, halkla ilişkiler bürosu, çevre koruma etkinlikleri, tüketiciler günü gibi faaliyet ve etkinlikleri başarıyla yürüttükleri ve böylece toplumdaki imajlarını iyileştirdikleri dikkati çekmektedir.

Satıcıların / üreticilerin sorumluluklarını yerine getirmede başarılarını etkileyen faktörler:

1. Tüketici isteklerini ve eğilimlerini iyi anlamak: İşletme yöneticileri sırça köşkte oturmamalı, pazar yerindeki gerçek eğilimleri izlemelidirler.

2. Tüketici şikâyetlerini dinlemek ve süratle cevaplandırmak: Tüketici şikâyetleri, işletmeler için değerli bilgi kaynaklarıdır. Şikâyetler sadece müşterilerden değil başkalarından da gelebilir. Ürünle ilgili iltifatlar da söz konusu olabilir.

3. Tüketici sorunları birimi kurmak: Tüketiciler ve tüketici kuruluşlarıyla yazışmalar yapmak, onlara daha iyi bilgi aktarmak bu birimin görevidir.

4. Tüketicileri eğitmek: Bilinçli tüketici olmak konusunda tüketicilerin eğitilmesi, işletmelerin önemli katkıları arasındadır. Alışverişte nelere dikkat edilmesi gerektiği hususunda eğitici programlar uygularken, işletme bu işi kendi tanıtım programı dâhilinde yapabilir.

10.5. Tüketici Haklarını Koruma Faaliyetleri

Türkiye’de tüketicinin korunması için çıkarılan kanun ve benzeri düzenlemelerde müstakil bir tüketici kanunu çıkana kadar öncelikle kamu düzeni ve toplum sağlığının korunması düşünülmüş tüketicilerin korunması ikinci planda kalmıştır.

Tüketicinin korunması, üretimin şartlarını düzenlemekle başlar, çevreyi koruma ve anti-tröst kanunların ortaya konulması ile devam eder. Tüketiciyi koruma konusunun **8 Mart 1995’te** yayınlanan **4077 sayılı** kanun çıkana kadar Türkiye’de tüketiciyi doğrudan ve dolaylı ilgilendiren 58 kanun, 5 tüzük, 10 karamame ve 7 yönetmelik yayınlanmıştır. Bu kadar çok mevzuatla tüketiciyi koruma çalışmalarından başarılı netice almak zordur. Tüketici haksızlığa uğradığında nereye, ne şekilde başvuracaktır, tüketici şikâyetleri nasıl çözümlenecektir gibi sorunlar ancak derli toplu bir kanun ile çözümlenebilir. Tüketiciyi koruyan **4077 sayılı kanun** TBMM’de görüşülerek 8 Mart 1995’te Resmî Gazete’de yayınından itibaren 6 ay sonra yürürlüğe girdi.

Üretim, tüketim ve çevre konularında dünyada artan hassasiyetler ve Türkiye’nin AB hukuk sistemine uyum sürecinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki kanunun zaman içerisinde yetersizliği ve eksikliğini ortadan kaldıracak ve tüketiciyi daha iyi koruyacağı düşüncesi ile **06.03.2003** tarihinde **4822 sayılı yeni bir kanun** çıkartılıyor ve bu kanun bir önceki kanun ile birlikte bir yürürlük sistemi benimsiyor.

Tüketiciyi koruma hakkında 4077 sayılı kanun bir boşluğu dolduran ilk ve önemli bir kanun olarak bu zamana kadar kanun karşısında bilinmeyen veya tarifi yapılamayan birçok kavramın tanımı yapılmıştır. Tüketicinin bilinçlendirilmesi, aydınlatılması, alışverişlerde nelere dikkat edilmesi gereği, tarafların sorumlulukları, bir sorun çıktığında kime ve nasıl başvurulacağı gibi hususlar açıklığa kavuşturulmuştur. Bu çalışmalarda dünya ve AB standartları dikkate alınmıştır.

4822 sayılı yeni kanun, önceki 4077 sayılı kanunun eksik bıraktığı ve zamanla önemi artan ve tüketiciyi ilgilendiren kavram ve gelişmeleri bünyesine alarak daha muhtevalı birlikte bir kanun hükmündedir. Zaman içerisinde gelişmelere bağlı olarak önceki **4822 sayılı kanunun** da yetersiz kalması ile **6502 sayılı yeni bir kanun** çıkarılıyor.

Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde 7/11/2013 tarihinde kabul edilen **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun** 28 Kasım 2013 tarihli ve 28835 sayılı Resmî Gazete’de yayımlandı. 6 ay sonra 28 Mayıs 2014 tarihinde 4077 sayılı Kanun yürürlükten kalkarak yerini bu yeni kanun aldı.

6502 sayılı Kanun, Avrupa Birliği mevzuatı ile uyumlu, 2012’de yürürlüğe giren Türk Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu ile de paralel düzenlemeler içermektedir.

Türkiye’nin Avrupa Birliği mevzuatına uyum süreci 1963’te AT ile Türkiye arasındaki Ortaklık Anlaşması’nın imzalanıp yürürlüğe girmesinden itibaren devam etmektedir. 6 Mart 1995 tarihli ve 1/95 sayılı **Ortaklık Konseyi Kararı** ile tamamlanan **Gümrük Birliği** ve Türkiye’nin aday ülke statüsünü resmen tanıyan **Helsinki Avrupa Konseyi Kararı**, Türk hukuk sisteminin AB hukukuna yakınlaştırılması sürecine nitelik yönünden bir değişim getirmiş ve konuyu yeni bir düzeye çıkarmıştır.

10.6. Tüketicinin Korunma İhtiyacı

Dünyadaki insani gelişmişlikle paralel olarak insana ve insani değerlere verilen önem artmakta, onun korunması ve refahının sağlanmasına dönük çalışmalar artmaktadır.

Günümüz ekonomik yapısı içerisinde tüketicileri korumayı gerekli kılan birçok sebep bulunmaktadır. Gelişen teknoloji tüketim ürünlerini sürekli çeşitlendirmesi, sanayi ürünlerinin tüketimdeki artan payı ve bu ürünleri üreten işletmelerin güçlü ve teşkilatlı

olmaları, tüketicilerin ise gelirinin sınırlı oluşu, uygun alışverişi yapabilecekleri yeterli zamana ve bilgiye de sahip olmamaları ve üreticinin sunduğu yanıltıcı veya kasıtlı reklamların etkisinde kalmaları önemli sebeplerdendir.

Toplumda, ayrıca az gelirli, çocuklar, yeterli tüketim bilgisine sahip olmayanlar ve yaşlılar gibi bazı gruplar daha çok korunmaya muhtaç tüketicilerdir. Farklı eğitim, kültür ve sosyal yapıdan olan tüketicilerin yeteri kadar tüketici bilincinin olmaması, onları korumayı gerektirmektedir.

Tüketicinin korunmasını gerektiren temel sebepler:

1. Gelişen teknolojiler tüketim ürünlerini sürekli çeşitlendirmektedir.
2. Sanayi ürünlerinin tüketimdeki payı artmıştır.
3. Sanayi ürünleri üreten işletmeler güçlü ve teşkilatlıdır.
4. Tüketicilerin iyi bir alışveriş için geliri, gerekli zamanı ve bilgisi sınırlıdır.
5. Tüketiciler yanıltıcı veya kasıtlı reklamların etkisinde kalmaktadırlar.
6. Az gelirli, çocuklar, yeterli tüketim bilgisi olmayan kişiler, yaşlılar ve engelliler gibi toplumdaki bazı gruplar daha çok korunmaya muhtaç tüketicilerdir.

Günümüz piyasasında marketlerde insanlara alışveriş yaptırmaya artık bir ilim haline geldiği söylenebilir. Süpermarketlerde içeri girildiğinde öncelikle insanlara fiilen alışveriş yapmaya hazırlayacak “**tazyik bölgesi**” olarak isimlendirilen bir alan bırakılır. Bu bölgenin amacı içeride tüm rafları gelenlere göstermek ve haberdar etmektir. Market içi ürünlerin nasıl dizileceği, reyonların nasıl dağıtılacağı üst yönetimin belirlediği plana göre yapılır. Marketlerde ucuz ürünler alt raflara konularak, göz seviyesi genelde pahalı ürünlere ayrılmaktadır. İnsanların büyük bir kısmının sağ elini kullandığını ve soldan sağa bir bakış yönünün olduğu kabul edilerek bir ürün için en ideal konumun göz hizasında rafın sağ yanı olduğu kabul edilir. Ayrıca zaruri günlük gıdalar arka reyonlara bırakılır ve bu ürünlere ulaşılırken geçilen raflar tüketicinin içeride daha fazla kalması sağlanır. Çünkü içeride kalınan zamanla satın alma arasında bir ilişki var. Araştırmalar markette geçirilen zaman yüzde 1 arttığında, satışların yüzde 1,3 oranda arttığı göstermektedir.

Günümüz teknolojik gelişmeler sonucunda tüketim ürünleri çeşitlenmiş, sanayi ürünlerinin tüketimdeki payı artmıştır. Yeterli bilgiye sahip olmayan ve satın alma gücü sınırlı tüketicilerin büyük işletmelere karşı korumasız ve pazarlık gücünden mahrumiyetlerini ortadan kaldırma ve tabiatın korunması, çevre temizliği gibi tüketici refahını sağlamanın yolu devletin bazı kanuni düzenlemeler getirmesidir.

Tüketicinin sahip olduğu haklarının uygulanabilmesi için, bu hakların kanunlarla güvence altına alınması ve tüketici bir sorunla karşılaştığı zaman nereye ve nasıl başvuracağını bilmesiyle mümkün olur.

1960'lardan başlamak üzere, **güven, bilgi edinme, seçme ve şikâyet hakkı** gibi tüketicilerin dört temel hakkı, tartışmasız kabul görmüştür. Gerçekte yetersiz olan bu hakların çoğu, tüketicilerin satın alma ve tüketim olayını gerçekleştirirken onların hem güçlü hem de bu haklarını kullanmaya istekli oldukları varsayımına dayanmaktadır. Hâlbuki çocuklar, yaşlıların çoğu, okuryazar olmayan az gelirli kimseler haklarını kullanmak için gereken bilgileri elde etme ve değerlendirme imkânlarından mahrum ve zaman, para, enerji harcamaya ve fiili gayret göstermeye istekli değildirler.

Ekonomik yapı ve piyasaların işleyiş şekli ile tüketicilerin satın alma kabiliyetleri ve alışveriş işinden mutluluk duymaları arasında yakın bir bağlantı vardır. Güç ve karmaşık hale gelen ekonomik hayatta tüketicilerin korunması, eğitilmesi ve organize olmasında; tüketici şikâyetlerini izleme ve çözme gibi devletin üzerine düşen görevler vardır.

Tüketici şikâyetleri çok yönlü olduğu gibi, tüketiciyi koruma tedbirleri de aynı şekilde çok yönlüdür. Ekonominin istikrar içerisinde gelişmesi, enflasyonun olmaması, gelir dağılımının makul olması, serbest rekabet şartlarının sağlanması yönünde alınacak tüm tedbirler de tüketiciyi koruyucudur. Bilhassa tüketicilerin satın aldığı mal ve hizmetler konusunda **güven, bilgi edinme, seçme ve şikâyet hakkı** gibi temel tüketici haklarının kanunlar yardımıyla en etkin şekilde korunması gerekir. Bilhassa halkın, can ve mal güvenliği ile veya sağlıkla doğrudan ilgili ürünlerde tüketicinin korunması amacıyla kalite kontrollerinin yapılması gerekir.

10.7. Tüketicinin Korunmasında Sorumlu Taraflar ve Görevleri

Tüketicinin korunması, haksız rekabetin önlenmesi, yerli sanayinin haksız rekabete karşı korunması ülke kaynaklarının etkin ve verimli kullanımını sağlaması açısından bütün kesimleri ilgilendiren bir konu hâline gelmiştir.

Tüketicinin korunması ve haksız rekabetin önlenmesi için devlet, işletmeler, demek ve gönüllü kuruluşların faaliyetleri ile birlikte devlet tarafında bazı kanuni tedbirlerin alınması giderek daha büyük önem kazanmaktadır.

Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyetler oldukça geniş ve farklı bir konu olması sebebiyle bu konuya ilişkin faaliyetler tek bir organizasyona indirgenemez.

Türkiye’de tüketiciyi koruyan kurum ve kuruluşlar:

1. Tüketici sorunları ile ilgilenen hakem heyetleri
2. Tüketici ile ilgili bakanlık
3. Tüketici ile ilgili bakanlık il müdürlükleri
4. Tüketici sorunlarıyla ilgilenmeyi görev kabul eden kurumlar
5. İkamet edilen yerde bulunan ve tüketici haklarını korumak için kurulmuş demek ile vakıflar
6. Etiket mecburiyetini uygulama konusundaki şikâyetler için belediyeler
7. Türkiye'deki tüketici demekleri temsil eden tüketiciler birliği

Tüketiciyi korumada, vatandaşa, işletmelere, sivil toplum kuruluşlarına, devlete birçok görev ve sorumluluklar düşmektedir.

Vatandaşlar tüketici organizasyonları içerisinde yer almalı veya onları destekleyerek ve bilgi ve bilinç düzeylerini artırarak iyi bir

tüketici olmalıdırlar. Tüketiciler sorumluluklarının farkında olarak istek ve şikâyetlerini ilgili yerlere bildirmelidirler. Devlet ise tüketici eğitime önem vermeli, bu konudaki organizasyonları, çalışmaları desteklemeli ve ihtiyaca bağlı kanun çıkarmalıdır.

Türkiye’de tüketiciyi korumaya yönelik organizasyonlar, Avrupa Birliğindeki gibi dört grup altında düzenlenmiştir

Türkiye’de tüketiciyi koruyan taraflar:

1. Tüketiciler tarafından kurulan organizasyonlar
2. Devlet kuruluşları
3. Özel kesim kuruluşları
4. Uluslararası tüketici kuruluşları

10.7.1. Tüketiciler Tarafından Kurulan Kuruluşlar

Tüketici organizasyonları, tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf ve tüketim kooperatiflerini ifade eder. Bu alandaki çalışmalar oldukça yeni olmasına rağmen hızlı bir gelişme göstermektedir.

Kooperatifler bilhassa "Tüketim Kooperatifleri" tüketici organizasyonlarının bir türü olarak Türkiye’de kooperatif üyesi olmayan pek çok tüketicinin de alışveriş ettiği yerlerdir. Kooperatifler, ortak fayda sağlamak için gönüllü olarak bir araya gelen organizasyonlar olduğundan, üyesi bulunan tüketicileri korumaya elverişlidir. 4077 sayılı TKHK, tüketim kooperatiflerini, tüketim organizasyonları arasında sıralamaktadır.

Dernek, kooperatif veya vakıf şeklinde organizasyonlar kurularak, tüketicilerin organize edilerek bilinçlenmesi ve eğitilmesi, haklarını aramaları hedeflenmektedir.

10.7.2. Tüketicinin Korunmasında Devlet Kuruluşları

Toplumun sosyal ve ekonomik gelişimine bağlı olarak karmaşık hâle gelen ekonomik hayatta tüketicilerin korunması, bilgilendirilmesi, eğitimi ve teşkilatlandırılmasında devletin üzerine önemli görevler düşmektedir.

Devlet, hem tüketicilere gerekli eğitimi vererek tüketici bilincini geliştirmek, hem de ürün kalitesinin denetlenmesi, fiyat kontrolü konularında piyasayı düzenlemede önemli işlevlere sahiptir. Tüketicilerin korunması için gerekli kanuni mevzuatı ve tüketici şikâyetlerinin izlenmesi ve çözülmesi konularında sorumluluklarını yerine getirmelidir.

Devlet, kapitalist ekonominin gereği olarak serbest rekabeti desteklerken, piyasayı da düzenlemek, disiplin ve kontrol altında tutmak için tedbirler almak zorundadır. Devlet bunun için bir tüketici politikası belirler.

Türkiye’de tüketiciyi koruyucu faaliyetleri öncelikle devletin başta tüketiciyle ilgili bakanlığın merkez ve taşra teşkilatı olmak üzere birçok bakanlığa önemli görevler yüklenmektedir.

10.7.3. Tüketicinin Korunmasında Özel Kesim Kuruluşları Olan İşletmeler

Türkiye’de tüketiciyi koruyan özel kesim kuruluşları hızlı bir şekilde gelişmekte ve yaygınlaşmaktadır.

Üretici ve tüketici ilişkilerini sağlıklı bir şekilde yürütmek için kurulan vakıf, standart enstitüleri, tüketim ve tüketici istatistiklerini tutan kuruluşlar gibi resmi kuruluşların yanı sıra, tüzel kişiliğe sahip; ilgili ticaret odaları, mühendis ve mimar odaları, tabip odaları, avukatlık baroları, işçi sendikaları, gazeteci demekleri ve ilgili üniversitelerin temsilcilerinden oluşmuştur.

Ticaret Odaları doğrudan tüketiciye hizmet veren tüketici şikâyetlerini inceleyen ve tüketiciyi eğitime ve bilinçlendirme hizmetleri sunan bürolar oluşturmaktadır.

Laboratuvarlarda kalite testleri yaparak sonuçlarını kamuoyuna duyurmak, "Ekonomik Kurul" vasıtasıyla fiyat ve kalite araştırmaları yapmak, piyasada fiyat-kalite dengesi belirlenerek üretici ve tüketiciyi uyarmak, günlük alışverişlerde tarafların onayı ile hakemlik görevi üstlenmek vakfın faaliyetleri arasındadır.

10.7.4. Tüketiciyi Koruyan Uluslararası Tüketici Kuruluşları

1983’ten bu yana her yıl 15 Mart günü “15 Mart Dünya Tüketici Hakları Günü” olarak kutlanmakta ve Uluslararası Tüketici Organizasyonu (Consumers International) iş birliği ile tüketici bilincini artırma ve tüketici koruma çalışmaları yürütülmektedir.

Tüketicinin korunması hareketinin en önemli unsuru gönüllü tüketici organizasyonlarıdır. Tüketici Organizasyonları, Uluslararası Tüketici (Consumer International) kuruluşunun belirlediği nomlarda her şeyden önce gönüllü kuruluşlardır. Tüketici Organizasyonu denildiğinde, tam bağımsız olarak faaliyet gösteren ve üretici ile hiçbir organik bağı bulunmayan kuruluşlar anlaşılmalıdır.

ISO-Uluslararası Standardizasyon Teşkilatı: Üye 143 ülke tarafında Merkezi İsviçre’nin Cenevre kentinde 1947’ de kurulan ve yaptığı standardizasyon çalışmaları sonucu sanayiye, ticarete ve tüketicilere katkılar sağlayan ISO (International Organization for Standardization) Uluslararası Standart Organizasyonunun kısaltılmış adı olarak **temel amacı;** uluslararası mal ve hizmet değişimini hızlandırmak, entelektüel, ilmi, teknolojik ve ekonomik faaliyetler alanında iş birliğini geliştirmektir. Uluslararası Tüketici Sorunları üzerine faaliyetleri olan ISO’ya Türk Standartları Enstitüsü üyedir. ISO, tüm dünya tüketicilerini korumaya yönelik faaliyetler yürütmektedir.

Yaşanan hızlı gelişmeler karşısında gerek üreticilerin gerekse tüketicilerin sorunlarını tek taraflı ve tek başlarına çözebilmeleri mümkün değildir. Üretim süreçleri ile ilgili alınacak kararlar ve uygulanacak ekonomik politikalar tüketicilerin durumlarını doğrudan etkiler.

Türkiye tüketici hareketinin bağımsız tüketici demeklerinin bir araya gelerek 25 Eylül 2003’de kurdukları bir üst kuruluş ile evrensel tüketici hakları ile tüketici bilincinin ve tüketici organizasyonlarının Türkiye’de geliştirilmesi temelinde; genel ilke ve politikaları oluşturmak, tüketici federasyonu üyesi tüketici demekleri arasındaki koordinasyonu, demekleri genel ilke ve politikalara uymalarını ve uluslararası ilişkileri sağlamak, mal ve hizmet üretiminde bulunan kamu ve özel kuruluşların tüketici haklarına ilişkin doğrudan ve dolaylı tüm mevzuata uymaları için gerekli girişimlerde bulunmak, evrensel tüketici haklarının ulusal düzeyde kanuni

düzenlemelere girmesi için çalışmalar yapmak amacı ile kurulan bir üst organizasyondur. Demek bünyesinde; Tüketici Demekleri, Tüketici Kooperatifleri ve Vakıflar yer alır.

10.8. Tüketici Mevzuatı

Mevzuat, bir ülkede yürürlükte bulunan yasa, tüzük, yönetmelik, kararname vb.nin tümünü ifade eder.

Tüketici mevzuatı ise tüketicilerin hak arama yolları, kanuni çerçevede şikâyetlerini ulaştırabileceği yerleri ifade eder.

Tüketici mevzuatı:

1. Kanun
2. Kanun hükmünde kararname
3. Tüzükler
4. Yönetmelikler
5. Tebliğler
6. Genelgeler

10.9. Tüketici Konseyi ve Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

Tüketici konseyi 07/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 64, 82 ve 84'üncü maddelerine dayanılarak kurulmuştur.

Tüketici konseyinin kuruluş amacı; tüketici konseyi, tüketicinin sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele almak ve ilgili mercilere iletmek amacıyla kurulur ve senede en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde toplanır.

Tüketici Konseyine anılan Kanun hükmünde belirtilen kurum ve kuruluşların, tüketici organizasyonlarının ve Sanayi bakanlığı temsilcilerinin katılımı sağlanmakta ve Tüketici Konseyinin Kamu Kurum ve Kuruluşları ile Sivil Toplum organizasyonları temsilcileri ağırlıklı olmak üzere 94 üyesi bulunmaktadır.

MADDE 66- (1) Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir. Kuruluşu (6502 sayılı Kanun).

10.10. Tüketicinin Hak Arama Yolları

Tüketicilerin hak arama yolları, kanuni çerçevede şikâyetlerini ulaştırabileceği yerler olarak ifade edilir.

Tüketiciler ekonomik yapının iki temel elemanından birisidir. Rekabet şartlarında üreticiler, tüketici için yarışarak tüketici memnuniyetini sağlama ve dolayısıyla pazar payını genişleterek kârını artırmak gibi gayelerini gerçekleştirmeye çalışacaklar. Sistemin bu şekilde işlemesi tüketicileri büyük ve organizeli işletmeler karşısında korumaya ve sorunlarını çözmeye yönlendirmektedir.

Tüketim ve tüketiciyi ilgilendiren, başta tüketicinin kendisi olarak, işletmeler, devlet ve diğer ilgili kesimlerin tüketici mağduriyetini oluşturmamak ve tarafların bu noktaya gelmeden yapmaları gerekenleri bilmeleri açısından önemli bir süreçtir.

İşletmeler günlük hayatta tüketicileri bilinçli ve bilinçsiz olarak aldatabilir olmalarına karşı tüketiciler kendilerini korumalı ve tüketicinin doğruluğunu, dürüstlüğünü ve haklılığını ispatlaması külfet olmamalıdır.

Piyasa şartlarında tüketiciyi mağdur duruma düşüren birtakım uygulama ve olaylar yaşanabilmektedir.

Tüketiciyi mağdur eden olay ve uygulamalar:

1. Kurum ve kuruluşlara toplumun güveni azalmış ve giderek daha çok endişeyle bakmaktadır.
2. Sanayi ürünlerine ilişkin reklamlardaki iddialar ile gerçek kalite arasında çok fark olmaktadır.
3. Tüketici gerektiği şekilde alışveriş ve ürün bilgisine sahip değildir.
4. Toplumun büyük kısmı reklamlara endişe ile bakmaktadır.
5. Alışveriş mağazaların artışı, sistemin otomasyonu ve birebir ilgi yetersizliği olumsuz etkilemektedir.
6. Hayat standardının düşeceği endişesi yaygınlaşmaktadır.
7. İşsizler, yaşlılar, engelliler, fakirler gibi kesimler piyasa ve hayatın olumsuzluklarını, sıkıntısını daha çok çekmektedirler.

Tüketicilerin hak arama yolları; kanuni çerçevede şikâyetlerini ulaştırabileceği yerler olarak ifade edilir. Tüketici şikâyetleri tüketici yönünden bir sorun olarak algılanması ile kişisel olarak bu sorunu çözmede tabii olarak çaba gösterecektir. Satın alınan mal veya hizmet ile ilgili şikâyetlerde, sırasıyla baş vurulacak yerler bilinmeli ve o prosedür takip edilmelidir.

Tüketici şikâyetlerde netice alınamamasına göre, sırasıyla ilk önce ürünün satın alındığı yere sonra şirketin merkezine (varsa), daha sonra tüketiciyi koruma organizasyonu, buradan da netice alınamaz ise kanuni yollara (mahkeme) başvurmak gerekir. Fatura, garanti belgesi, vb. belgeleri şikâyet esnasında bulundurmak gerekir.

Tüketicinin şikâyetlerini iletebileceği yerler:

1. Tüketici Hakem Heyetleri
2. Tüketici Mahkemeleri
3. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü
4. Valilikler bünyesinde bulunan Sanayi ve Ticaret İl Müdürlükleri
5. "175 Alo Tüketici" Hattı
6. Tüketici Bilgi Sistemi (www.tuketici.gov.tr)
7. Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan demek ve vakıflar.

10.11. Bilinçli Alışveriş Süreci

Tüketicinin istek ve ihtiyaçlarına karşılık kaynakları sınırlı olmasından her istediği mal ve hizmeti satın alamaz ve dolayısı ile gelir durumlarına göre aynı ihtiyaca karşılık veren çok çeşitli mal ve hizmetler arasından seçim yapmak zorundadır.

Tüketici aldanmadan ve yanıltmadan akılcı alışveriş etmenin yollarını, satın almayı ve satın aldığı ürünü doğru kullanma tekniklerini, planlı alışveriş, bilinçli tüketimi, tüketicinin hak ve yükümlülükleri ile üretici ve satıcının yükümlülüklerini de bilinçli alışveriş yapabilmek için öğrenmelidir. Bilinçli bir tüketici istikrarlı ekonominin temelidir.

Bilinçli alışveriş tekniğinde amaç; heyecan ve dış etkilerle hareket etmeden akılcı davranmak, planlı alışveriş etmek, sağlıklı, güvenli, topluma ve çevreye duyarlı, kaliteli mal ve hizmetleri satın almak ve sonuçta da sağlık, refah, huzur ve mutluluğu artırmak suretiyle daha iyi bir hayat standardına ulaşmaktır.

Bilinçli alışveriş üç aşamalı bir süreçtir.

10.11.1. Alışveriş Planlama

Bir ihtiyaç ortaya çıkınca veya hissedilince, bu ihtiyacı karşılayacak ürünler hakkında bilgi arayışına geçilir. Önce kendi bilgi ve belleğine başvurur, bu kâfi gelmez ise dışarıdan; tanıdık, arkadaş ve iş çevresinden bilgi arayışına yönelir.

Sahip olduğu para ve zaman imkânlarını da dikkate alarak, elde ettiği bilgiler ışığında ihtiyaçlarını sıraya koyar, ortaya çıkan alternatifleri değerlendirir ve neleri alacağına karar verir. Bu noktada cevaplaması gereken bazı sorular vardır.

Alışverişin faydalı olması için cevaplanması gereken sorular:

1. Satın alınan mal veya hizmete gerçekten ihtiyaç var mıydı?
2. İhtiyaç ve istekler yeterli ölçüde tatmin edildi mi?
3. İhtiyaca uygun kalite seçilebildi mi?
4. Ürün satın alınmasında kullanılabilecek tüm bilgilerden faydalanıldı mı?
5. Satın alınan ürünün kullanımı ve bakımı istenen şekilde gerçekleşebiliyor mu?
6. Kişisel ve piyasa imkânları göz önüne alınarak alışveriş için en uygun zaman seçilebildi mi?

Bu sorulara “Evet” cevabı verilebiliyorsa alışveriş en uygun şekilde gerçekleşmiş demektir. Alışveriş rastgele değil planlı bir şekilde yürütülmelidir.

Alışveriş planlama süreci:

1. İstek ve ihtiyaçların seçimi, alışverişin planlanmasında ilk adımdır. Alışverişe çıkmadan önce ihtiyaçların dengeli bir şekilde giderilmesi ve akıllı harcama yapılması amacıyla, gerçek ihtiyaçlar arasında en önemlisinden başlayarak bir sıralama yapılması gerekir.

2. Alışverişte ön bilgi ve davranış para kadar önemli bir unsurdur. Satın alınacak mal ve hizmetlerin kalitesi, sağlık ve güvenliği ile çevreye duyarlılığı, fiyatı, bakım ve kullanım özellikleri, yedek parça ve satış sonrası servis ağı gibi unsurlar göz önünde bulundurularak piyasadaki ürün çeşitleri, yeni çıkan marka ve modeller araştırılmalıdır. Katalog, broşür gibi yayınlardan, internetten ve satıcılardan bilgi edinilmeli ve iyi bir piyasa araştırması yapılmalı ve fiyatlar takip edilmelidir.

3. Alışveriş için ayrılan zaman, alınacak mal ve hizmeti iyi incelemeye yeterli olmalıdır. Alışveriş aceleye getirilmemeli, en uygun zaman belirlenmeli, eğer mümkünse alışveriş yerlerinin تنها olduğu gün ve saatler seçilmelidir. Ayrıca, alışveriş gününü ayın başı yerine ayın sonuna, hafta sonu yerine hafta ortasına veya talebin ve yoğunluğun az olduğu zamanlara kaydırmak mümkünse, fiyat açısından avantaj sağlanabileceği unutulmamalıdır.

4. Mutlaka bir alışveriş listesi hazırlanmalıdır. Alışveriş listeleri, hangi ürünlerin ne miktarda satın alınacağını gösterdiği için plan dışı satın almayı önler. Dolayısıyla, kaynak ve zamandan tasarruf sağlar.

5. Yabancı mal veya hizmetlerle aynı kalitede olanlar arasından yerli olanın tercih edilmelidir. Tüketicinin ekonomik çıkarı olduğu kadar, yeni iş ve yatırım imkânları oluşturarak ülke sanayisinin gelişmesine, kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasına, böylece ülke ekonomisinin güçlenmesine katkı sağlayacağı bilinmelidir.

6. Uluslararası markayı taşıyan her ürünün kaliteli olduğu yanlış bir önyargıdır. “Yerli Malı” almak yerine ithal mal hayranlığı ve yabancı marka özentisi sonucu bilhassa genç tüketicilerin zaman zaman kalitesiz ürünler satın almaları, sonradan pişman olmalarına yol açmaktadır. Bilhassa çocukların ve gençlerin eğitimi ve bilinçlendirilmesi büyük önem arz etmektedir.

Güvenli bir online alışveriş yapmanın adımları:

1. Bilgisayarınızın bakımını yapınız.
2. Bildiğiniz sitelerden alışveriş yapınız.
3. Şaşırtıcı tekliflere karşı uyanık olunuz.
4. Güvenli bağlantı ve işlem konusunda ısrarcı olunuz.
5. Harekete geçmeden önce iyice düşününüz.

Aldanmadan alışveriş yapmanın temel ilkeleri:

1. Bir mal veya hizmeti satın alırken temel ihtiyaçlarını ön planda tutar,
2. Satın alacağı ürünün kaliteli, güvenli, ucuz ve sağlıklı olması için araştırır,
3. İşletmeler arasında güvenilirliği ön planda tutar,
4. Hakkını bilir, haklarına sahip çıkar ve savunur,
5. Çevreye karşı duyarlıdır. Yurdunun ve dünyanın her köşesini kendi evi olarak düşünür,
6. Medyanın ve reklamların etkisinde fazla kalmaz,

7. Tüketicimin nesnesi değil öznesi olduğunu düşünür,
8. Her çeşit israfın karşısındadır,
9. Tüketici haklarını yerleştirme ve koruma tüketicilerin organizasyonları ile sağlanabileceğine inanır.
10. Gıda maddeleri, giyecek ve dayanıklı tüketim ürünleri birbirinden farklı özellikler gösterir.

Alışverişte dayanıklı ve dayanıksız ürünlerde dikkat edilecek hususlar:

1. Gıda maddelerinin sağlık açısından tehlike oluşturacak şekilde bozuk veya çürük olma ihtimaline karşı son kullanım tarihine bakmalıdır. Giysilerin ise kullanım gayesine uygun, kaliteli, rahat ve defosuz olması önemlidir.

2. Televizyon, buzdolabı gibi dayanıklı tüketim ürünlerinde ise standartlara uygunluk, sağlam ve çalışır durumda teslim alma, garanti süresi ve belgesi, evde yeterli alan olması, elektrik donanımının yeterliliği, yerine uygun şekilde kurulması, kullanma ve bakım talimatının iyice okunması gibi hususlar önemlidir.

10.11.2. Alışveriş Esnasında İzlenecek Adımlar

Alışverişin etkin ve verimli bir şekilde sonuçlandırılabilmesi dikkatle izlenmesi gereken aşamaları vardır.

Alışveriş esnasında izlenecek adımlar:

1. Plan dışı harcama yapmamak için alışverişe aç, yorgun, hasta veya üzgünken çıkılmamalıdır.
2. Satıcının davranışına dikkat edilmeli ve alışveriş sırasında uyanık ve bilinçli hareket edilmelidir. Satıcının ve birlikte alışverişe çıkan kişiler varsa bunların sözleri temkinle karşılanmalıdır. Satıcının söylediklerinden ziyade kendi araştırma sonucu elde edilen bilgiye itibar ederek alışveriş yapılmalıdır.
3. Satın alınacak ürünün markası, kalitesi, özellikleri yanında ondan beklenen fayda ve hizmet daima ön planda tutulmalıdır.
4. Satış sonrası servis ve bakım gerektiren mallarda yaygın servis ağı bulunanlar tercih edilmelidir.
5. Satın alınacak malın kullanım ve bakım özellikleri öğrenilmelidir.
6. CE işareti, bir ürünün gayesine uygun olarak kullanılması halinde; insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki hayat ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından asgari güvenlik şartlarına uygun olduğunu gösterir. Oyuncaklarda; buzdolabı, çamaşır makinesi gibi elektrikli ev aletlerinde; cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik aletlerde; çimento, pencere gibi inşaat malzemelerinde; ocak, fırın gibi gaz ile çalışan aletlerde; asansörlerde, takım tezgâhları gibi makinelerde; kan kitleri, gebelik testleri gibi tıbbi malzemelerde, düdüklü tencere gibi patlayabilir basınçlı kaplarda CE işareti aranmalıdır.
7. Ürün etiketinde ve fiyat listesinde yazan fiyatın dışında, nakliye veya servis hizmeti ismi altında ek ödemeler yapıp yapmayacağınızı sorunuz. Fiyatı uygun olan ürünler arasından; Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu, garanti belgesi, teknik düzenlemelere uygunluk belgesi, standartlara uygunluk belgesi, TSE belgesi, ISO belgesi vb. belgeleri olanlar tercih edilmelidir.
8. Perakende satışa sunulan tüm ürünlerin üzerinde veya ambalajında, vergiler dâhil fiyatını belirten etiket olması, hizmetlerde ise tarife ve fiyatları gösteren liste asılması gerekir. Satın alınan malların etiket veya listelerindeki fiyat ile kasa fiyatı karşılaştırılmalıdır. Fiyatlarda farklılık olması durumunda tüketici lehine olan fiyat geçerlidir.
9. Satıcının ölçü ve tartı aletlerini doğru şekilde kullanıp kullanmadığı dikkat edilmeli ve mümkünse bu aletlerin ölçü ve ayarlarının yapıp yapılmadığı kontrol edilmelidir.
10. Satın alacağınız ürünün üretim, satış, tüketim veya kullanma safhalarında çevre dostu olmasına itina gösterilmelidir.
11. Satın alınan mal ve hizmetlerin mutlaka satış fişi veya faturası alınmalıdır. Böylece kayıt dışılık ve vergi kaçakçı önleneyeceği gibi, ayıplı çıkan bir mal veya hizmete karşı seçimlik haklarınızı kullanırken problem yaşamazsınız. Ayrıca, alışveriş sırasında alınan peşinat, fatura, irsaliye, nakliye makbuzu, servis fişi ve taksit ödeme belgesi gibi belgeler de saklanmalıdır. Para ödemelerinde ve mal tesliminde mutlaka imzalı kâğıt alınmalıdır.
12. Büyük mağaza ve marketlerin indirim günleri takip edilmelidir. Ancak indirimli satışlarda malın; modeli eski, serisi bitmiş veya ayıplı olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. İndirimli satış yapılan yerlerde etiket ve listelerde malın indirimli satış fiyatının indirimden önceki satış fiyatı ile birlikte gösterilmesi gerekir.
13. Satın alınan ürünler mümkün olduğunca mağazada kontrol edilip ayıp veya hatalar hemen satıcıya bildirilmelidir.
14. Kredi kartı ile alışveriş yapılırken daha dikkatli davranılmalı, ayın başında harcama tutarının hepsinin birden ödenip ödenmeyeceği ile geri ödeme planı dikkate alınarak harcama yapılmalıdır.
15. Alışveriş, tekrar geriye dönmekten, hafif ürünler önce, ağır ürünler en sona bırakacak şekilde planlayınız.
16. Gıda satan yerlerin temizlik kurallarına uygun olup olmadığına dikkat ediniz. Gıdaları, ilaçları ve bozulabilen ürünler satın alırken üretim ve son kullanma tarihlerine, raf ömürlerine, kullanım şekillerine ve saklama şartlarına bakılmalıdır.
17. Ambalaj malzemeleri, ürünleri hasardan, bozulmaktan, kirlenmekten ve bunun gibi durumlardan korur. Alışverişlerde ambalajlı ürünleri tercih edilmeli ve ambalajların sağlıklı ve geri dönüşümlü olmasına dikkat edilmelidir.
18. Gıda satın alırken ambalajı bozulmuş, şişmiş, delinmiş, sızıntı yapmış ve çökmüş ambalajlı gıda ürünleri risk taşıyabileceğinden satın alınmamalıdır.
19. Ambalajlar içinde satılan her türlü gıda ve temizlik maddelerinin etiketlerinde net ağırlıklarının veya hacimlerinin satış fiyatları ile birlikte, kilogram, litre gibi birim fiyatlarının da yazılması gerekir.
20. Her türlü mal ve hizmet alımı ile ilgili satış sözleşmeleri mutlaka iyice okunmalı ve sonra imzalanmalıdır. Sözleşmelerde okunabilir, açık ve anlaşılır olması ve tüketici aleyhine dengesizliğe sebep olacak haksız şartlar içeren hükümler bulunmaması gerekir. Hukuki terimlerin anlamını öğrenmeden sözleşme imzalanmamalıdır.
21. Kapıya gelen satıcıya karşı temkinli davranılmalı ve evet demeden önce aynı malın çarşıdaki fiyat ve kalitesini araştırılmalıdır.

Hediye, çekiliş kuponu vb. vaatlere kanmayınız. Kapıdan alışveriş yaparsanız satıcıdan kapıdan satış yetki belgesini isteyiniz. Kapıdan satışlarda sözleşme yapınız, sözleşme tarihini kendiniz yazıp imzalayınız. Cayma hakkı ve bu hakkın nasıl kullanılacağı öğrenilmeli. Cayma süresi içerisinde satıcıya ödeme yapmamalı ve senet imzalanmamalıdır.

22. Taksitli satışlarda sözleşme yapınız. Taksit şartlarını, vadeleri inceleyiniz. Bütün taksitler için tek bir senet imzalamayınız, senetlerinizin her bir taksit için ayrı ayrı olacak şekilde ve isminize düzenlenmesini isteyiniz. Sonradan doldurulabilecek boş senet verilmemeli ve her taksit ödenince senedi alınmalıdır. Vadesinden önce yapılan ve bir taksitten az olmayan ödemelerde faiz indirimi istenmelidir.

23. Kampanyalı satışlarda sözleşme yapmadan önce kampanya düzenleyen firmaların reklam ve ilanlarını inceleyiniz, daha sonra sözleşme yapınız. Sözleşmede kampanya şartlarını, ön ödeme, teslim süresi, kampanya bitiş tarihi ve ürün teslim tarihi ve şeklini incelenmelidir.

24. Mesafeli satış olarak isimlendirilen yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda ve diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelmeden yapılan satışlarda; ön bilgilendirme ve sözleşme yapılması gerekir. Mesafeli satışlarda ürünün teslimi, hizmet sunumunda ise sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren cayma hakkı olduğu unutulmamalı ve bu hakkın nasıl kullanılacağı öğrenilmelidir.

25. Teslim esnasında imzalanacak belgeler dikkatlice okunmalıdır.

10.11.3. Alışveriş Sonrası Yapılması Gerekenler

Dayanıklı tüketim ürünü ise, montajını ve işletimini sağlayacak sağlam ve çalışır durumda teslim alınmalıdır. Alışverişle ilgili tüm makbuz ve belgeler atılmadan saklanmalıdır. Beklenmedik bir durum veya arıza halinde ilgili yerlere haber vermekten veya şikâyetçi olmaktan çekinilmemelidir. Tüketim ürünü amacı dışında kullanılmamalıdır.

Alınacak ürünlerin bilgilendirici etiketleri, ambalajlar üzerinde yer alan bilgileri ve Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzları mutlaka okunmalı ve kullanım sırasında aynen uygulanmalıdır. Ayrıca, yapılan alışverişin değerlendirilmesi aşamasında daha sonraki alışverişlerden sağlanacak faydayı artırmak için bazı sorular sorularak gerçekçi bir değerlendirme yapılmalıdır.

Alışverişin değerlendirilmesi iyi bir şekilde yapılmalıdır. Yapılan değerlendirme sonucu değiştirilmesi gereken alışkanlıkların zaman içerisinde değiştirilmesi gerekir.

Tüketim alışkanlıklarını bilinçli değiştirmenin adımları:

1. Alışverişlerde naylon poşet yerine bez çanta, file veya sepet kullanın.
2. Ekolojik tarım yöntemleriyle üretilmiş ürünleri tercih edin.
3. Ambalajlı ürünlerden olabildiğince uzak durun.
4. Plastik veya kâğıt mutfak eşyası kullanmayın.
5. Kimyasal temizleyiciler yerine arapsabunu veya zeytinyağlı sabun kullanın.
6. Bir şeyi atmadan önce tekrar kullanıp kullanamayacağınızı düşünün ve üretken olun.
7. Geri dönüştürülebilecek katı atıkları türlerine göre ayırıp geri dönüşüm kutuları veya atık toplama merkezlerine teslim edin.
8. Eski eşya, giysi, oyuncakları ve kitapları çöpe atmak yerine ihtiyaç sahiplerine veya ikinci el mağazalarına verin.
9. Yeni bir cihaz almadan veya eldeki cihazı daha üst modeliyle değiştirmeden önce gerçek ihtiyaç olup olmadığına bakmak.
10. Kullanmadığınız veya süresi geçmiş ilaçları, doğru şekilde imha edilmesi için en yakın sağlık müdürlüğüne verin; çöpe atığınızda, ilaçların içindeki kimyasal maddelerin toprağa ve suya karışacağını unutmayın.
11. Mutfaktan çıkan organik çöplerin ve bahçede bitki artıklarının gübre yapımı için ideal malzemeler olduğunu unutmayın.

Kaynak: http://www.ztbb.org/haber_detay.aspx?contentid=2450

Onuncu Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Tüketicinin evrensel hakları nelerdir?
2. Tüketicinin sorumlulukları nelerdir?
3. Satıcıların / üreticilerin hakları nelerdir?
4. Satıcıların / üreticilerin sorumlulukları nelerdir?
5. Türkiye’de tüketici haklarını korumada hukuki süreç ve Avrupa Birliğine uyum sürecini açıklayınız.
6. Tüketicileri korumasını gerektiren temel sebepler nelerdir?
7. Türkiye’de tüketici haklarını korumaya yönelik hukuki yapı nasıldır?
8. Türkiye’de tüketiciyi koruyan kurum ve kuruluşlar hangileridir?
9. Tüketicinin korunmasında sorumlu taraflar hangileridir? Sıralayarak açıklayınız.
10. Tüketiciyi mağdur eden olay ve uygulamalar nelerdir?
11. Tüketicilerin hak arama yolları ve şikâyetlerini iletebilecekleri yerler nerelerdir?
12. Bilinçli bir alışveriş süreci olan; (1) alışveriş planlama, (2) alışveriş esnasında izlenecek adımlar ve (3) alışveriş sonrası yapılması gerekenler nelerdir?
13. Güvenli bir online (çevrim içi) alışveriş yapmanın adımları nelerdir?
14. Aldanmadan alışveriş yapmanın temel ilkeleri nelerdir?
15. Tüketim alışkanlıklarını bilinçli olarak değiştirmenin adımları nelerdir?
16. Tüketici alışkanlıklarını bilinçli değiştirmenin adımları nelerdir?

11. ÇEVRE KORUMA

11.1. Çevre

Gelişen teknoloji günlük hayatı kolaylaştırırken, karmaşayı da artırmakta ve çevre sorunlarının artmasına sebep olmaktadır.

Çevre tahribatının tüm canlılar üzerindeki olumsuz etkileri fark edilmesiyle çevre hassasiyeti ve çevre koruma bilinci ortaya çıkmaya başladı. Gelecek kuşaklara yaşanabilecek bir dünya bırakma sorumluluğu, tabiatla savaşılmaya değil, onunla uzlaşmaya dayalı yeni bir uzlaşmaya ihtiyaç vardır. Yaşanabilir bir dünya için çevreyi korumak, kollamak ve iyileştirmek bir ihtiyaçtır.

Çevre kirliliği, hayat standardındaki yükselmenin olumsuz bir dış etkisi, bir yan ürünü olarak ortaya çıkmasıyla, tüketiciler çevre şartlarına önem vermeye başladılar. Çevrecilik 1960'larda bir "**uyanma zamanı**", 1970'lerde "**harekete geçme dönemi**", 1980'ler "**hesaplı olma zamanı**" ve 1990'larda "**pazardaki güç**" olarak tanımlanmıştır. Son dönemde tüketiciler, tabii kaynakları kullanmanın sınırları olduğunu ve düşünülenden çok daha hassas gerçekleri bulunduğunun farkına varmışlardır. Bu sebepten çevre insan ilişkileri ekseninde durum, çevrenin aleyhine bozulması sonucu çevre kirliliği meseleleri gündeme gelmiş ve tüm dünyada 5 Haziran Dünya Çevre Günü olarak belirlenmiştir.

Çevre kirliliğinin kabulü, global ölçekte acil duruma gelindiği, çevrenin bir kaynak olduğu ve bunun etkin yönetimini de göstermektedir. **Çevre**, insanların, hayvanların, diğer canlıların hayatları boyunca ilişkilerini sürdürdükleri, karşılıklı etkileşim içinde bulundukları, sabit denge halini koruyamayan hareketli, fiziki, biyolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel ortamdır.

Rio de Janeiro'da 1992'de yapılan Dünya Çevre Zirvesi'nde siyasi bir ideal ve kalkınmada yeni benimsenen **sürdürülebilirlik**, sisteminin odak noktası olarak global eko-sistemlerin üzerindeki yükün nasıl kaldırılabilirliği ve çevre meselelerinin en büyük müsebbibi olan sanayileşmiş ülkelerin tabii hayat şartlarının korunmasında özel bir sorumluluk üstlenmeleri gerektiği kabul edilmiştir. **Sürdürülebilirlik**, bugünkü neslin ihtiyaçlarının, gelecek nesillerin ihtiyaçlarından taviz vermeden karşılanmasıdır.

BM 73. Genel Kurulu 2018 tarihinde konuşan BM genel sekreteri António Guterres, "Bugün, dünya düzeni oldukça kaotik, güç ilişkileri karışık ve evrensel değerler aşıyor. Demokratik ilkeler kuşatma altında. Hukukun üstünlüğü zayıflıyor. Suçlar cezasız kalıyor. Liderler ve devletler içeride ve uluslararası arenada sınırları zorlarken bir dizi paradoksla karşı karşıyayız. Çok uluslu sistem en fazla ihtiyaç duyulduğu bir dönemde tehlike altında." dedi.

Rio de Janeiro'da 1992'de yapılan Dünya Çevre Zirvesi'nde siyasi bir ideal ve kalkınmada yeni **sürdürülebilirlik sisteminin** odak noktası global eko-sistemlerin üzerindeki yükün nasıl kaldırılabilirliği ve çevre meselelerinin en büyük müsebbibi olan sanayileşmiş ülkelerin tabii hayat şartlarının korunmasında özel bir sorumluluk üstlenmeleri gerektiği kabul edilmiştir. BM (2018) genel sekreteri António Guterres, insanların siyasî kurumlara inancını kaybettiği, kutuplaşma ve popülizmin arttığına dikkati çekerek: "Bugün, dünya düzeni oldukça kaotik, güç ilişkileri karışık ve evrensel değerler aşıyor. Demokratik ilkeler kuşatma altında. Hukukun üstünlüğü zayıflıyor. Suçlar cezasız kalıyor. Liderler ve devletler içeride ve uluslararası arenada sınırları zorlarken bir dizi paradoksla karşı karşıyayız. Çok uluslu sistem en fazla ihtiyaç duyulduğu bir dönemde tehlike altında." dedi. Bencillik, aç gözlülük, para, israf, kirlilik, çöp, aşırı tüketim ve iklim değişimini tetikleyen kapitalist anlayış dünya için bir tehdittir.

Her canlı türü, ekosistemde farklı bir rol oynar, birini diğeriyle değiştirildiğinde veya insanlarla fazla iç içe olduğunda onlardaki hastalıklar, parazitler, virüsler, mikroorganizmalar insanlara geçip hastalığa sebep olabiliyor. Tabii hayat alanlarına müdahale biyolojik çeşitliliği azaltıp ekosistemin dengesini bozmaktadır. Bozulan bu denge sonrası her türlü, taşıma, bulaşma ve yayılma geniş alanlara tesir ediyor. İnsan, hayvan ve bitki tüm canlıların sağlığı birbirine bağlı olmasıyla bunlardan birinin dengesi bozulduğunda diğerlerinin de aynı şekilde dengesi bozuluyor. Bu sebeple insan sağlığı, hayvan sağlığı ve çevre sağlığı birbiri ile bağlantılıdır.

Karbon salınımını artırarak daha önce hiç etkileşimde bulunmamış canlıların bir araya getirilmesi dünya ölçeğinde salgınlara sebep olmaktadır. Uzun yıllarda oluşan dünyanın ekolojik dengesi son 100 yılda aşırı şekilde bozuldu. Hastalıkların ortaya çıkması ve bunun yayılma maliyeti, çevreyi sömürmenin ekonomik getirisinden çok daha yüksektir. Global ölçekte yaşanan çevre ve virüs felaketlerinden ders çıkartılarak tüketim alışkanlıkları değiştirilip dünyanın kurtarılması gerekir.

Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var; çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel olarak yolculuk eder ve besin zincirinde atık bırakmaz, su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kar olarak geri döner. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. **Besin zincirinin tepesindeki insan**, tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir tasarruf, kendi türünün devamı, sürdürülebilir bir ekonomi ve çevreye katkı sağlar. Global ölçekte yaşanan felaketler ve pandemiden her kesimin kendini sorgulayıp ders çıkarması gerekir. Dünyada belirli dönemlerde kuraklık yaşamış, fakat bunun yıkıcılığını kapitalist sistem günümüzde daha fazla hale getirmektedir. Dünyada zoraki hükmeden ve insanların hayatın temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları hem üretici hem de tüketiciler tarafından dizginlenmelidir.

Bilim ve teknolojinin gelişimiyle insanların hayatları kolaylaşırken diğer taraftan da ölümler kitlesel halde artıyor. Ahlaki bir anlayışı olmayan bilimin neye hizmet ettiği ve sermayenin güdümünde insanlığı nereye doğru ittiği konusunda global ölçekte bir sorgulamaya ihtiyaç vardır. Çünkü insan her şeye muktedir değildir, bir virüs teknolojik kudrete güvenen tüm insanlığı esir alabiliyor. Tüm ekosistem, birlikte güvenle yaşamının daha iyi bir yolunu bulmak zorundadır.

Çevre, tüm canlı ve cansız varlıklarla ilgili bir kavramdır. Eko sistemde yaşayan ve canlı sınıfını oluşturan; üreticiler, ayrıştırıcılar ve tüketiciler tüm faaliyetlerinde ekolojik dengelyi etkilemektedir.

Dünyanın bugünkü durumuna gelmesinde en büyük etken dünyanın dengesini bozan teknolojik gelişmeler, üretim ve dolayısıyla tüketim sistemidir. Tüketmek için şuursuz bir üretim, israfa dayalı bir tüketim, çevreyi hızla kirlletmektedir.

Üretim ve tüketimle ortaya çıkan ve çevre kirliliği yapan atıklar:

1. Katı atıklar

2. Sıvı atıklar

3. Gaz atıklar

Çevre ile ilgili kavramlar:

-Çevre bilimi; tüm canlı ve cansızların karşılıklı etkileşimini inceleyen bilim dalıdır.

-Ekoloji; çeşitli türdeki canlıların çevreleri ile uyumlu olarak nasıl hayatlarını sürdürdüklerini, hangi şartlar altında besin ve ihtiyaçlarını karşıladıklarını, çeşitli işlevlerin ne tür bir canlı topluluğu içinde yürütüldüğünü inceleyen bilim dalıdır.

-Ekolojik denge; insan ve diğer canlıların varlık ve gelişmelerini tabii yapılarına uygun bir şekilde sürdürebilmeleri için gerekli olan şartların bütününe denir.

-Tabiat; çevrede görülen canlı ve cansız maddelerden oluşan ve belirli bir yapı dâhilinde yenilenen varlıkların tümüne tümüne denir.

-Hayat kalitesi; kişinin içinde yaşadığı çevrede fiziki, psikolojik ve sosyal işlevlerinden ne oranda memnun olduklarını ve sağlığını kişisel olarak algılayışını ifade eder.

-Sürdürülebilir kalkınma; mevcut ve gelecek kuşakların çevreyi koruyarak sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşamasını güvence altına alan kalkınma politikalarının bütününe sürdürülebilir kalkınma denir.

-Çevre bilinci; tabii dengenin bozulmasına ve çevre kirliliğine karşı kendi etkinliğinin bilincinde olma ve kaynak kullanım ve tüketiminde gelecek nesiller için sorumlu bir tutum sergilemedir.

-Çevre hakkı; tabii ortam ve hayat şartlarına olumsuz etki ve zararları bertaraf etmek ve cezalandırmak amacıyla devletin gerekli tedbirleri alma ve her insanın sağlıklı ve ekolojik olarak dengeli bir çevre hakkına saygılı olarak, eşya ve malların kullanımını düzenleme yükümlülüğünü öngörür.

-Çevko; çevre koruma faaliyetlerinin Türkiye’de organize olmuş, isimlendirilmiş ve hedefi çevreyi koruma ve ambalaj atıklarını yeniden değerlendirme faaliyetlerini yürütmektedir.

-Çevre koruma; çevreye ait değerlerin ve ekolojik dengenin tahribini, bozulmasını ve yok olmasını önlemeye, mevcut bozulmaları gidermeye, çevreyi iyileştirme ve geliştirmeye çalışmaları ifade eder.

-Alıcı ortamlar; tabiatı atıkların bırakıldığı hava, toprak ve suyun oluşturduğu ortama alıcı ortam denir.

-Atık; herhangi bir faaliyet sonunda çevreye bırakılan her türlü maddeye atık denir.

-Arıtma; atık su veya gazların kirleticilerden temizlenmesi işlemlerine arıtma denir.

Herhangi bir faaliyet sonunda çevreye bırakılan ve çevreyi kirlüten her türlü maddeyi ifade eden atık ürünleri geri alma veya toplama başta işletmeler olarak tüm kesimlerin sorumluluğundadır. Ömrü biten elektronik eşyalar tabiatı kirlüten ve zarar veren ağır metaller içerir. Atıkların, geri veya ileri dönüşüm sistemleri ile ekonomiye yeniden kazandırılması ve sıfır atık anlayışının topluma kazandırılması gerekir. **Geri dönüşüm**, yeniden değerlendirilebilme imkânı olan atıkların çeşitli işlemlerden geçirilerek üretim sürecine yeniden dâhil edilmesi, geri kazanılmasıdır. **İleri dönüşüm**, ömrünü tamamlamış, kullanılmayacak durumda olan her şeyin, asıl gayesinden farklı şekilde kullanılmak üzere yeniden düzenlenmesidir. Geri ve ileri dönüşümün temel amacı kaynak israfını önlemek ve atık çöp miktarını azaltmaktır. **Sıfır atık** ise israfın önlenmesi, kaynakların verimli kullanılması, atık oluşum sebeplerinin gözden geçirilerek bunun engellenmesi veya minimize edilmesi, atığın oluşması halinde ise kaynağında ayrı toplanması ve geri kazanımının sağlanmasını kapsayan atık yönetim felsefesidir. Atık malzemelerin geri dönüşüm aracılığı ile değerlendirilmesi, atığa sebep olan etkenlerin gözden geçirilmesi ve israfın önüne geçirilmesini hedef koyan atık yönetim felsefesi olarak ifade edilir. Sıfır atık hedefleyen işletmeler iç ekonomiye ve ülke ekonomisine büyük oranda fayda sağlamaktadır.

Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var; çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel olarak yolculuk eder ve besin zincirinde atık bırakmaz, su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kar olarak geri döner. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. **Besin zincirinin tepesindeki insan**, tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir tasarruf, kendi türünün devamı, sürdürülebilir bir ekonomi ve çevreye katkı sağlar. Global ölçekte yaşanan felaketler ve pandemiden her kesimin kendini sorgulayıp ders çıkarması gerekir. Dünyada belirli dönemlerde kuraklık yaşamış, fakat bunun yıkıcılığını kapitalist sistem günümüzde daha fazla hale getirmektedir. Dünyada zoraki hükmeden ve insanların hayatın temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları hem üretici hem de tüketiciler tarafından dizginlenmelidir.

Tüm dünyaya zoraki hâkim olup hükmeden ve insanların hayatın temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları hem üretici hem de tüketiciler tarafından dizginlenmelidir. Her kesimin global sosyal sorumluluğunda tabiatı yardımcı olması onu iyileştirecektir.

11.2. Çevre Kirliliği

Tabiatın temizleme kapasitesinden fazla olan yüklerin çevrede meydana getirdikleri atıklar, tabiat tarafından kendiliğinden yok edilip giderilemiyorsa ve bu durum tabiatın gücünü aşıyorsa çevre kirliliği oluşacak ve tabii denge bozulacaktır.

Çevre kirliliği; kişinin özel ve sosyal çevresinde oluşan ve istenmeyen etkilerdir. İnsanların her türlü faaliyetleri sonucu, havada, suda ve toprakta meydana gelen olumsuz gelişmelerle ekolojik dengenin bozulması ve aynı faaliyetler sonucu ortaya çıkan koku, gürültü ve atıkların çevrede meydana getirdiği arzu edilmeyen sonuçlardır (2872 sayılı Çevre Kanunu’nun II. mad).

Canlı varlıkların içerisinde yaşadığı ve onları kuşatan hava, su ve toprak gibi tabii kaynaklardan oluşan bir sistem olarak çevre ile ilişkili diğer kavramlar ekolojik sistem veya kısaca eko sistem olmaktadır. Ekolojik dengeyi oluşturan canlı ve cansız varlıklar zincirindeki herhangi bir kopma veya bozulma, çevre sorunlarını ortaya çıkarmaktadır. Bu sorunları çevre kirlenmesi kavramıyla özetlemek mümkündür.

İnsan ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmet üretimi için hava, su, toprak, ormanlar ve madenler gibi gerekli tabii kaynakları

çevreden alınarak kullanılır. Nüfus ve gelirdeki artışa paralel olarak insan ihtiyaçları çeşitlenmekte ve artmakta, bu artış refah düzeyine bağlı olarak sürekli gelişmektedir. Artan ihtiyaçları karşılamak için tabii kaynakların kullanımındaki artış tabii çevreyi ve tabii dengeyi etkilemekte ve bozmaktadır. Çevre bilinci ile tabii denge korunduğu takdirde, canlıların kendi aralarındaki ve fizikî çevreyle ilişkileri, onların sağlıklı gelişmesine imkân verecek demektir. Tersî durumda ise tabii denge bozulacak ve canlıların sağlıklı gelişme ortamı kalmayacaktır.

Sürdürülebilir üretim ve tüketim sistemi içerisinde hem üretici hem de tüketici birimlerin çevreye karşı birçok sorumlulukları bulunmaktadır. İşletmeler, tabii çevreye karşı sorumluluklarını çevre yönetim sistemine uygun hareket ile yerine getirirler.

TS EN ISO 14001:2005 Çevre Yönetim Sistemi: Bir işletmenin çevreye dair zorunluluklarını yerine getirmesi için yaptığı faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve gözden geçirilmesini ifade eder.

Eski atık ürünlerin geri alınması veya toplanması günümüzde artan pazarlama sorumluluklarından biri haline geldi. Çünkü ömrü biten elektronik eşyalar, tabiatı kirlüten ve zarar veren ağır metaller içermektedir. Türkiye’de 2013’te yürürlüğe giren Atık Elektrikli ve Elektronik Eşyaların Kontrolü Yönetmeliği (AEEE) ile başlayan yeni dönemde işletmelere büyük sorumluluklar yüklemektedir. **Elektronik atık**, kırılmış, hasar görmüş, tamir edilemez veya kullanım ömrünü tamamlamış elektrikli ve elektronik eşyalardır.

İşletmenin çevreye karşı sorumlulukları:

1. Canlılara ve tabiata zarar vermemeli
2. Çevre kirliliğine yol açmamalı
3. Tabii kaynaklara zarar vermemeli
4. Çevreye saygılı davranmalıdır.

Üretim birimlerinin faaliyetleri sonucu oluşan ve çevreye bırakılan her türlü atık bir çevre kirliliği oluşturmaktadır. Herhangi bir faaliyet sonucunda oluşan ve çevreye bırakılan her türlü maddeye atık denir.

Atık çeşitleri:

1. Hastane atıkları
2. Radyoaktif atık
3. Sanayi atıkları
4. Ev atıkları

İşletmeler üretim birimi olarak üretim faaliyetleri esnasında flora ve fauna sistemlerine zarar vermeyecek şekilde hareket etmelidir.

Flora, bir ülkede veya bir bölgede yetişen bitkilerin tür olarak tümüdür. **Fauna** ise belli bir bölgede yaşayan hayvanların tüm türlerini ifade eder.

Yaşanılan alanlarda bulunan elektrik akımı taşıyan kablolar, radyo frekans dalgaları yayan; radyo ve televizyon vericileri, cep telefonu baz istasyonları, yüksek gerilim hatları, trafolar, mikrodalga yayan ev aletleri gibi araçların oluşturduğu, insanın ve diğer canlıların üzerinde bozucu etkiler yapan “**elektromanyetik alanlar**” önemli oranda **elektromanyetik kirliliğe** sebep olmaktadır. Elektronik pus olarak da isimlendirilen ve gözle görülmeyen bu elektromanyetik kirlilik, bazen zaman cep telefonunun çalmasıyla televizyonda karlanma yaparak, kimi zaman ise yüksek gerilim hatları yakınında uçan helikopterleri bile düşürerek kendini gösteriyor. 20. asır ile birlikte tabiatda da var olan bu manyetik alanlara insan yapımı olanlar da eklenmesiyle bu manyetik dalgalar insan organizmasında önemli ölçüde karışıklığa sebep olmakta, vücudun molekül ve atomların dengelerini bozmakta, biyo-kimyevi işlevleri etkilenmekte ve elektriksel dolaşımı zarar görmektedir.

Dünyada tabiat ve çevre koruması konusunda çalışmalar yapan "World Wildlife Fund" ve "Global Footprint Network" tarafından ortak yapılan araştırmaya göre, AB vatandaşları yeryüzü kaynaklarını tüketme hızı, kaynakların yenilenebilir olma hızının çok ötesine geçti. Raporda, “Her bir ortalama AB vatandaşının tükettiği gibi herkes tüketse, 2,8 adet dünyaya ihtiyaç duyulur.” deniliyor. “AB’nin bütün ülkeleri, gezegenimizin zenginliklerinin ötesinde yaşıyor” denilen ortak raporda, “AB vatandaşlarının, yenilenebilir AB ekolojik sistemlerinin iki mislisini kullandığı” uyarısı yapıldı.

Tabii çevrenin kirlenmesi, global ısınma, ozon tabakasının incilmesi, elektro manyetik tehlike, silahlı çatışmalar, kötü alışkanlıklar gibi dünyayı tehdit eden sorunları çözmeye, global sosyal sorumluluğu kişiliğinin bir parçası haline getirip fiiliyata dönüştürebilen insanlarla mümkündür. Global meselelerin çözümü için her insanın yerine getirebileceği mutlaka birtakım sorumlulukları vardır.

11.3. Çevre Kirliliğinin Çeşitleri

Çevre sorununun ilk başlangıcı üretim olayıdır.

Tabi kaynaklar ve enerji içerisinde maden yatakları, kömür ve petrol gibi fosil yakıtları ve diğer elementlerde mal ve hizmetlerin üretiminde kullanılmaktadır. Üretimde kullanılan hammadde ve enerji yok olmazlar, çevrede varlıklarını devam ettirirler ve devrî bir döngü içine girerler. Çevrede gerçekleşen bu olay sonu kullanılan kaynakların; hava, su, toprak ve gürültü olarak farklı dört birikim havzası çevreyi bir şekilde etkiler. Gelişen teknolojiyle farklı çevre kirlilikleri de ortaya çıkmaktadır.

Çevre kirliliğinin çeşitleri:

11.3.1. Hava Kirliliği

Hava tüm canlıların yaşaması için hayati önem taşır. Yerkürede cereyan eden bütün üretim ve tüketim faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan atıklarla hava kirlenmektedir.

Hava kirliliği; canlıların yaşamını olumsuz yönde etkileyen veya maddi zararlar meydana getiren havadaki yabancı maddelerin normalin üzerinde artması şeklinde tanımlanmaktadır. Hava kirliliği, toz, duman ve değişik gazların havada normalin üzerinde bulunmasıyla ortaya çıkmaktadır. Bu durum, sanayileşmenin ileri boyutlara ulaşmasıyla hız kazanmıştır.

Hava kirliliğinin sebepleri:

1. Şehirleşme
2. Isınmadan kaynaklanan hava kirliliği
3. Motorlu taşıtlardan kaynaklanan hava kirliliği
4. Sanayiden kaynaklanan hava kirliliği
5. Atmosferik özellikler
6. Sera etkisi. Sera: Güneş ışınlarının içerisine girmesine izin vererek ısının dışarıya kaçmasını sınırlayan ve iç ortamın dış ortama göre daha sıcak olmasını sağlayan sistem.

7. Sera gazı. Atmosferde kısa dalgali güneş radyasyonunu geçirme buna karşılık yerden atmosfere yayılan uzun dalgali radyasyonu tutabilme özelliklerine sahip gazlar.

Ülkeler, küresel loşlaşma, küresel ısınmanın ve sonucunda küresel iklim değışimine sebep olan sera gazlarının atmosfere salınımındaki artışı bertaraf etmek için çalışmalar yapmaktadırlar. **Küresel loşlaşma;** bacalardan çıkan partiküllerin (parçacıkların) atmosferdeki su buharlarına yapışarak havada asılı kalması ve tabaka haline gelerek güneş ışınlarını engellemesiyle oluşan loşlaşmadır. **Küresel ısınma** ise bütün dünyada sıcaklığın sistematik bir şekilde artması ve sonuçta bir iklim değışikliği oluşması sürecine denilir.

Hava kirliliğinin insan sağlığına etkisi, öksürük ve bronşit, kalp rahatsızlığı ve akciğer kanserine kadar geniş yelpazede gerçekleşmektedir. Kirliliğin verdiği olumsuz etkileri sağlıklı kişilerde bile gözlenmekle birlikte bazı duyarlı gruplar daha kolay etkilenmekte ve daha ciddi problemleri getirmektedir.

11.3.2. Su Kirliliği

Hava gibi su da canlıların ve bitkilerin yaşamlarını sürdürmede vazgeçilmez bir yere ve öneme haizdir.

Dünyanın yaklaşık üçte ikisi sularla kaplı olması sebebiyle dünyamız “Mavi Gezegen” olarak da isimlendirilir. Ancak dünyadaki suların yalnızca %3’ü tatlı, geri kalanı ise tuzludur. Dünyada bulunan sulardan insanların kullanabileceği miktarının oldukça az olması, nüfusun artışına bağlı olarak önemini de arttırmaktadır.

Su, oksijen ve hidrojenden oluşan, sıvı durumunda bulunan, kokusuz, renksiz ve tatsız maddedir. Su kirliliği, ekolojik yapının bozulmasını ifade eder. **Su kirliliği,** su kaynaklarının kullanılmasını bozacak ölçüde organik, inorganik, biyolojik ve radyoaktif maddelerin suya karışmasını ifade eder.

Su kirlenmesi, su ortamının tabi dengesinin mineral oranı, tat, berraklık, asılı partiküllerin bozulması şeklinde tanımlanabilir.

Suya karışan maddeler suların fiziki, kimyevi ve biyolojik özelliklerini değıştirmesiyle su kirliliği ortaya çıkarır. Tüm canlılar için su, besinlerin sindirimi, emilim ve hücrelere taşınmasında, hücre, organ ve dokuların düzenli çalışmasında, zararlı maddelerin dışa atılmasına, vücut ısısının kontrolü gibi hayati işlevleri yerine getirir.

Su kirliliğine etki eden faktörler:

1. Hatalı zirai faaliyetler
2. Toprak erozyonu
3. Zirai mücadele ilaçlarından kaynaklanan kirlenme
4. Sanayiden kaynaklanan kirlenme
5. Kimyevi, biyolojik ve atmosferik atıklar

Su kirliliği ile ilgili alınması gereken tedbirler:

1. Arıtma tesisleri kurulmalı
2. Belirli yerlerde nüfus artışını düzenlemeli
3. İnsanlar bilgilendirilerek eğitilmeli
4. Su kaynaklarını koruyacak politikalar geliştirilmeli

11.3.3. Toprak Kirliliği

Üzerinde bitkiler yetişen ve kayaların, taşların parçalanması ve bozulmasıyla oluşan yeryüzünün en üst tabakasına toprak denir.

Tüm canlıların dünyada hayatı bir şekilde toprağa bağlıdır. Toprağın verim gücünü düşürecek, özelliklerini bozacak her türlü teknik ve ekolojik baskılar toprağın kirlenmesine sebep olur.

Toprak kirliliği; toprağın insanlar tarafından emme, içine alma kapasitesinin üzerinde çeşitli bileşikler ve toksin maddeler ile yüklenmesi sonucunda normal fonksiyonlarını yerine getiremez duruma gelmesidir. Toprağa verilen aşırı miktarda su, kimyasal gübreler ve diğer atıklar toprakla beraber suların kirlenmesine ve tabii dengenin bozulmasına sebep olmaktadır.

Toprağın erozyona maruz kalması da bir toprak kirlenmesi olarak görülebilir. Erozyon, yağmur suları ve rüzgâr gibi etkilerle verimli toprak tabakasının aşınarak bulunduğu yerden başka yere taşınmasıdır. Erozyon günümüzde en önemli çevre sorunu olarak görülmektedir. Bilhassa ekonomisi tarıma dayalı yöreler açısından bu sorun daha da önem arz etmektedir. Çünkü erozyon vasıtasıyla tarım için mevcut verimli topraklar elden çıkmakta, buna bağlı olarak da tarımsal üretim gerilemektedir.

Toprak kirliliğine etki eden faktörler:

1. Hastana, sanayi ve ev atıkları
2. Radyoaktif atıklar
3. Hava kirliliği sonucu oluşan asit yağmurları
4. Aşırı şekilde suni gübre, tarım ilacı ve hormon kullanımı

Su kirliliği toprak kirliliğine sebep olurken toprak kirliliği de özellikle yer altı sularının kirlenmesini getirir.

Toprak kirliliğini önleyici tedbirler:

1. Arazi ve tabi kaynaklarla ilgili politikalar geliştirilmeli
2. Tarım ve orman arazilerinin hedef harici kullanımı engellenmeli
3. Ormanlaştırma çalışmalarına yoğunluk verme,
4. Ev ve sanayi atıkları toprağa zarar vermeyecek şekilde toplanıp depolanmalı
5. İnsanlar bilgilendirilerek eğitilmeli
6. Suni gübre ve tarım ilaçlarının aşırı kullanımı engellenmeli

11.3.4. Gürültü Kirliliği

İnsanlar üzerinde olumsuz etki oluşturan ve hoşla gitmeyen seslere gürültü denir.

Gürültü kirliliği; insanların huzur ve sükûnunu, ruh ve beden sağlığını bozacak seviyede, rastgele istenmeyen seslerdir. **Gürültü kirliliğinin kaynakları;** inşaat işleri, yol trafiği, uçakların çalışması ve ağır donanımlar, eğlence, müzik ve değişik spor türlerinin ortaya çıkması, eğlence yerlerindeki ses düzeninin iyi olmaması gürültü kirliliğine sebep olmaktadır.

Gürültü kirliliğini önlemek; gürültü çıkaran sesleri en aza indirmek, etki süresini azaltma, hoşla giden ve daha az rahatsız edecek hale getirmekle mümkündür.

Elektromanyetik kirlenme, elektronik cihazların çok fazla kullanılmasından dolayı elektromanyetik alanların normal seviyenin üzerinde oluşması ve böylece biyolojik denge ve yapı üzerinde istenilmeyen etkiler oluşturmaları şeklinde ifade edilmektedir. Gürültü kirlenmesi içerisinde ifade edilebilecek elektromanyetik kirlenme türü genelde, enerji nakil hatlarından, flüoresan lambalardan, mikro dalga fırınlarından, 50 Hz frekansa 220 volt gerilime sahip elektrik besleme sisteminden ve bu voltaj ile çalışan her türlü araçtan kaynaklanmaktadır.

Gürültü insan sağlığını ve rahatını bozduğu, olumsuz psikolojik etki ile davranış bozuklukları, aşırı sinir ve stres yaptığı ve trafikte kaza tehlikesini artırdığı bir gerçektir. Şehirleşme ve sanayileşmeye bağlı artan gürültü kaynakları çeşitlenmektedir. Gürültü kaynakları toplumlara bağlı olarak da ülkelerde farklı olabilir. Fakat standart belirlenirken temel farklılık, sahip olunan teknoloji ve kullanılan araçlardan kaynaklanır.

Gürültünün kaynakları:

1. Yapı içi gürültüler
2. Yapı dışı çevre gürültüleri
3. Tabi gürültüler
4. Elektromanyetik kirlilik

Gürültü kirliliğini azaltmanın yolları:

1. Şehir planlaması yapılırken gürültünün göz önünde bulundurulması
2. Gürültünün yayılmasını azaltacak tedbirler alınması
3. Yolların tekerlek gürültüsünü azaltacak şekilde tasarlanması
4. Hava alanlarının ve sanayi bölgelerinin yerleşim yerlerinden uzağa kurulması
5. Binalarda ses yalıtımı bulunması zorunluluğu getirilmeli
6. Gürültüyü azaltmaya yönelik kanuni düzenlemelerin yapılması
7. Halka açık yerlerde yüksek sesle müzik yayınının engellenmesi
8. Motorlu taşıt sürücülerinin gereksiz korna çalmalarının engellenmesi
9. İnsanların gürültünün zararları konusunda bilgilendirilmesi ve gürültü haritasının çıkarılması

11.4. Çevre Kirliliğini Önleyici Çalışmalar

Bir teknolojik ürün hayatı kolaylaştırırken diğer yandan bazı zararları da insanın vücuduna ve çevresine dokunmaktadır.

Temiz çevrede yaşamak her insanın temel hakkıdır. Bu hakkı anayasalarla koruma altına alınmaktadır. Hızlı nüfus artışı, sanayileşme, tabii, tarihi yapıların tahribi ve düzensiz şehirleşmenin ortaya çıkardığı görüntü kirliliği insan psikolojisini etkilemektedir.

Stockholm'de 1972'de toplanan Dünya Çevre Konferansından sonra çevreye ilgi daha da artmış, kaynakların verimli kullanılması çevreye duyarlı teknolojiler uygulanarak sürdürülebilir bir kalkınmanın sağlanması konusunda çalışmalar ve organizasyonlar başlatılmıştır. Yeşiller olarak anılan çevreci hareketler her tarafta ortaya çıkmış ve diğer taraftan Birleşmiş Milletler de çevre konusunda duyarlı davranmakta ve geniş katılımlı toplantılar düzenlemektedir.

Dünyada hızla çok çeşit kimyasal içerikli maddeler üretilerek pazarlara sunulmakta ve ülkelerin gelişmişliklerine bağlı olarak bu ürünler sürekli artmaktadır. Sanayileşme artışları, şehirlerin büyümesi, motorlu vasıtaların çoğalması, nükleer enerji üretimi ve yeni kimyasal maddelerin, zararlı ilaçların ve plastik ürünlerdeki artış ile çevre kirlenmesi çok ciddi boyutlara ulaştı.

Türkiye'de de çevrenin yanlış kullanımına bağlı olarak bozulan bitki örtüsü ve ormanların azalması sonucu her yıl **Kıbrıs** adası kadar toprak erozyon ile deniz ve göllere taşınarak kaybolmaktadır. Verimli bir **30** santimetrelik toprak tabakasının ancak **900** senede oluştuğu dikkate alınırsa işin boyutları daha iyi anlaşılmış olacaktır. Ülkeler, küresel loşlaşma, küresel ısınmanın ve sonucunda küresel iklim değişimine sebep olan sera gazlarının atmosfere salınımındaki artışı bertaraf etmek için çalışmalar yapmaktadırlar.

Haziran 1992'de Rio de Janeiro'da toplanan **Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı** 16 Haziran 1972'de Stockholm'de kabul edilen BM Çevre Konferansı Deklarasyonunu teyit edip onu daha ileriye taşımaya çalışarak:

1. Ülkeler arasında ve toplum ve kişilerle ilgili kilit sektörler arasında yeni iş birliği düzeyleri oluşturarak yeni ve eşitlikçi bir küresel

ortaklık tesisi **amacıyla**,

2. Tüm insanlığın faydasını gözeterek ve küresel çevre ve kalkınma sisteminin bütünlüğünü koruyan uluslararası anlaşmalar yapma yolunda **ilerleyerek**,

3. Evimiz olan dünyanın, birbirine bağımlı parçalardan oluşan bir bütün olduğu gerçeğini **bilerek 27 temel ilkeyi beyan etmektedir**.

Rio De Janeiro'da 3-14 Haziran 1992 tarihinde kabul edilen Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi ve ilgili Kyoto Protokolü 16 Mart 1998 tarihinde imzaya açılmıştır. Aynı zamanda İklim Değişikliği Sözleşmesinin Tarafları, Sözleşmedeki taahhütlerini gerçekleştirmeye devam edecekler ve Protokolün sonraki senelerde yürütülmesi için hazırlanacaklardır. Uzun çalışmalar ve yoğun müzakereler sonunda 16.02.2005 tarihinde yürürlüğe giren Kyoto Protokolü, sera gazı emisyonlarının dünya üzerinde oluşturduğu tehdidi yok etmek için atılan büyük bir adım. Türkiye bu anlaşmayı 06.02.2009 tarihinde imzaladı.

Türkiye'de de 1978'de Çevre Müsteşarlığının kurulması ve 1983 de ise 2872 sayılı **Çevre Kanunu'nun** çıkartılması ile başlatılan organizasyon ve düzenleme çalışmaları devam etmektedir. Bu konuda TBMM Araştırma Komisyonu Raporunun yayınlanmasından sonra ayrı bir **Çevre Bakanlığı** kuruldu ve 2006' yılı mayıs ayında yeni çevre konunu yürürlüğe girdi.

"Avrupa Yeşil Mutabakatı – EU **Green Deal**", 11 Aralık 2019 tarihli iklim ve çevreyle ilgili zorluklarla mücadele konusunda Avrupa Birliği'nin (AB) önceki taahhütlerini daha geniş ve daha etkili bir şekilde yeniden düzenlemeyi amaçlayan bir yol haritasıdır. Ufuk 2020 Programı Yeşil Mutabakat Çağrısı, 2050 yılına kadar Avrupa kıtasını iklim nötr hale getirmek konusundaki genel hedefi ile bir dizi derinden dönüştürücü politikalar tasarlamayı, Ar-Ge ve yenilik projeleri yoluyla bu hedeflere katkı sunmayı amaçlamaktadır.

Nüfus artışı, plansız şehirleşme, düzensiz sanayileşme, nükleer denemeler, etnik savaşlar, verimi artırmak için kullanılan tarım ilaçları, suni gübreler ve artan oranda kimyevi madde kullanımı çevre kirliliği sorunlarının ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Tüm bunların sonucu; kirlenen hava, su ve toprak bitki ve canlıların hayatını olumsuz yönde etkileyecek boyutlara ulaşmıştır.

Çevreyi koruma tedbirleri:

1. Etkin bir çevre denetim sistemi ve kanuni bir yapı kurulmalı.
2. Gelecek nesillerin iyi bir çevre eğitimi ile yetiştirilmesi sağlanmalı.
3. Çevre sorunlarının çözümü için sivil toplum kuruluşlarının sayısı artırılmalı.
4. Sivil toplum organizasyonları ile kamu kuruluşları ortak çalışmalar yürütmeli.
5. Planlı şehir alanları oluşturulmalı.
6. Ormanların çoğaltılması ve korunması sağlanmalı.
7. Düzenli ve çevreci organize sanayi bölgeleri oluşturulmalı.
8. Çöplerin kaynağında ayrıştırılması için çalışmalar yapılmalı.
9. Kaliteli yakıtların kullanımı sağlanmalı.

Çevreye bağlı olarak artan sorunlar insanların sağlıklı hayat ortamlarının tabi yapısını tahrip ederken diğer yandan da çevre üzerinde yaşayan tüm canlıların yaşamlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Hava, su ve toprağın her geçen gün artan oranlarda kirlenerek bir kısmının kullanılamaz hâle gelmesi, sanayi bölgeleri ve büyük şehirlerin kirlilik sebebiyle yaşanamaz hâle gelişi, ozon tabakasının delinmesi, ortal global ısınma, tabi kaynakların hızlı tüketimi, çevreyi koruyacak kuruluşlarının kurulmasını sağlamıştır.

Çevre konusunda kurulan kamu, yarı kamu ve sivil toplum kuruluşlarının temel hedefi yaşanabilir bir çevre kurmak ve bunu sürdürmektir. Türkiye'de çevreyi koruma, çevre bilincini artırmak için çalışan demek, vakıf ve sivil toplum kuruluşları bulunmaktadır.

11.5. Tüketici Bilinci ve Çevre Koruma

Kapitalist ekonomide kaynakların kullanımını fiyatlar belirler ve piyasa ne kadar tam rekabete yakın ise kaynak tahsisi o kadar etkin şekilde yapılır kabulünün kaynakların hızla tüketilmesi, çevrenin tahribi ve kirlenmesi gibi birçok istisnaları vardır.

Ekonomik gelişme, sanayileşme, zenginleşme ve refah gibi ekonomik kavramlar üretim için gerekli kaynakların yoğun kullanımı ile yakından ilgilidir. Sanayileşme ve refah artışı; daha fazla hammadde kullanımı, daha fazla atık ve neticede daha çok çevre kirliliği ve tabii dengenin bozulmasıdır. Bundan kaçmak için üretim artışından ve sanayileşmeden vazgeçmeden sürdürülebilir bir üretim ve tüketim sisteminin kurulması sağlanmalıdır. **Sürdürülebilir kalkınma**, gelecek nesillerin ihtiyaçlarının karşılanma potansiyeli tehlikeye düşürülmeden, mevcut ihtiyaçların karşılanmasıdır.

Sürdürülebilir kalkınmanın; **sürdürülebilirlik**, **nesiller arası** ve **küresel bir sorun** olarak üç yönü bulunmaktadır. Bunun için topyekûn bir tüketim bilincinin oluşturulması ve bu bilinç çerçevesinde sahip olunan tüm kaynakların gerektiğinde yeteri kadar kullanmak suretiyle tasarruf ederek çevre korunmuş olur. En iyi ve etkin çevre koruma siyaseti bilinçsiz ve hoyrat tüketimden uzak ve gereksiz tüketimin önüne geçerek, çevre kirliliğini azaltmaktır.

WWF'nin (Dünya Doğayı Koruma Vakfı) yayınladığı '2006 Yaşayan Gezegen Raporu'na göre, gezegenimizdeki tabii kaynaklar tarih boyunca görülmemiş bir hızla tüketiliyor ve tabii kaynaklar şu andaki hızında tüketilmeye devam edilirse, 2050'de iki gezegene daha ihtiyaç olacağı belirtilmektedir. Dünya tarihinde döngüsel olarak belirli dönemlerde kuraklık yaşamış, fakat bunun yıkıcılığı günümüzde daha fazla olmaktadır. Bu yıkımı hafifletecek suyu tasarruflu kullanma ve depolamada yeraltı barajları gibi yeni tekniklere ihtiyaç artmaktadır.

İşletmeler, en ucuz üretim faktörlerini kullanarak kârlarını çoğaltmayı hedeflerler. Piyasadaki ürün fiyatları veri olarak alınırsa, satış miktarı ve üretim maliyetleri kârın belirleyicisi durumundadır. Tüketiciler ise sınırlı gelirlerini ürün fiyatlarını dikkate olarak harcamakta, ne kadar daha fazla tüketirlerse o kadar mutlu olacakları eğilimine girmektedirler.

Dünya kamuoyunda 1960'lerden sonra dikkatleri çeken ve tartışılan çevre sorunlarının ekonomik analizini yapmak, toplumsal açıdan fayda ve maliyet değerlendirmesini ortaya koymak mümkündür. Tabiatın bozulması ve çevre kirliliği ile ilgili programlarda, bazı davranışın veya işlemlerin yasaklanması veya günümüzde mevcut sanayi ürünlerinin yol açtığı kirlenmeleri önleyecek yeni teknolojilerin bulunması ve uygulanması öngörülmektedir. Bu açıdan, çevre ile ilgili kanun ve tüzükleri hazırlayanlar ile mühendislerin rolü açıkça görülmektedir.

İktisatçıların çevre olayıyla ilgisi iki temel sebebe dayanır. **Birinci sebep;** çevre kaynakları da diğer tüm kaynaklar gibi, toplumun ihtiyaçlarına yeterli değildir ve kıttır. Bu kaynakların niçin nasıl ve kimler için kullanılacağına karar vermek gerekir. Bu sebeple, herhangi bir ekonomik soruna uygulanan ekonomik analizler çevre sorunlarına da benzer şekilde uygulanabilir. **İkinci sebep,** geleneksel kaynaklarla çevre kaynakları arasında temel bir farklılığın varlığı ve bu farklılığın onların kullanılışıyla ilişkili olmasıdır.

Kaynakların en uygun şekilde tahsis edilmesi rolünü oynayabilmesi için; üretim faktörlerinin serbest dolaşımı, hür girişim, kâr serbestisi, özel mülkiyete dair bazı haklar ve rekabet gibi ekonomik sistemde bazı şartların mevcudiyeti gereklidir. Çevre meselesinin ilk başlangıcı üretim olayıdır. Önce enerji, tabii kaynakların insanlar için faydalı olan mal ve hizmetlere dönüştürülmesinde kullanılır. Bu temel kaynaklar ve enerji içerisinde maden yatakları, kömür ve petrol gibi fosil yakıtları ve diğer elementlerde vardır.

Tüketilen mal ve hizmetlerin üretiminde kullanılan işlem aşamaları çok değişik olabilmekte ve üretimde kullanılan hammadde ve enerji yok olmazlar, çevrede varlıklarını devam ettirirler ve devrî bir döngü içine girerler. Çevrede gerçekleşen bu olay sonu kullanılan kaynakların birikim havzaları; hava, su, toprak ve gürültü olarak farklı dört birikim havzası çevreyi bir şekilde etkiler.

Tabii çevrenin aşırı istismarı ile ortaya çıkan sorunlar:

1. Kutuplardaki buzullar eriyor, deniz suyu seviyesi yükseliyor ve kıyılarda toprak kayıpları artıyor.
2. Kuzey Yarıküre'de kar örtüsünde sürekli bir azalma ve deniz seviyelerinde de bir artış belirlendi.
3. Global ısınmayla dünyanın bazı bölgelerinde kasırga, sel, taşkın sıklığı artarken bazı bölgelerde kuraklık ve çölleşme artıyor.
4. İklimdeki değişime dayanamayan bitki ve hayvan türleri de ya azalıyor veya tamamen ortadan kalkıyor.
5. Küresel ısınma sonucu oluşan iklim değişikliği kalp, solunum yolu, bulaşıcı, alerjik gibi hastalıkları tetiklemektedir.
6. Su sıkıntısı, tarım ve hayvancılığın zarar görmesiyle az gelişmiş ülke ekonomilerinin alacağı darbe ile **sefalet** baş gösterecektir.
7. Kutuplarda buzların erimesiyle deniz seviyesinin yükselmesi kıyı şehirlerin büyük ölçüde su altında kalmasına sebep olacaktır.
8. Küresel ısınma üretim maliyetlerini yükseltmesiyle ürün fiyatlarında genel olarak artış görülmektedir.
9. İktisadi analizler "**kıtlık**" ilkesine dayanır ve esas olan kaynakların etkin ve verimli kullanılmasıdır.

Kaynakların tahsisinde çevre kirlenmesi gibi dış faktörlerin etkisi incelenmeli ve çözüm yolları belirlenmelidir.

Çevre kirlenmesini önleyici tedbirler:

1. Çevreyi kirletenler maliyetlere katılmalıdırlar. Çevre kirleticisi olan üretimlerin çevreye verdiği zararlar üretim maliyetlerinde yer almadığı yani çevreyi kirlenene ödettilmediği sürece bu tür teknolojiler devam ederler. Eğer çevreyi kirlenme maliyete dâhil edilirse, yükselen maliyetler arzın kısılmasına sebep olur. Maliyetlerin yükselmesi ve satış fiyatı piyasa şartlarında belirlenen ürünlerin kâr marjı düşecektir. Çevreye verdikleri zararları kendilerine ödettilmesi teknoloji değiştirmeleri ile eş anlamlı olacağı için tercih edilecek olan teknoloji değişimi çevreyi daha az kirlitecektir.

"**Çevreyi kirleten ödesin**" sloganı, çevreyi kirleten kişi, kurum ve kuruluşların bunun bedelini ödemeleri gerektiği anlamını ifade etmektedir. Bu ödeme; çevre kirliliğinden zarar görenlere tazminat ödenmesi ve çevre kirliliğini bertaraf etmek üzere yeni teknolojiler ve ek yatırımlar yaparak bunların ürün fiyatlarına yansıtılması ve sonuçta bu ürünü kullanan tüketicilerin zararı dolaylı olarak karşılaması olarak iki şekildedir.

Kirlilik büyük oranlara ulaşmış küresel bir dışsalıktır ve bunu hiçbir ülke veya kişi istememiş olabilir. Bu olumsuz olarak ifade edilen dışsalılık kirlilik oranına durumuna göre ayrıntılı vergi oranı ile telafi edilebilir. **Dışsalılık,** bir ürünün üretiminin ve tüketiminin o ürünü satanların ve alanların dışındaki üçüncü kişilere bir maliyet yüklemesine veya bir fayda sağlaması olarak ifade edilmektedir. Günlük hayatta hem ürünün üretimi hem tüketimi üçüncü kişilere bir maliyet yükleyebilir veya fayda sağlayabilir ve üretim ve tüketimdeki dışsalılıklar olumlu dışsalılık veya olumsuz dışsalılık şeklinde olabilir.

Çevreyi kirlenmenin bir bedel ödemeyi gerektirdiğini insanlara kabul ettirme "**Çevreyi kirleten ödesin**" sloganı ile olabilir.

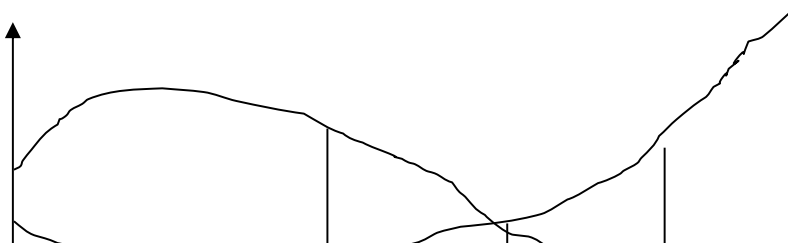
2. Çevreye verilen zararlar dolaylı şekilde masraflara yansıtılır ve böylece daha fazla kaynak tedariki mümkün olur. Üretim ve tüketim sisteminde üretilen ve satışa sunulan ürünlerin çevreye verdikleri zararlar ürün fiyatlarına dolaylı olarak yansıtılması yoluyla bu konuda daha fazla kaynak temin edilebilir.

3. Çevre zararları olayından fayda sağlayanlar da olabilir. Her alanda olduğu gibi ticari alanda da yanlış düşünüp toplum menfaatlerine aykırı hareket edenler bulunabilir. Bunlar çevre kirliliğinden fayda sağlıyor olabilir ve bunun devamını isteyebilirler.

4. Çevrenin kendisi bir kaynak olarak düşünülmelidir. Çevre kaynakları özel mülkiyet dışında kaldığı ve sıfır fiyatla tedarikleri mümkün olduğu süre, bu kaynaklar bedeli ödenen kaynaklardan daha fazla kullanılacaktır. Çevre kaynakları hiç kullanılmaması tezi yerine, ekonomik analizlerde başvuru marjinal fayda / masraf yönteminin çevre kaynaklarına da uygulanması daha doğru olur.

Marjinal Masraf ve Fayda (birim zaman için)

Çevre Kalitesini Yükseltmenin Masrafı



0

Ç1

Ç0

Ç2

Çevre Kalitesi

Şekil: 11–1 Çevre Kalitesinin Marjinal Analizi

Çevre koruma çalışmalarında fayda ve marjinal masrafı, fiyat analizlerindeki gibi kolayca rakam vermek mümkün değilse de şekil bu konuda bir fikir verecektir. **Yatay eksen** çevre kalitesini ifade etmektedir ve sağa doğru kalite iyileştikçe buna ulaşmak için yapılan masraflar da yükselmektedir. **Dikey eksen** ise masraf ve faydayı göstermektedir. Düşük çevre kalitesi için marjinal masraf az iken, çevreyi iyileştirici tedbirlere devam edilirse marjinal masraf eğrisi hızla yükselmektedir. Marjinal fayda ise önce yüksek iken, çevre yatırımları arttıkça düşme eğilimindedir. Çevre kalitesini iyileştirici harcama veya yatırımları, yeni ve pahalı teknolojilerin kullanımı, ek tedbirlerin alınması, daha kaliteli ve pahalı girdilerin üretime sokulması demektir. Çevredeki iyileşme ve kalite düzelmesine paralel, toplumun çevre kalitesinden beklediği değer giderek (çevrenin marjinal faydası) azalır. Çevre için yapılan yatırımlarda optimal masraf seviyesi, marjinal faydanın marjinal masrafa eşit olduğu nokta iki eğrinin kesişme noktasıdır. Ekonomik açıdan en uygun çevre kalitesi **Ç0** noktasının işaret ettiği seviyedir.

Çevrenin korunmasına ilişkin Türkiye’de temel kanun 1983 tarih ve 2872 sayılı Çevre Kanunu, 'kirlüten öder' ilkesine yer vermekte ve bunu hayata geçirmek için 'kusursuz sorumluluk' kavramını temel almak, çevre sorunlarını önleme ve çözmeye yönelik etkinlikleri de tanımlamaktadır. Kanun, kirliliğe yol açan bazı etkinlikleri yasaklama ve belirli etkinlikler için **Çevresel Etki Değerlendirmeleri** (ÇED) istenmesi, duyarlı bölgeleri “özel çevre koruma alanları” olarak belirleme, tehlikeli kimyevi madde ve atıkların gelişigüzel boşaltımı önlemek üzere yaptırımlar getirilme ve kirliliği azaltmaya ilişkin teşvikler getirilmesi yer almaktadır.

Gerek üretici gerekse tüketici olarak insanlar çevreyi devamlı şekilde kullanmakta ve istismar etmektedir. Zirai ve endüstri ürün üretiminde, tabii kaynaklar kullanılarak bitirilmekte, geriye birçok zararlı artıklar kalmaktadır. Bu maliyetin karşılığı olarak üretilen tüketim mallarından insanlar faydalanmakta ve ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Besin, su ve oksijen gibi hayat girdilerinin kaynağı tabiidir. Maddi mutluluğun göstergesi olan daha fazla tüketim çevreyi değiştirmekte, bozmakta veya kirliletmektedir. Sonuçta yaşamaya elverişli olmayan bir çevre doğmakta, insanın ve tüketicinin geleceği tehlikeye girmektedir. Tüketici kişinin davranışı ile çevre kirliliği arasında yakın ilişki vardır.

Tüketici bilinci ile çevre sevgisi ve çevre bilinci birbirini destekleyici niteliktedir. Tabii dengenin bozulmasına ve çevre kirliliğine karşı kendi etkinliğinin farkında olan, kaynak kullanımında ve tüketiminde gelecek nesiller için sorumlu bir tutum içerisinde olan kişi gerek tüketici bilincine gerekse tüketim bilincine sahip demektir.

Alışverişlerde bilinçli bir çevreci tüketicinin dikkat edeceği konularla çevre korumada bilinçli bir tüketiciye düşen görevler örtüşür.

Bilinçli tüketici ve çevreci tüketimde dikkat edeceği hususlar:

1. Planlı bir alışveriş yaparak para, zaman ve enerji tasarrufu sağlar.
2. Üretim tekniği ve kullanım açısından çevreye zarar vermeyen ürün ve ambalaj malzemelerini tercih eder.
3. Kâğıt ve cam gibi ev atıklarını yeniden kullanıma sokar.
4. Kimyasal ilaçları ve spreyları mümkün olduğu kadar az kullanılır.
5. Çevre bilincini etrafına yaymaya çalışır.
6. Çevrenin bir değer olduğunu bilir ve bu değeri etkili kullanmaya yönelir.
7. Kaliteli ürünü ucuza almaya çalışarak, kaliteli üretim ve rekabeti harekete geçirir.

Tüketici kullandığı üründen emin olmalı, kullanımından dolayı zarara uğrarsa bu zararının karşılanması tüketici hakları arasında yer aldığına göre, aynı şekilde tükettiği besinden, içtiği sudan, teneffüs ettiği havadan zarar görmemelidir. O halde çevre taraftarlığı ile tüketici taraftarlığı özdeş kavramlardır. Bu sebeple tüketicilerin çevre sorunlarına ilgisi artmaktadır.

Üretici işletmeler tüketicilerin eğilimlerini benimsemek ve ihtiyaç duyulan tedbirleri almak zorunda kalmaktadırlar. Tabiatla çözülerek kaybolmayan zararlı deterjan maddeleri yerine zararsız hammaddeli deterjanların üretimi yoluna gidilmiştir.

Çevre sorunu oluşturmeyen ambalaj malzemelerine **"yeşil nokta"** işaretlemesi AB ülkelerinde yürürlüğe girmiştir. Deniz suyu kalitesi belirli düzeyde olan sahillere ve buradaki işletmelere **"mavi bayrak"** belgesi verilmektedir. Turistler rezervasyon yaptırırken, sahlin söz konusu belgeye sahip olmasını tercih etmektedirler.

11.6. Yeşil Pazarlama ve Tüketici Davranışı Üzerine Etkileri

Pazarlama literatürüne fizikî çevre ile pazarlama arasındaki ilişki, ekolojik pazarlama, çevreci pazarlama, yeşil pazarlama ve sürdürülebilir pazarlama kavramlarıyla ele alınmaktadır.

Dünyada kaynakların nispeten kıtlığı ve insan ihtiyaçlarının sınırsızlığı, bu ihtiyaçları karşılayan işletme sistemlerinde; sürdürülebilir üretim ve tüketim sistemi ile birlikte sürdürülebilir bir çevre için yeni işletmecilik arayışı sürüyor. İşletmelerin bilgi teknolojilerini yoğun kullanımına bağlı yeni organizasyon tasarımlarıyla yeni işletme ve üretim usulleri ortaya çıkmış ve böylece; sürdürülebilirliği esas alan elektronik iş, dijital işletme, işten işe uygulamalar, nano teknoloji, kümelenme, yeşil işletme ve yeşil pazarlama gibi yeni iş ve yeni işletmecilik uygulamaları gelişmiştir.

Sürdürülebilirlik; bugünkü neslin ihtiyaçlarının, gelecek nesillerin ihtiyaçlarından taviz verilmeksizin karşılanmasıdır. Çevre

dengesi ile ekonomik büyümeyi birlikte ele alan tabii kaynakların etkin kullanımını sağlayan ve çevre kalitesini önemseyen ve gelecek kuşakların ihtiyaçlarını tehlikeye atmadan bugünkü ihtiyaçlarını karşılayabilen bir modeldir.

Bilinç düzeyi gelişmiş ve sosyal sorumluluğa sahip işletmeler tüketici gözünde önemli bir imaj kazanır. Dünya kaynaklarına karşı sorumluluk yeşil işletme ve yeşil pazarlamayı gündeme getirmektedir.

Yeşil işletmecilik, karar sürecinde ekolojik çevreyi dikkate alan, faaliyetlerinde çevreye verilen zararı en aza indirmeyi hedefleyen, böylece ürünlerinin tasarım, üretim ve paketlenme gibi tüm süreçlerini değiştiren, çevrenin korunmasını bir kültür olarak benimseyen, sosyal sorumluluk çerçevesinde topluma karşı görevlerini yerine getiren işletmelerin benimsediği bir anlayıştır. **Yeşil pazarlama** ise insanların istek ve ihtiyaçlarını tatmin için çevreye duyarlı, ileri / geri dönüştürülebilir ve korunabilen ürünler üretmek için pazarlamacıların, üretim ve tüketimin her safhasında “sürdürülebilirlik” ilkesini benimsedikleri bir pazarlama yöntemi anlayışıdır. Eko, ekolojik, sürdürülebilir ve çevreci pazarlama ismini de alan yeşil pazarlama var olan ürün ve üretim sistemlerinin olumsuz sosyal ve çevreye dönük etkilerini azaltmaya yönelik faaliyetleri kapsayan bir kavramdır.

Yeşil pazarlama yeşil tüketici anlayışı oluşturmaya çalışır. Yeşil tüketici canlıları, çevreyi, diğer ülkeleri tüketim sonucu tehdit oluşturan birtakım ürünleri almaktan kaçınan kişi olarak ifade edilir ve hayatını bu anlayışa göre sürdürür. Yeşil tüketici, ‘Dünya geçmişten miras değil, gelecekte emanettir’ anlayışını benimser.

Yeşil pazarlama, kişilerin tüketim konusunda aşırıya gitmeden kendini kontrol etmesi olarak ifade edilen öz yönetim, öz kontrolün kurularak toplumun genel ortak kaynaklarını verimli kullanmayı sağlamaya çalışır. **Öz yönetim veya kendi kendine yönetme** bir kişinin davranışını, kendisinin geliştirdiği kurallara ve değer yargılarına değerlendirmesi ve bu çerçevede kendisini yönetmesine denir. Günümüzün sosyo-ekonomik gelişimi insanların kendine liderlik etmesi yani kendi kendine yönetim gerçeğini sürekli ihtiyaç haline getiriyor. İnsanlığın gelişimine paralel olarak günümüzde daha çok insan kendine liderlik etmektedir. Günümüz bilgi toplumu insanların daha çok yetenekli olmasını ve yeteneklerini sürekli geliştirmesini zorunlu kılmaktadır. Bu anlamda duyguların sürekli yenilenmesi ve güçlendirilmesi gerekir. Böylece dünya daha temiz, daha yeşil bir çevreye, daha güzel ve iyi insanların önde olacağı barış ve huzur dolu bir dönem olacak.

İşletmelerin çevre ve tüketiciyi korumada izleyeceği adımlar:

1. Üretim öncesi faaliyetler: Çevreyi kirliletmeyen teknolojinin seçimi, üretim faktörlerini en uygun kullanarak kaynak israfını önleyen ve maliyetleri düşük tutan yöntemler.

2. Üretim esnasındaki faaliyetler: Uygun kapasitede çalışma, depolama, dağıtım ve yönetimin optimum düzeyde gerçekleşmesi

3. Üretim sonrası faaliyetler: Üretim ve imalat hatasına karşı tüketicinin korunması, zararının karşılanması, tüketiciyi malı kullanma konusunda bilgilendirirken çevre ve tüketici taraftarı olarak davranmak.

On Birinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Çevre ve çevre hakkı nedir?
2. Çevre bilinci ve çevre koruma nedir?
3. Geri dönüşüm / geri kazanım nedir?
4. İleri dönüşüm / ileri kazanım nedir?
5. Çevre kirliliği nedir? Çevre kirliliğinin çeşitleri nelerdir?
6. İşletmenin çevreye karşı sorumlulukları nelerdir?
7. Hava kirliliği nedir? Hava kirliliğinin sebeplerini yazınız.
8. Su kirliliği nedir? Su kirliliğine etki eden faktörleri yazınız.
9. Toprak kirliliği nedir? Toprak kirliliğine etki eden faktörleri yazınız.
10. Gürültü kirliliği nedir? Gürültü kirliliğini azaltmanın yollarını yazınız.
11. Çevreyi koruma tedbirleri nelerdir?
12. Çevreyi korumaya yönelik kurulan organizasyonlar nasıl olmalıdır?
13. Tabii çevrenin aşırı istismarı ile ortaya çıkan sorunlar nelerdir?
14. Çevre kirlenmesinin boyutlarını dikkate alarak, bu sorunların çözüm yollarını tartışınız.
15. Bilinçli bir tüketici ve çevreci tüketim konusunda nasıl davranmalıdır?

12. TÜKETİCİ EĞİTİMİ VE TÜKETİCİ BİLİNCİ

12.1. Tüketici Eğitimi

Tüketici, piyasadaki mal ve hizmetleri alarak ihtiyacını karşılamak üzere kullanan kişidir.

Eğitimli ve bilinçli bir tüketici kaynakları verimli kullanacağı ve rekabeti olumlu yönde etkileyeceği için işletmelerin verimliliğini, etkinliğini artırmasıyla diğer tüm kesimlere de büyük faydalar sağlayacaktır. İşletmeler misyonuna uygun tüketiciyi bilinçlendirmeye katkı sağlamak ve bunu özel bir hedef seçmelidir.

Tüketici eğitimi; tüketicinin sahip olduğu finans kaynaklarını pazarda en iyi şekilde kullanmasına sağlayacak bilgiyi veren ve kişinin para ve zamanını istek ve ihtiyaçlarını tatminde yeterli dereceye çıkaracak fikir, anlayış, bilgilendirmek ve öğretim sürecidir. Kişinin ekonomik faaliyetlerini yönlendirme, ihtiyaçlarını karşılama ve pazarı etkileme gücünü artırmayı hedef alan bilgilendirme ve eğitim sürecidir. Eğitim, tüketicilerin tamamını kapsayan bir faaliyettir.

Tüketici eğitiminin temel amacı, tüketiciye ihtiyaç duyduğu bilgileri nerede, nasıl bulacağı, bilgiyi nasıl değerlendirip kullanabileceği, mal ve hizmetleri satın alma ve kullanma becerisini geliştirme, üretim ve bölüşüm şartlarını sorgulamayı sağlamak, çevre bilinci oluşturmak, üretim ve tüketimin niteliğini belirleyen ekonomik ve toplumsal tercihlerde taraf olmayı öğretmektir. Tüketici eğitimi hem tüketicilerin korunması hem de bilgilendirilmesi açısından ele alınır. Tüketime bağlı artan sorunların çözümünde bunun tarafı olan tüketicilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Global boyutlara varan bu sorunların farkına varma ve çözüm yollarını bulma ancak tüketici eğitimi ile sağlanır. Bu eğitim, çocuk yaştan başlayarak, genç, orta yaş ve üst yaş guruplarına da örgün veya yaygın şekilde verilmelidir.

İşletmeler ve tüketiciler birlikte çevreleri ile beraber sürdürülebilir bir üretim ve tüketim sisteminin kurulmasında yerel ve global ölçekte sorumlulukları bulunmaktadır. **Yerel ve dünya çapında sorumluluk,** kişi ve kurumların yaşadığı yere, topluma karşı olan sorumluluklarını global anlamda birbirine bağlayan bütün canlılara, tabiata ve bunların bir bütün olarak meydana getirdiği dünyaya karşı sorumlu olmasıdır. Sosyal sorumluluğun globalleşmesiyle kapsamı genişlemiş ve toplum meselelerinin çözümüne yönelik sorumluluklar global meselelerin çözümüne doğru büyümüştür. Bu sorumluluk, dünya ölçeğinde; sulh, güvenlik, iklim, enerji, ekonomi ve kültür alanlarında her kişi ve organizasyonun üzerine düşen görevleri yerine getirmesini ifade eder.

Avrupa Birliğinde (AB) tüketicinin eğitimi konusu, daha önce de belirtilmiş olan, tüketicinin ekonomik menfaatlerinin korunması hakkı, tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı, uğradığı zararın tazmin edilmesi hakkı, bilgilendirme ve eğitim hakkı ve temsil edilme hakkı olarak tüketicinin beş temel hakkı dikkate alınarak yürütülmektedir. Bu ilkeler çerçevesinde toplulukta ilk ve orta dereceli eğitim kurumlarında, tüketici eğitimine yer verilmesi benimsenmiştir.

Türkiye'de tüketicinin korunması, bilgilendirilmesi konusunda öğretim-eğitim programlarında yer bulmaya başladı. Muhtelif eğitim kurumlarımızda ders konuları içerisinde özel hafta veya günler sebebiyle yer almaktadır. İlkokullardaki Hayat Bilgisi dersinde "ailemizin çeşitli ihtiyaçları ve bunların giderilmesi, tutumlu olmanın" faydası işlenmektedir. Ortaokullarda ise israf ve tasarruf konuları işlenmektedir. Ev ekonomisi dersinde alışverişin önemi ve şekilleri, alışverişte de dikkat edilecek hususlar gibi konulara yer verilmektedir. Lise ve dengi okullarda biyoloji ve sağlık dersleri içerisinde, besinleri satın alırken dikkat edilecek hususlar ile besinleri saklama usulleri, kız meslek liselerinde ise benzer konular daha ayrıntılı olarak yer verilmektedir.

Tüketici eğitiminin okul içi ve dışı olarak her yaş grubunu içermek üzere yapılması gerekir. Tüketicilerin ihtiyaçlarını en iyi ve en sağlıklı şekilde nasıl satın alacakları, söz konusu olan mal ve hizmetler hakkında nerelerden bilgi alabilecekleri, mevcut seçenekler, ticari hayatın kuralları, satıcıların ve üreticilerin sorumlulukları, tüketicilerin hakları konusunda ilkokuldan itibaren eğitilmeleri gerekir. İşletmeler ve tüketici organizasyonları da kitle iletişim ve bilişim teknolojilerinden faydalanarak tüketicileri bilgilendirmeleri beklenir.

İşletmelerin reklamlarda doğru bilgi verme, yanıltıcı reklamlardan kaçınma ve tüketicileri eğitime unsuruna ağırlık vermeleri olumlu bir davranış olacaktır.

12.2. Tüketici Eğitiminin Hedefleri

Tüketici eğitiminin amacı, tüketicinin bilgilerini ve yeteneklerini geliştirerek, tüketim olayından çevreye zarar vermeden maksimum faydayı ve mutluluğu elde etmesine yardımcı olmaktır.

Satıcıları veya pazarlamacıları, her zaman tüketicileri aldatmaya çalışan taraf, tüketicileri ise aldanmamaya çaba harcayan taraf olarak düşünmek doğru değildir. Tüketicilerin mal ve hizmet ihtiyaçlarını istedikleri yer, zaman ve şekilde karşılarlarken, bunu işletme hedefine uygun olarak gerçekleştirmek her iki taraf için en uygun olanıdır. Bunun için iki taraf arasında bilgi iletişiminin olması, ürünün tüketicilere tanıtılması, tüketicilerin ürünle ilgili tutum ve davranışının da geriye doğru üreticiye yansıtılması gerekir. Bu sisteme yardımcı olmak üzere tüketici kuruluşlarının da eğitim yoluyla tüketiciyi bilgilendirmeleri ve rasyonel davranmalarına yardımcı olmaları gerekir.

Tüketicinin bilgilendirilmesinde, ürünlerin etiketleri, fiyatları, kalitesi, gramajı, bileşimi, ilk ve son kullanma tarihi gibi bilgiler yanında, test sonuçları ve benzeri konularda tüketicinin bilgi edinme hakkına sahip olduğu bilincini kazanması hedeflenmektedir. Eğitim programları yardımıyla bu tür bilgilerin tüketiciye ne fayda sağlayacağı vb. hususlar tüketiciye anlatılmalıdır.

Tüketici eğitiminin temel amaçları:

1. Tüketicileri mevcut alternatif ve imkânlardan haberdar ederek, gayesine en uygun olanı seçmede yardımcı olmak,
2. Tüketicileri ürün, kalite, miktar ve fiyat gibi konularda mümkün olduğunca bilgilendirmek,
3. Ürünleri ne zaman nereden satın alacakları konusunda bilgilendirme,
4. Ürünlerin kalitelerini nasıl tespit edecekleri ve fiyatları nasıl kıyaslayacaklarına ait bilgiler vermek,
5. Ürünlerle ilgili tahlil ve deney sonuçlarından tüketicileri haberdar etmek,

6. Piyasada aynı ihtiyaca yönelik çeşitli marka ve ambalaj içinde benzer ürünler hakkında tüketiciyi bilgilendirme,
7. Aldatıcı reklamların etkisinde kalarak tüketicinin ön yargılı kararlar almasına engel olmak,
8. Tüketicinin ekonomiyi ve değişen ekonomik şartları anlamasına imkân sağlamak,

İnsan ihtiyaçları çeşit ve sayı olarak arttığı için, tüketicilerin tüm ürünler konusunda yeterli bilgi sahibi olmaları zaman ve imkân açısından mümkün değildir. Bundan dolayı tüketiciler, ev, araba gibi bir kısım ürünleri araştırıp, soruşturup yeterli bilgi sahibi olduktan sonra almalarına rağmen, kolayda ürünlerin çoğu için bir zaman ve gayret sarf etmek ihtiyacını duymazlar. Her iki grup ürün de tüketicinin fiyat, kalite, sağlık ve güvenlik bakımından aldatılmaması ve zarar görmemesi için bilinçli olarak hareket etmesi, eğer zarara uğramışsa zararının nasıl karşılanacağına dair bilgi sahibi olması ancak tüketici eğitimi ile sağlanır.

Tüketim teorisinde tüketiciler için kabul edilen temel varsayımlar:

1. Tüketici satın alma kararlarında rasyonel davranır. Tüketici satın alacağı ürün bileşimlerini, ihtiyacını karşılayacak ve daha çok fayda sağlayacak tarzda belirler.

2. Tüketici ürünler ve piyasa hakkında yeterli bilgiye sahiptir. Tüketici ürünlerin özellikleri ve piyasanın işleyişi konusunda bilgi sahibi olarak kabul edilir.

3. Tüketicinin geliri sınırlıdır. Tüm ihtiyaçlarını aynı anda alamayacağı için onlar arasında bir tercih yapmak zorundadır.

Teknolojinin hızla gelişmekte olduğu ve her gün yeni ürünlerin piyasaya çıktığı çağımızda tüketicilerin tüm konularda bilgili ve rasyonel davrandıklarını varsaymak doğru değildir.

Türkiye’de de tüketicinin korunması konusu, gelişmiş ülkelerde olduğu gibi tüketici, üretici ve devlet tarafından ele alınmaktadır. Devlet, çıkardığı kanunlar ve bazı kuruluşları aracılığı ile tüketiciyi korumaktadır. Bu suretle tüketicinin bilgilendirilmesi, yanıltıcı reklam ve tanıtımlara karşı korunması, mal ve hizmetlerin kalite ve fiyatlarının denetlenmesi ve çevrenin korunması hedef alınmıştır.

12.3. Tüketici Bilinci

Günümüz pazarlama anlayışında tüketici işin merkezine oturmuş ve tüketici memnuniyeti önemli hale gelmiştir.

Ekonomik faaliyetlerin nihai amacı, tüketici ihtiyaçlarını sistem dâhilinde maliyet, kâr ve toplumsal fayda gibi unsurlar gözetilerek karşılanmasıdır. Rekabetin arttığı günümüz ekonomilerinde bu hedefe ulaşmanın yolu, tüketici mutluluğunu en üst düzeyde tutarak onların güvenini kazanmaktan geçer. Bu sebeple, tüketiciyi bilgilendirme ve haklarını koruma hem kamu idarelerinin hem de özel kuruluşların öncelikli ve temel hedefleri haline gelmiştir.

Bilinç, bilgilendirme sonrası oluşan, bilgiye dayanan kişiyi en iyi korumanın yolunu öğreterek onu bilinçli kılmaktır. Tüketicinin bilinçlendirilmesi ve korunmasıyla ilgili yapılan çalışmalar, ekonomik ve sosyal yönden kalkınması, üretilen ürünlerin kalitesinin yükselmesi ve rekabet ortamının sağlanmasıyla yakından ilgilidir. Bilinçli bir tüketici genelde ekonominin ve özelde pazarlamanın birçok faaliyetlerini kolaylaştırırken pazarlama çabalarının önemli bir ağırlığını tüketicinin bilgilendirilmesi oluşturur. Bir bütün olarak ekonomik yapının etkinliği ve verimliliğini sağlamak tüketici bilincinin artırılmasına bağlıdır.

Tüketici, kişi olarak ekonominin işleyişi ve pazarlamanın teknikleri hakkında bilgi sahibi olması ile daha bilinçli hareket etmektedir. Ekonomide, piyasayı oluşturan iki taraftan biri olan **üretici**, tüketicinin ihtiyacı olan mal ve hizmetleri üreterek bunu tüketiciye arz eder. Sistemin etkin yürütülebilmesi için üretici kesim, tüketiciyi yakından tanımak, istek ve ihtiyaçlarını tespit ederek ona uygun ürün geliştirip arz eder. Tüketiciler de bu ürünleri satın alarak ihtiyaçlarını karşılayarak hayatlarını devam ettirirler. Böylece karşılıklı bir menfaat ilişkisi oluşur ve bu karşılıklı ilişki; karşılıklı birbirlerini de korumalarını gerektirir.

Tüketici bilinci; bir mal veya hizmeti satın alırken temel ihtiyacı ön plana alan, ürünlerin kaliteli, güvenli, ucuz, sağlıklı olması için araştırma yapma, tüketici haklarını bilme, savunma, reklamların etkisinde kalmayarak ve israf etmeden şuurulu hareketi ifade eder. Bu, tüketicilik bilinci olan iyi bir tüketicinin bilmesi ve uyması gereken kuralların farkına varıp ona göre davranmasını geliştirir. Alışverişte bilinçli hareketleriyle üreticiyi dünya standardında üretim yapmaya mecbur bırakarak ülke kalkınmasına da katkı sağlar.

Bilinçli tüketici, ürün satın alırken, ondan azami derecede fayda sağlamayı hedefleyen, gerçek ihtiyacına uygun, planlı ve belgeli alışveriş yapan, alışverişin nesnesi değil öznesi olduğunu bilen, kaliteli, sağlıklı, güvenli, çevreci, bütçesine uygun ürün seçme olgunluğuna sahip, tasarrufa önem veren, benzerleri arasında yerli ürünü tercih eden ve ekonomiyi verimliliğe yönelten kişidir.

Fransız yazar ve filozof (18.yy.) Denis Diderot’nun borç içinde olduğunu duyan Rus imparatoriçesi Büyük Katerina Diderot’nun kütüphanesini satın alıp 25 yıllık maaşını da peşin ödeyerek onu zor durumdan kurtarır. Maddi durumu düzelen Diderot’ya bir arkadaş çok şık bir kadife sabahlık hediye eder. Gıydiği yeni sabahlığın verdiği keyifle çalışma masasına oturan Diderot bu eski masanın yeni ve gösterişli sabahlığına hiç uymadığını fark eder. Elindeki paranın rahatlığı ile yeni bir çalışma masası alır. Ancak bu kez yerdeki eski halı sabahlığına ve masasına uymaz. Yeni bir halı alır. Bu şekilde eski resimlerini, koltuğunu, duvar halısını, sandalyelerini derken evindeki her şeyi tamamen yeniler. Sonunda bütün parası biter ve tekrar borçlanınca aklı başına gelir. Nasıl bir tüketim çılgınlığına kapıldığını anlattığı "Eski Sabahlığım İçin Pişmanlık" isimli yazdığı makaleyle; bilinçli bir alışveriş yapılmayıp ve ihtiyaç olmadığı halde alınan şeyleri açıklayan tüketim sarmalından bahseden ilk kişi olduğu için anlattığı kavrama “Diderot Etkisi” deniliyor.

Diderot etkisi (domino etkisi veya tüketir etkisi); satın alınan her yeni şeyin kişiyi başka yeni şeyler almaya teşvik ettiğini anlatmak için kullanılan bir kavramdır. "Eski sabahlığımın efendisi idim, yeni sabahlığımın kölesi oldum." Denis Diderot

Dünyada yaşanan hızlı gelişim üretim ve tüketim kalıplarını sürekli yenilemekte, yenilenen durumlara göre tüketici sorunlarını da değiştirmektedir. Bu meselelerin çözümünde tüketiciler, sahip oldukları haklar ve bu haklara esas oluşturan kanunlara ilişkin yeterli bilgi düzeyine sahip olmaları gerekir.

12.4. Tüketici Hareketi

Tüketici hareketi, kişilerin tüketici olarak sahip oldukları haklarını tehlikeye atacak uygulamalardan korumak için tasarlanmış ve

hükümetler, işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve benzeri bağımsız organizasyonlar tarafından yürütülen etkinliklerdir.

Tüketici hareketlerinin ortaya çıkışında; mübadele ilişkisinde tüketicilerin isteklerini ve kanuni şikâyetlerini çözmede işletmeler ve kamu kurumlarının yetersizliği önemli bir etkindir.

Batı Avrupa Ülkelerinde 1950'lerden sonra, Türkiye'de ise rekabetçi piyasa dönemine geçildiği 1980'den sonra tüketicilik hareketi hız kazanmıştır. **Tüketici hareketi**, bağımsız kişi, grup ve organizasyonların yürüttüğü, tüketicileri bilgilendirme, eğitme, haklarını arama ve korumayı hedefleyen toplumsal faaliyetler ve etkinliklerdir.

Tüketici haklarını koruma yönündeki tüketicinin refahıyla ilgili faaliyetler, tüketiciyi ilgilendiren olaylar, bu alana ilişkin kanunlar, kurum ve kuruluşlar ile ticari hayat, tüketicilik bilinci kavramının içerisinde. Dengeli ve sürdürülebilir bir üretim ve tüketim sistemini kurmak ve yürütmek tüm zamanlar için geçerli bir eğilimdir. Bu yapıdan kaynaklanan sorunların çözümü günümüz pazar ekonomilerinde üretimi yönlendiren tüketici üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bilinçli bir tüketici ekonomide yaşanan pek çok sorunu temelden çözebilecek bir konumda olmasından tüketiciyi bilinçlendirmek ön plana çıkmaktadır. Ayrıca tüketicinin, organizeli üreticiler karşısında korunmasının yolu da tüketiciyi bilinçlendirmekten geçmektedir.

Pazarlama yönetiminin gelişiminde "**pazarlama anlayışı**" felsefesinin benimsenmesiyle birlikte tüketici işletme faaliyetlerinin "**odak noktası**" olmuş ve ilerleyen süreçte sürdürülebilir bir pazarlama anlayışını yansıtan sosyal veya toplumsal pazarlama uygulamaları benimsenmiştir. Pazarlama anlayışı veya kavramı bir yönetim felsefesi olarak tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının en etkin bir şekilde karşılanması esasına dayanır.

Tüketici ürün satın alan ve para ödeyen kişi olarak sahip olduğu hakların farkında olmalı ve bu hakkını kullanmasını bilmelidir. Ürünün fiyatı, kalitesi, bileşimi, kullanım şekli, faydaları, yan etkileri, tehlikeleri veya zararları konusunda tüketiciyi tüm bilgiler doğru olarak verilmelidir. Tüketicinin bilinçli hareket etmesi, tüketicinin ve toplumun refahına hizmet edeceği gibi, üreticileri de tüketici isteklerine uyan mal ve hizmetlerin üretimine teşvik eder. Böylece tüketiciler ve satıcılar arasında bir güven ortamı oluşturarak, ticari hayatın daha sağlıklı işlemesine yardımcı olunur.

Tüketicileri koruma çalışmalarının başarısı büyük çapta tüketicilerin bilinçlenmesine bağlıdır ve tüketici hareketlerinin bir gayesi de tüketicinin bilinçlendirilmesidir. Tüketicilik bilincine ve hareketine hangi yönden bakılırsa bakılsın, bu hareket ve bilinç **sosyal bir harekettir**. Bu hareketin işçi sendikaları, demekleşme, çocuk ve kadın hakları, sakat ve güçsüzleri koruma, işsizliği bertaraf etme, asgari hayat düzeyini iyileştirme, çevre korumacılığı gibi olgu ve hareketlerle yakından ilgisi vardır.

Tüketici hareketleri ve tüketim bilinciyle ilişkili tüketicinin kendisi, tüketici organizasyonları, kamu makamları ve satıcılar olarak **dört grup vardır**. Tüketiciler ihtiyaçlarının önemli bir kısmını özel kesim kuruluşlarından karşılarken bir kısmı da belediye, nüfus dairesi, tapu dairesi, hastaneler gibi kamu kuruluşlarından karşılarlar. Kamu kurumlarının ihtiyaçları karşılama sürecinde bürokratik engeller ve umursamazlık, halk denilen tüketicinin tepkisine yol açmaktadır. Bu durumlar zaman içerisinde tüketicinin bilinçlenmesini ve hakkını koruyacak hareketlere yönelişini getirmektedir.

Ülkelerin sanayileşme durumlarına bağlı olarak gelişen tüketicilik hareketi ve tüketicinin korunması Türkiye'de de önem kazanmıştır. Sanayileşme, organize olma, eğitim düzeyindeki ve kitle haberleşmesindeki gelişimle toplumlar tüketicilik olgusunu hızla benimseyerek çağdaş bir hareket olmasını sağlamışlardır.

Gelir ve refah düzeyindeki yükselmenin arkasından gelen enflasyonun yol açtığı satın alma gücündeki düşüşler tüketici hareketini canlandırıcı etki yapmıştır. 1929'daki büyük ekonomik buhran, 1970'lerdeki petrol krizinin yol açtığı gelişmeler ve 2000'lerde Rusya ve Uzak Doğu ülkelerinde yaşanan mali krizler ile Eylül 2008'de ABD' de başlayan ve tüm dünyaya yayılan ekonomik kriz bu konudaki çarpıcı örneklerdir.

Dünyada yaşanan sosyal ve ekonomik gelişim, tüketicilik bilincinin sosyal bir hareket olmasına büyük katkı sağlamaktadır. Ürünlerin çeşitlenmesi ve çoğalması, self servis sistemi alışverişlerin ve elektronik alışverişlerin yaygınlaşması, tüketici talebini arttıran diğer gayretler de aynı dönemlerde hareketi kolaylaştırmışlardır. Günümüzde tüketici bilincini artıracak ve haklarını koruyacak kanun ve yönetmeliklerin hazırlanması yoluna gidilmiş ve hareket gelişimini sürdürmeye devam etmektedir.

Tüketicilik bilinci geliştikçe hükümetler, işletmeler ve tüketici kuruluşları da bu hareketin zorunlu kıldığı faaliyetleri yerine getirmekteler. Hükümetler tüketiciyi koruyucu yeni kanun ve tüzükleri uygulamaya koymakta, işletmeler de tüketici taleplerine veya şikâyetlerine daha duyarlı davranmaktadırlar. Tüketici organizasyonları da sayı ve etkinlik olarak gelişme içerisinde olmaktadır.

12.5. Tüketicilik Bilincinin Önem Kazanma Sebepleri

Eğitim ve kültür seviyesindeki gelişmeler, kitle iletişim araçları ve sosyal refah anlayışı tüketicilik bilincini yaygın hale getirmiştir. Toplumda hiçbir kişinin veya grubun haksızlığa uğraması veya haklı şikâyetlerine cevap alamaması hoş karşılanmaz. Ekonomik kalkınmanın sağlanarak refahın tabana yayılması isteği gibi sebepler tüketicilik bilincini önemli hale getirmektedir.

Batı Avrupa Ülkelerinde 1950'lerden sonra, Türkiye'de ise rekabetçi piyasa dönemine geçildiği 1980'den sonra tüketicilik hareketi hız kazanmıştır. Bu gelişimde rol oynayan bazı faktörler bulunmaktadır.

Tüketici hareketinin önem kazanma sebepleri:

1. Demokrasinin Gelişmesi ve Yaygınlaşması. Fikir ve konuşma özgürlüğü, kişilerin eşitliği ve katılımcılık gibi demokratik özellikler, aynı zamanda, kişilerin protesto, reaksiyon ve şikâyet eğilimlerini de geliştirmiştir. Eğitim seviyeleri yükselen ve dünya ve ülke olaylarını izleyen ev kadınları, işçiler, öğrenciler ve çiftçiler protestolarını rahatlıkla dile getirmekte ve organize olarak etkileme yoluna gitmektedirler. Ayrıca bilinmelidir ki, demokrasinin temeli olan seçimlerde oy kullanan kişilerin bir özelliği de tüketici olmalarıdır. Bu sebeple parlamentolar ve yerel meclisler tüketici sorunlarına ilgi göstermektedirler.

2. Artan Fiyatlar ve Enflasyon. Fertlerin satın alma gücü ve refah düzeyi enflasyonla yakından ilgilidir. Yüksek hızla seyreden

enflasyonda iki grup oluşmaktadır: Kazananlar ve kaybedenler. Tüketiciler genel olarak kaybeden tarafı temsil etmektedirler. Dar veya sınırlı gelire sahip olan tüketiciler kendilerini ve duygusunun içerisinde bulmaktadırlar. Yüksek enflasyon dönemlerinde tüketici hareketleri daha canlanmakta ve ilgili organizasyonlar tüketicinin korunması zorunluluğunu daha yaygın şekilde ifade etmeye yönelmektedirler. Alıcı ve satıcı arasındaki dengeyi, tüketicinin aleyhine bozan enflasyon rahatsızlığı, tüketicilerin bilinçlenmesi gereğini ortaya koymaktadır. Bunun sonucunda iki amaca yönelik olmaktadır. Birinci amaç, gelirlerin yükseltilmesi, ikinci amaç ise enflasyonun düşürülmesidir.

3. İletişimdeki Gelişmeler ile Yanlış Reklam ve Bilgilendirmeler. Artan seyahatler, haberleşme ve ulaştırmadaki gelişmeler, bilhassa televizyon yayınları, insanların etrafında olup bitenleri daha yakından izlemelerine yardımcı olmaktadır. Tüketici sorunlarına televizyonda sıkça yer verilmesi, tüketicilere yönelik dergi ve yazılı yayınları tüketicilik bilincinin gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Tüketici hareketini ortaya çıkartan önemli etkenlerden biri de reklamların yol açtığı sorunlar ve bunun tüketiciye yansımalarıdır. Reklamların gerçeği yansıtmamaları, yanlış anlama ve imajlara yol açması, yanıltıcı sonuçlar doğurması tüketicileri de yakından ilgilendirmektedir. Etiketteki bilgilerle ürünün özelliklerinin uyuşmaması, ilan edilen amaca ürünün uygun olmaması, posta yolu ile yapılan siparişlerde malı hiç alamama, çok geç alma veya ilân edilenden farklı bir ürün alma gibi. Bu durumlar tüketicilerin reklamlara karşı tepki göstermelerine ve korunması gereğine işaret etmektedir.

4. İnsan Sağlığına ve Güvenliğine Verilen Önem. Sağlık ve güvenlik içerisinde yaşamak, insanların temel ihtiyaçları arasındadır ve bu ihtiyacın karşılanmasına insanlar özel önem vermeye başlamışlardır. Günümüzde toplumlar sağlık ve güvenlik konusuna daha çok bilinçlenmeye ve bu konuda olumsuz ve ters etki veren ürünlere karşı duyarlı olmaya yönelmişlerdir. Piyasada satılan gıda maddelerinin sağlıklı ve güvenli olması, imalat ve son kullanım tarihlerinin belirtilmesi, sigara konusundaki yasaklar veya sınırlamalar, otomobillerde emniyet kemeri kullanımı vb. gibi birçok hususlar, sağlığa ve güvenliğe verilen önemin ve buna yönelik uygulamaların toplumda kabul gördüğüne bir işarettir.

5. Sosyal ve Çevre Sorunlarındaki Artışlar. Toplumlarda, alkolizm, uyuşturucu kullanımı, boşanma, intihar, insan öldürme, terörizm, çocuklara veya kadınlara kötü muamele gibi çok sayıda sosyal sorunlar vardır. Bu sorunların önemli kısmı aşırı alkol tüketimi ve uyuşturucu maddelere bağlanmaktadır. Bu maddelerin kullanımı ve ticaretinin, toplumun aleyhine sonuçlar vermeyecek tarzda düzenlenerek tüketicinin korunması gerekir. Alkol ve uyuşturuculardan kaynaklanan suçların çoğalması, toplumun dikkatinin bu maddelere çekilmesine yol açmaktadır. Tüketicilerin bu gibi maddelere tepkisi ve ilgisi artma göstermektedir. Son senelerde çevre kirliliği insanların sağlığını ve mutluluğunu etkileyen bir gelişme olduğu için toplumun ilgisi artmıştır. 1987'de Çemobil'deki radyoaktif kirlenme ve sızıntı, ozon tabakasındaki incilme, akarsuların ve denizlerin sanayi artıkları ile kirlenmesi, kıyılardaki kirlenme, asit yağmurları, deterjanlar ve kimyasal madde artıkları toplumun ilgisini ve tepkisini çeken en önemli olgulardır. Toprak, su ve hava kirlenmesi şeklinde üç grupta incelenen çevre kirliliği sanayileşme ve nüfus artışı ile paralel seyretmektedir. Tüketici hareketi ve tüketicilik bilinci şu durumu kabul etmiş haldedir: Üzerinde yaşadığımız gezegeni korumayı ihmal ederek sadece refah odaklı sanayi üretimi artırmak hatalı bir tercih olmuştur. Bu hatayı en aza indirmek amacıyla birçok ülkede Yeşiller Hareketi, yeşil barış ve çevreciler gibi muhtelif adlar altında tüketicilerin organize olduğunu görmekteyiz.

6. Adil Gelir Dağılımı ve Refahın Adil Paylaşımı. Gelir dağılımı, bir ekonomide ortaya çıkan gelirin, bunu ortaya çıkaranlar arasında nasıl paylaştırıldığını gösteren ekonomik göstergedir. Bir ülkede belirli dönemde oluşturulan milli gelirin fertler, gruplar veya üretim faktörleri arasında bölüşümüdür. Gelir dağılımında büyük eşitsizlikler veya çarpıklıklar olması toplumda hoş karşılanmaz, başta aydınlar olarak birçok kesimin tepkisine yol açar. Gecekondularla gökdelenlerin yan yana bulunması, ücret yelpazesinin çok açık olması ve asgari geçim seviyesinin altında gelire sahip olanların fazlalığı toplumu ve genel olarak tüketicileri rahatsız etmektedir. Geçim seviyesi (hayat standardı), tüketicinin satın alma gücüyle dolayısıyla da piyasa fiyatlarıyla doğrudan ilgilidir. Sınırlı gelire sahip tüketicilerin alışveriş işleminde her zaman mağdur olan taraf olmaması için gelir dağılımı iyileştirilmelidir. Toplumda artan üretimin ve refahın adil paylaşımı sağlanmalıdır.

12.6. Tüketicilik Bilincinin Tüketici Davranışıyla Bağlantısı

Tüketici hareketine ilişkin; tüketicinin kendisi, tüketici kuruluşları, kamu makamları ve satıcılar olarak dört taraf bulunmaktadır.

Tüketici sorunlarına yaklaşımda tarafların hemfikir olduğu yegâne husus, tüketicilerin daha çok bilgilendirilmesi gerektiğidir. Ancak farklı tüketici sorunları için farklı bilgilere ihtiyaç vardır. Tüketici davranışı araştırmalarından elde edilen kavramlar, teoriler ve sonuçlar tüketicilerin üründen mutlu olmaları için çok önemlidir. Tüketici davranışı araştırmaları ile pazarlama faaliyetlerinin muhtelif tüketici grupları üzerindeki etkileri daha iyi anlaşılmaktadır. Düşük gelirli, işsizler, yaşlılar, sakatlar, çocuklar, gençler gibi özel gruplar için etikete konulacak bilgilerin, uyarıların veya sloganların itina ile seçilmesi gerekir. Ürünün imalatından ve marka seçiminde pazar bilgisinin etkisini anlamak veya tüketicilerin kararlarını ne tür bilgilerin etkilediğini ortaya koymak ancak tüketici davranışını araştırmak ve anlamakla mümkün olur.

Tüketici davranışı alanında yapılan birçok araştırmalar **tüketici hareketini** yakından ilgilendirmektedir. Bu alanda yapılan ilk araştırmalar temel davranış bilgisine dayandırılmış ve bunu tüketim olayına uygulama gayreti içerisinde olmuşlardır. Tablo 12-1, tüketici davranışı araştırmalardan kimlerin faydalanabilecekleri konusunda fikir vermekte ve aynı zamanda tüketicilik bilincinin tüketici davranışı araştırmalarıyla ilgisini de açıklamaktadır.

Tablo 12-1: Tüketici Davranışı Araştırmaları ve Kullanıcıları

Faydalanacak Gruplar	Faydalanma Şekli
1. Yasama ve Yürütme Organları ve Diğer Kamu	1. Sorunları belirlemek (ürün güvenilirliği veya aldatıcı pazarlama şekilleri gibi). 2. Tüketicinin davranış kalıbını açıklamak ve tanımlamak (reklam mesajlarına

Makamları	tepki gibi).
2. Satıcılar	1. Satılan mal ve hizmet için tüketicinin memnuniyeti veya memnuniyetsizliğinin boyutlarını anlamak. 2. Pazarlama faaliyetlerini yönlendirmek için tüketicinin davranış kalıbını tanımlamak (reklamın uygulanması ve ürün tasarımı gibi).
3. Tüketici organizasyonları (veya tüketici hareketinin liderleri).	1. Sorunlu olanları belirlemek. 2. Fikir ve görüşleri belgelendirmek. 3. Söz konusu davranışı daha iyi anlamak.
4. Tüketicinin Kendisi	Tüketicinin davranış kalıbını daha iyi anlamak suretiyle pazar alışverişinde daha etkin hale gelmektir.

Tüketici sorunuyla doğrudan ilgili araştırmalar hem ilgili işletmeler hem de tüketici organizasyonları tarafından yapılmaktadır. Bu tür araştırmaların sayısındaki artış, konuya ilgi duyan ve duyarlı olanların çoğaldığına bir işarettir. Yaşlılar, fakirler, çocuklar, ev kadınları gibi bazı pazar bölümlerine yönelik pazarlama şekillerinin etkileri araştırılmaktadır.

12.7. Sosyal ve Ekonomik Gelişimin Tüketim Üzerine Etkileri

İnsanların ihtiyaçlarını karşılayan kaynaklar, sadece o coğrafya üzerinde yaşayanların değil, tüm dünya insanlarının olduğu fikri yaygınlaşmaktadır.

Hiçbir kişi, ülke veya güç insanlığın kaynaklarını istediği gibi tasarrufta bulunamaz ve kullanmaz. Kaynaklar, sürdürülebilir bir üretim ve tüketim anlayışı ile gelecek nesillerin de hakkı olarak israf etmeden adil kullanılmalıdır. Bunlar geçmişten miras değil, gelecekte emanet alınmış değerlerdir.

Kapitalizm feodal bir toplum olan Avrupa'da doğup gelişti. 15. asır sonraları teknolojiye paralel üretimin gelişimi, para ve ticaretin öne çıkmasıyla bunlara sahip olmak isteyenler, iş bölümü, uzmanlaşma ve üretim artışlarıyla kapitalizmi yerleştirdiler. Sömürgeci, yayılcı kapitalist model önce demokrasi, barış kisvesiyle militarist istila, sonra iktisadi üşüşme ve paylaşım yapar. Ehlileştirme, özgürleştirme paravanı ile devletleri ve kişileri sürekli borçlandırarak modern köleler haline getirir. Avrupa'nın 1750'lerde başlayan üstünlüğü geleceğe dönük ekonomik perspektiflerle 2030'lerde biteceği tahminini kuvvetlendirmektedir.

Güç ve serveti ifade eden ekonomik kalkınmanın belirleyiciliğinde; buna sahip olanlar dünyanın geri kalanını adil olmayan ekonomik rekabet ile sömürmektedir. Bu sömürü, dünya kaynaklarının nüfus bazında dağılımında büyük adaletsizlikleri beraberinde getirmektedir. Üst gelir gurubu lehine kazanç ve bunun teşviki, alın teri ile çalışıp istihdam sağlayan, vergisini ödeyen mağdur etmektedir. Hayatın her safhasına emek sarf edip emeğe ahlak katmak iş ve toplum hayatında önemlidir.

Sayı ve fayda olarak çokluk ifade etmeyen ve doğrudan tüketime konu olmayan nesneleri değersiz kabul eden kapitalizm insana, hız ve haz telkin ederken kaynak kullanımında ise devamlı rekabete sevk etmektedir. Bu kötü rekabet, ülkeler ve sınıflar arası gelir farklılıklarından dolayı tüketimde büyük adaletsizliklere sebep olmaktadır. Bu gidiş geçmişte ülkeler, günümüzde kısmen ve gelecekte tamamen sınıflar arası bir çatışmayı getirecektir. İnsan hakları evrensel beyannamesiyle; yaşam hakkı ve bunun devamı için ihtiyaçları devletin karşılama zorunluluğu, dünya kaynaklarının tüm insanlar için adil dağılımını gerektiriyor.

Avrupa sanayileşme ile birlikte, emperyalist fikirlerinin izinde; dünyadaki yeraltı maden ve enerji havzalarını kontrole yöneldi. Bu meyanda, farklı coğrafyaları işgal ederek oranın zenginliklerini Avrupa'ya taşıyarak kendi gücünü ve gelişimini artırdı. Birçok ülkenin bu sömürü düzeni, dünyanın diğer sanayileşmemiş ülkelerin aleyhine muvazeneyi bozarak birçok ülkeler arası savaşa sebep olmuş ve Avrupa kendi içerisinde de birinci ve ikinci büyük savaşların başlatıcısı ve sürdürücüsü olmuştur.

Kendilerine özel misyon biçen global sermayedarlar, servetlerinin gücü ile süper devletler içerisine sızarak, bunları global ölçekli çıkarları doğrultusunda istimal etmektedirler. Servetlerini arttırmak ve dünyayı kontrol etmek için gelişmemiş ülkelerde kurdukları sivil toplum organizasyonları vasıtası ile buraları sömürmektedirler. Bunlar, insan ve toplumların bilinçaltına inerek formatlar ve istediği yönde hareket etmeleri sağlarlar. Gizemli, İlluminati (zihin kontrolüyle, kuruluşları ele geçirerek Yeni Dünya Düzeni (Başkent Kudüs-Kristal Krallığı / On hanedanın krallığı) kurmaya çalışan gizli silahlı yapı) ve Tovistock enstitüsü (sağlık temelli insan psikolojisini etkilemeyi temel alan) benzeri organizasyonlar ile diğer toplumları kuşatılmışlık hissi ile karamsarlığa düşürerek daha kolay kontrol etmeye çalışırlar. Hafiyeler (casus) vasıtası ile kendi lehine insanların düşünce ve davranışını etkilemek için planlı mesajlar olan propaganda ile onları manipüle ederek; aleyhlerine olan tek sesli yapıları, lehlerine çok sesli yapıya ve çok sesli yapıları da tek sesli yapılar haline getirmeye çalışırlar.

Gücün hak da değil, hakkın güçte olduğuna inanan, hayatı yardımlaşma değil, mücadele gören, emperyalist vizyona sahip ultra kapitalist anlayış yaygınlaşmaktadır. İlmi, teknolojik ve ekonomik üstünlüğe sahip ülkeler, diğer ülkeler üzerinde psikolojik üstünlüğü de elde ederek gelişmişlik düzeylerini sürekli korumaya çalışıyorlar. Gücün kibrine kapılarak zehirlenenler, kendilerini seçilmiş arı (katkısız) ve her şeyi güç ile halledeceğini zanneden yapılar ile mücadele ancak, kolektif bilince sahip halkların sağduyusu ile disiplin altına alınabilir. Bunların maksatlarının aksi ile tokat yemeleri ancak, bilinçlenen insanlarla sağlanabilir.

Globalleşmeyle milletlerarası ilişkilerde geleneksel ittifaklar yerine ihtiyaçların değişimine bağlı stratejik ittifaklara gidiliyor. Ülkeler arası meseleler sadece askeri güce dayalı derin diplomasi ile çözülemez, değişen ihtiyaçlara bağlı olarak farklı seçenekler kullanılması gerekir. Coğrafya stratejiyi belirler. İbn-i Haldun'un dediği gibi "Coğrafya sizin kaderinizdir."

Menfaatlerine göre kavram geliştiren emperyalist ülkeler bilgi ve tecrübe birikimi, sahip oldukları askeri imkân ve kabiliyetler ile psikolojik ve biyolojik yeni savaş teknolojileri sayesinde gelişmemiş ülkeleri kendine bağımlı hale getirmektedirler. "Muhabere

olmadan, muharebe olmaz.”, anlayışıyla maliyeti düşük ve kolay olan; sosyal medya vasıtaları ile elde ettikleri bilgi ile hâkimiyet savaşlarını sürdürmektedirler.

Devletler, vatandaşın, kamu harcamalarına katılım payını adil bir şekilde düzenlenmelidir. Vergide adalet; harcıyandan değil, daha çok kazananlardan alınmalı. Tüm vatandaşlardan toplanılan vergilerle devletin sunduğu sosyal destekler, bir şahıs veya grubun yardımı değil ve bu kaynakların birilerinin elinde baskı unsuru olmaktan çıkarılmalıdır. Başta mahalli idareler olarak devletin en temel görevi aç, muhtaç insanlara hizmettir. Tamircilerin azaldığı ve fakat tahripçilerin çoğaldığı zamanımızda vatandaşın görevi, siyaset müessesini daha güçlü ve liyakatli olmasını sağlayarak, kamu kaynaklarının etkin yönetimini gerçekleştirmek olmalıdır.

Toplumsal rahatsızlığın artışı gösteren toplumsal hareketlilikteki artış zamanında yöneticiler, zalime karşı izzetli, mazluma karşı merhametli olmalıdır. Tüm toplumun değeri olan önceki kuşakların biriktirdiği iktisadi değerleri verimli kullanmalıdırlar. Devleti yeniden yapılandırma sürecinde yoksulluk üreten değil, yoksulluğu ortadan kaldıracak uygulamalara ihtiyaç vardır. Kendi bürokrasi ve burjuvasını oluşturan kirli ve kimliksiz insanların yapılanmalarına müsaade etmemek gerekir.

Her asırda; iktisadi ve sosyal açıdan yeni bir dünya düzeni kurulduğu söylenir; 1715, 1815, 1915 ve 2015' de bu tarihi dönemeçlerden biri olarak enerji havzalarına yapılan operasyonlar bu fikri desteklemektedir. I. Dünya Savaşı'nda, 29 Nisan 1916'da İngilizlerin Osmanlı 6. ordusu karşısında Kut'ül Ammare kuşatmasında bozgunu sonrası 16 Mayıs 1916'da Ruslarında mutabakatını alan İngiltere ve Fransa aralarında yaptıkları kumazca, sinsice Sykes-Picot gizli anlaşması ile Ortadoğu topraklarını paylaşmışlardı. Bölgede yüz sene sonra benzer bir gizli anlaşmanın yeni versiyonu olan Büyük Ortadoğu Projesi (BOP) için alt yapı hazırlanmaktadır. Tüm bunlar, akraba, komşu, kardeş ve birbirine muhtaç insanların bir arada olduğu ve Osmanlı Devleti olarak şekillenen bu yapıyı bölüp, parçalayıp yönetmek veya yutmak içindir.

Monroe (ABD başkanı James) Doktrini ile 1823'te başlayan Amerikan ve Avrupa emperyalizmi iki yüz sene sonra asimetrik olarak Ortadoğu'ya tam bir 'daimî ve topyekûn savaş hali'ni getirdi. Burada NATO ve Türkiye üzerinden kendilerine hizmetkâr bir alan oluşturma çalışmaları sürdürmektedir. Emperyalistler sömürmek istedikleri ülkeleri kontrollü kaosla, terörle yıldırarak, vesayetle dünyadan uzaklaştırıp içine kapalı otoriter bir rejimle geri bıraktıkları ülkelerde tüm ekonomik seçenekleri kullanırlar.

İnsanlık, zihin gücü ile dünyayı imar ve inşa ile ona yön ve şekil verirken, diğer yandan yaşadığı dünya onun zihniyetini etkiler. Asya ve Avrupa medeniyetlerinin kaynakları temelde farklıdır. Asya medeniyeti dine dayalı ve inançların şekillendirdiği bir anlayışı yansıtırken, Avrupa medeniyeti ise **Roma Hukuku** ve **Yunan Felsefesi** 'ne dayanır. Günümüz sosyal ve ekonomik vaziyeti ve dolayısıyla da üretim ve tüketim sistemlerini de bu yapılar belirlemektedir. Kategorik ve toptancı yaklaşmamak için Batı'yı (AB ve ABD) insanlığa faydalı faaliyetler yürüten ve temelini Hristiyanlık dininden alan birinci Avrupa ile Roma ve Yunan düşüncesine dayanan ve kapitalizmle dünyayı sömüren ikinci Avrupa'yı ayrı tutmak gerekir.

Avrupa sanayileşme ile sağladığı üstünlüğünü dünyanın diğer toplumlar üzerinde kültürel sömürüyle onların medeniyetlerini geriletmiş, bilim, sanat ve ekonomide kendi ön kabullerini tek doğru olarak kabule zorlamıştır. Diğer halkların geliştirdiği sistemleri, buluşları ilmi kabul etmeyerek, kendi çalışmalarını akademik olarak görmüştür. Böylece de toplumların tarihi hafızalarını zayıflatarak, tarih bilincinden uzak yetişen insanları istediği yönde sevk ve idare etmeye yönelmiştir.

İnsanlığın geçirdiği evrelerde; belirli coğrafya insanlarını köleleştirme ve hürriyetlerini tanımayı sadece ekonomik saiklerle yapan emperyalist zihniyet, zamanla artan kölelik maliyetinden kurtulmak için hürriyet vermiştir. Oysa bir işçinin maliyeti, bir kölenin maliyetinden daha düşük olduğu için bu sömürünün yönünü değiştirmiş ve emek üzerinden yeni sömürü yöntemleri geliştirmiştir. Bilim ve teknolojinin sağladığı imkânlarla artan şuurlanma sorgulamayı da peşinden getirmiş. İnsanlar sömürülmek, kandırılmak ve yönetilmek istemiyor; birlikte adil, aldatılmadan ve katılımlı (istişareli) "karizmatik tek insan" yönetimlerinden "meşveretli heyetler yönetimi" modeline geçilmesini istiyor.

Ekonomik sistemlerde ahlaki unsurların göz ardı edilmesine bağlı olarak; genleri ile oynanmış (GDO) ürünlerin kontrolsüz şekilde üretim ve tüketimi toplumların sağlığını ve nesil olarak devamını tehlikeye atıyor. Gıda sektörüne hâkim sınıflar; gıda güvenliğini hiçe sayarak diğer insanlar üzerinde operasyonlar yaptığı düşüncesi yaygınlaşmaktadır. Çok kazanma hırsı ile gıdalar üzerinde dönen dolaplar insanları endişelendirmekte ve helal gıda sertifikası gibi güvenli gıda standartlı ürünlere yönlendirmektedir. Toplum meselelerini aşmanın yolu; eğitim öğretimle değerlerine bağlı hedefi ve ideali olan, düşünüp sorgulayan, belirli ideolojilerle şekillendirilemeyen kişiler yetiştirmektir. Dünyada çeşitlenerek artan toplumsal meselelerin çözümü de ancak disiplinler (bilimler) arası yardımlaşma ile mümkündür.

Global sermaye sahipleri, iddialı lafların gücüne dayanarak, beylik fikirleri ve test edilmeyen ezberleri başkalarına sopa gibi göstererek dünyaya nizam vermeleri bir felakettir. Halk hâkimiyetine dayanan, temel hak, hürriyet ve eşitliği sağlayan yönetim olan demokrasiyi kullanarak, ancak gerçekte; hak ve hukuku tanımayan, zorba, keyfilik, zulüm ve tahakküm olan istibdat ile toplumların kaynaklarını kontrol altına almaya ve böylece servetlerini artırmaya çalışıyorlar. Bu hâkim sınıf, tüm iletişim vasıtalarını kullanmakta ve toplumlara kendi değerlerini benimseterek varlıklarını güçlendirerek sürdürmektedirler.

Devlet güçlendikçe; ekonomiye, eğitime, kültüre, sosyal ve aile hayatlarına müdahale ediyor ve devlete bağımlılık ve muhtaçlık arttıkça da ferdi hürriyetler azalıyor. Büyüme devletlerde bir hedef değil, sadece insanların mutluluğu için bir araçtır. Zorlama bir ekonomik büyüme olmadan refah düşüncesinin yerleşmesi gerekir. Bu noktada ulus devletin toplumu kontrol yeteneği, globalleşme ile zayıflamakta ve gelişmeler ile güçlenen globalleşme, acımasız şekilde bir tarafta "kazananlar", diğer yanda "kaybedenler" ortaya çıkıyor. Bu noktada materyalizm ve ona dayanan pozitivizm benzeri düşünceler sonuç itibarı ile din dışı ve dolayısı ile din karşıtı felsefeler olarak bu uçurumu gideremiyor ve tersine sürekli derinleştiriyor.

Kamu sektörlerinin ülke ekonomisinin önemli kısmını oluşturduğu yapıda yönetim anlayışı insanların hayat kalitesini

etkilemektedir. Yöneticiler, yönetim anlayışına uygun olarak kumu kaynaklarını istedikleri gibi değil, halkın istediği şekilde kullanmalı, israf etmeden, gerçek ihtiyaç ne kadar ise o miktarda kullanmalıdır. Yöneticilerinde halk gibi yaşaması gerekir. Bu noktada halkın çoğunluğuna uymak; onların yediği, giydiği ve kullandığı gibi kullanmak gerekir.

Dünyada hızlı şehirleşme ile birlikte iç göçler belirsizlikleriyle sürerken, ekonomik liberalleşme, modernleşme devam ediyor, geçim imkânları kırılganlaşıyor ve yaşanan mekânlar kalabalıklaşıyor. Aile ve komşuluk bağları zayıflarken, yeni topluluklar ortaya çıkıyor. Kişisel istekler yapay şekilde kabartılıyor ve tüketim toplumsal statünün ana kaynağı haline geliyor. Değer yargıları, erozyona uğruyor veya hoşgörüsüz şekillere bürünerek yeniden üretiliyor. Nesiller arası anlayış farklılıkları çatışmaları hızlandırıyor ve hayat giderek daha rekabetçi özellikler kazanıyor. Yeni suç ve sömürtü şekilleri ortaya çıkıyor. Kapitalizm, toplumun yumuşak karnı üzerinden faaliyetlerini yürütmektedir. Daha çok çalışma hayatına sokulan, daha çok tüketirilen ve bedeni reklam nesnesine dönüşen, istismar edilen bir kadın anlayışı kapitalizmin sıradan uygulamaları haline gelmiştir.

Günümüzde geniş aileden çekirdek aileye geçişin bittiği ve çekirdek aile de parçalanarak atomize olmuş bir aile yapısına dönüşmektedir. Bu durum insanları yalnızlaşarak a-sosyal bir yapıya sürüklenmektedir. Yüz yüze sosyalleşmenin kişileri daha fazla mutlu ettiği aşikârdır. Vermek ve paylaşmak insanı insan yapan unsur olarak; vermek hizmet toplumunu oluşturan kişilerin, almak ise tüketim toplumunu oluşturan kişilerin özelliğini taşır. Tüketim toplumu atomize bir toplum olma yolundadır. Sanayi ürünlerindeki israfın önlenmesi için sadelik gerekir; sadelik, değere odaklanmayı sağlar ve böylece israf ve kayıplar fark edilir ve önüne geçilebilir. Bu noktada; “tüketimin bir kültürü olmalı, ancak tüketmek bir kültür olmamalıdır.”

Karşı tarafı anlamamanın yolu, onun kullandığı kavram ve kelimeleri bilmekten geçer. Asya kültüründe yazı değil, söz kıymet ifade eder ve sözlü kültür, yazılı kültürden öndedir. Her ne kadar “hatırdan çıkar satırdan çıkmaz” dense de “ilim kalpten yazıya intikal edince zayi olur” sözü tercih edilir. Yaşayarak öğrenmek; bedeli en yüksek öğrenme şeklidir. Akıllı insan yaşadıklarından ders olan ve hayatını ona göre düzenleyen, çok akıllı insan ise başkalarının tecrübelerinden de ders çıkarandır. Toplumlar maruz kaldıkları; cehaleti marifet (bilgi) ile zarureti sanat ile ve ihtilafı (ayrılığı) ittifak ile çözebilirler.

İnsanlık gelecek için, evrensel değerler etrafında, adil, sulh içinde, karşılıklı saygı ve sevgiye dayalı insani değerleri esas alan sosyal ve ekonomik bir sistem kurmalıdır. Mecburiyetten değil, gönüllü sadelik ile fazlalıklardan arınma, eşyaları ayıklamak, gerekli ve zorunluları el altında tutarak yeni bir hayat tarzını benimsemek ekonomik krizlere karşı en müessir yoldur. Böylece her alanda sulh, demokrasi ve adaletin hâkim kılınması ile topluma dair meseleler daha kolay halledilecektir.

12.8. Tüketim Kültürünün Topluma Etkileri

Tüketicilerin beslenme kültür ve anlayışları, onların farklı ürünleri farklı davranışlar sergileyerek satın almalarını sağlar.

Gelişmiş toplumlarda modern anlamda tüketim, sanayi devrimi ile başlamış, kitle üretimi ve refah devleti uygulamaları sonucunda alt toplum tabakalarına doğru yayılmıştır. İhtiyaç, üretimi üretimde tekrardan tüketimi tetikleyerek hızlandırmaktadır. Globalleşme ise tüketim kültürünün yaygınlaşmasını hızlandırıyor.

Hayati öneme sahip ihtiyaçlar için yapılan tüketme faaliyeti zamanla modern hayatın gerektirdiği tüketim alışkanlığına ve zorunlu olmadığı halde sadece tüketme için tüketim eğilimlerine ve lüks tüketime dönüşmüştür. Tüketim kalıbı veya kültüründeki bu farklılaşmalar, hayat tarzlarında hızlı bir değişimi beraberinde getirerek, bir yandan topluma ait değerlerden uzaklaşılması tüketim kültürünün değişmesine yol açarken, diğer taraftan temel değerlerden uzaklaşılmasına sebep olmaktadır.

Tüketim faaliyetini gerçekleştiren kişilerin alışverişlerini sahip oldukları kültürel değerlere göre düzenleme şekli olan **tüketim kalıbı**, kişinin hayat tarzını belirler. Bu kalıbın değişiminde, teknolojik gelişmeler, ekonomik refah artışı, kişisel gelirlerdeki iyileşmeler gibi etkenler rol oynar. İyileşme ve gelişmeler, kişiyi bazı tüketim faaliyetlerinde rasyonellikten tatmin olma veya haz alma noktasına getirebilir. Kriz dönemlerinde ise tüketim kalıplarının talep eğilimini azaltıcı yönde gelişir ve farklı gelir grubundaki tüketicilerin tüketim kalıplarını değişik şekilde etkiler.

Tüketim kültürü; tüketicilerin çoğunluğunun faydacı olmayan statü arama, ilgi uyandırma, kıskançlığı teşvik etme ve yenilik arama gibi hedefler doğrultusunda mal ve hizmetleri büyük bir istekle arzuladıkları ve bunu elde edip sergileyerek gösterdikleri bir durumdur. Tüketim toplumunun kültürü olan tüketim kültürü, kaynakların hesapsızca tüketildiği, kendi ürettiklerinden fazlasını tükettikleri, başkalarını hayat tarzları ile yargıladıkları, statü aradığı, ürünlerin insanlardan daha önemli hale geldiği, insani değerlerin alt üst olduğu, ürünlerin birbirleriyle sürekli yer değiştirdiği bir ortamda var olma halini yansıtır.

Tüketimci tüketici, dünya çapında medya, alışveriş merkezleri ve kredi sistemiyle tüketim ekseninde oluşan hayat şeklidir. Bu anlayış, ürünler aracılığıyla insanların düşüncelerinin, değerlerinin satıldığı bir sosyal sistem ortaya koymakta ve özünde kapitalizmin egemen ideolojisinin benimsenmesine sebep olmaktadır. Tüketim kültürü, israfa dayalı, yok etmeye yönelik, aymaz, umursamaz, çevreyi gözetmez şekilde yapılan bir tüketim ve bunun kültürü haliyle olumsuz bir kapitalist kültür olacaktır. Bunun inşasında liberal ekonomiye yönelme, globalleşme, teknolojik gelişim, sosyal medya ve dijital reklamların büyük etkisi vardır.

İhtiyaçları ve beklentileri değişken bir yapı da olan toplum içinde tüketim kültürünü yaygınlaştıran birçok faktör bulunmaktadır.

Tüketim kültürünü yaygınlaştıran faktörler:

1. Kitle iletişim araçları
2. Reklâmlar
3. Moda
4. Alışveriş merkezleri

Satın alma ve tüketme hedefinin hızla fayda sağlama beklentisi yerine gösteriş amacına yönelmesi, beraberinde tecrübeleri, duyguları ve sosyal statüleri içine alan ve tüketim kültürünü ifade eden tüketim yapısını şekillendirmiştir. Tüketicim toplumunun

kültürü olan tüketim kültürünün toplumda yansımaları değişik şekilde olmuştur. Tüketim kültürünün yansıma alanları ise sembolik tüketim, hedonizm (hayatın anlamını haz almakta gören anlayış) ve materyalizm (maddecilik, maddiyatçılık) alanlarında olmuştur.

Tüketimin gerektiği kadarıyla yapıldığında insana faydası mümkünken bunun aşırı ve kontrolsüz şekilde yapılması kişi ve toplumun kaynaklarını israfı açısından iki yönlü zarardır. Aşırı tüketim, lüks talepler ve kredi kartı kullanımı ailelerin karşılaştıkları en büyük sorunlardır. İhtiyaç olmayı ihtiyaç gibi gösteren reklam tüketimi sürekli artırmaktadır. Tüketimin, fonksiyonel ürünlerle faydacı olmaktan çıkarılıp, hedonik (hazcı); eğlenceye dayalı ürün tüketimini yaygınlaştırıyor.

İnsanı tüketen bir yapıda gören sermaye, metalaşan kültür ürünlerini pazarlayabilmek için tüketicinin üzerinde yoğunlaşarak istediği şekli vermeye çalışmaları sonucu ortaya kültür endüstrisi çıkıyor. İnsanın diğer pek çok özellikleri göz ardı edilerek salt tüketen bir varlık olarak algılanması çoğu uygulamaları olumsuz etkilemektedir. Globalleşme, anlayış ve kültür açısından insanları ortak bir anlayışa yaklaştırırken, farklılıkları da ortadan kaldırıyor. Kendilerini “dünyanın efendileri” ilan eden elit bir kesim, yenedünya düzeni altında tek dünya devleti, tek din, tek ekonomik sistem olan kapitalizm ve tek dünya tüketicisini kendisine bağlamak istiyor.

Avrupa taraftarı aydınlar, cumhuriyetle uygulanan politika ile liberalleşme, dış etkiler, siyasi partiler ve toplumun üst kesimleri el ele vererek tüketim ürün ve kültürünün gelişmesine öncü oldular Tüketim ile Batılı bir hayat tarzı inşa süreci Tanzimat’la başladı. Türkiye’nin tüketim tarihine bakıldığında, merkez seçkinlerin inşa ettiği Batılı hayat tarzıyla seküler tüketim kültürü, halkın inşa ettiği hayat tarzıyla tüketim kültürü iki ayrı tür hayat tarzı ve tüketim kültürüdür. Seçkinler herkesin tükettiğini değil herkesin tüketemediğine yönelerek, konumuna uygun, nadirlik ve erişim kısıtlılığı gibi ayırt edici ürünler kullanırlar.

Globalleşmenin bir ayağı olan tüketim kültüründe gelişmekte olan ülkelerde bu kültürünün etkisi daha büyüktür. **Globalleşen tüketim kültürü**, kapitalist ülkelerin tarzı hayatın uluslararası şirketler aracılığı ile bütün dünyaya benimsetilmesidir. Bütün dünyada insanlar aynı tür yiyecek, içecek, elbise, araç-gereç ve eğlenme gibi tek düze bir tüketim kültürüne hızla yol alıyor. Teknolojinin gelişimiyle artan hız, tüketim alanında ve sosyal alanda değerlerde hızla tüketiliyor.

Tüketim kültürünün toplum üzerine etkileri:

1. Kısa, özensiz, çabuk tüketilen cümleler ile konuşan ve yazışan, sürekli koşuşturan bir toplum ortaya çıkıyor.
2. Günü, anı yaşamak, yarını düşünmemek toplumun felsefesi haline geliyor.
3. Hız arttıkça tatminsizlik ve tüketimde artıyor.
4. 'Kullan at' tüketimin ideolojisi oluyor.
5. Zayıfı koruyan sistemlerin olmadığı ülkelerde tüketim kültürü, israfa dayalı, yok etmeye yönelik, bir tüketim halini alıyor.
6. Gösterişçi tüketim, daha çok tüketimle makam veya paranın gücüne göre toplum yeniden şekilleniyor.
7. Tüketimin bir kültür halini aldığı, tüketilen ürüne göre toplum sınıflara ayrılıyor.
8. Gelişmiş ülkelere tüketim alışkanlıklarının transferi, aynı zamanda kültür transferini de getiriyor.
9. Hızlı yaşam içinde saygı ve gelenekler unutuluyor.

Tüketicilerin bir kısmı aklı ile değil duygularıyla hareket eder. Çoğu zaman kıyaslamak ve akıllıca davranmak yerine hedonik (hazcı) eğlenceli olanı tercih eder. Hayatın devamı için gerekli olan tüketim insanların “düşünüyorum, öyleyse varım” iddiasıyla başlayan serüvenini **“tüketiyorum, öyleyse varım”** noktasına getirmiştir. Emporium olarak isimlendirilen modern marketlerde **“herkese her şey”** sloganıyla tüketim aşırı şekilde yaygınlaştırılmaya ve "daha çok satın alın, şimdi satın alın ve mutlu olun" anlayışı tüketiciye empoze ediliyor. Bazı insanlar yoğun bir endişe içinde yaşıyor ve tükettiği ölçüde mutlu olacağını zannediyor. Yumuşak kalpli insanlar üzerinden tüketimi artırıcı özel günler belirleme çalışmaları sürekli geliştiriliyor. Tüm bu açılardan tüketim kültürüne analitik (çözümlemeli) ve eleştirel bir bakış açısıyla yaklaşmak ve değerlendirmek gerekir.

Doymak bilmezlik, yeme-içme, satın alma, vitrin bakma açgözlülüğü sebebiyle aşırı endişeli nevroitik kişiliğe bürünüyor ve birçok psikolojik sorunlarla karşılaşılıyor. Bilinçlenemeyen tüketiciler, tüketmek ve alışverişle bağlantılı olan birçok ruhi psikolojik rahatsızlıklarla karşı karşıla kalmaktadır. Kişilerdeki alışveriş iştahı, sahip olma hırsı, tüketim eşya ve nesnelere düşkünlük, tüketimde aşırılık dizginlenemiyorsa hastalık haline geliyor. Eşya Fetişizmi, Eşya Tutkunluğu, Alışveriş Bağımlılığı (Oniamani), Post-travmatik Alışveriş Rahatsızlığı, Obsessif-Kompulsif Alışveriş Bozuklukları gibi psikolojik sorunlar, “tüketici patolojileri (hastalıkları)” sayılıyor. Amerikan Psikiyatri Derneği, alışveriş sendromunu “Obsessif Kompulsif Bozukluklar (takıntılı satın alma hali) psikiyatrik bir durum kabul ediyor. Bu rahatsızlıklardan kurtulmanın çaresi; öncelikle psikiyatrik ve psikolojik yardım almaktır. Kişinin durumu ile ilgili farkındalığı ve buna dayalı düşünce tarzında, hayat şeklinde değişimi gerçekleştirmesi gerekir. Seçme ve tüketim hürriyeti sadece kendini gerçekleştirmek, kendini ifade edebilmek değil, aynı zamanda kendini kontrol etmek ve yönetebilmeyi de ifade etmelidir.

Sınırlanamaz alışveriş tutkusuyla tüketiciler alışveriş yaparken geçici olarak mutlu olup fantezilerini gerçekleştirmekte, bittiğinde ise birdenbire çökmekte ve mutsuz olmaktadır. Bu “bağımlılık” haliyle kişinin kendini gerçekleştirmek için tüketiyor olması yerine, kişinin bizzat kendisi tüketim tarafından tüketilmektedir. Kişi, israf etmemek, değerini bilmek, meşru olmak, zillet ve dilencililiğe sebep olmamak şartıyla tüketim yapabilir Elindeki imkânları israf ederse zillate, dilencililiğe ve sefaletle düşmeye adaydır. Bu zamanda israfa giden para çok pahalıdır. Karşılığında kişilik, haysiyet, şeref ve insani değerleri rüşvet alınıyor.

İnsan davranışını, kendi geliştirdiği kural ve değer yargılarına göre değerlendirmesi ve bu çerçevede kendisini yönetmesi olan **öz yönetim** ile kendine liderlik ederek **kendi kendine yönetim** bir ihtiyaçtır. Bilgi toplumu, insanların daha çok yetenekli olmasını ve yeteneklerini sürekli geliştirerek kendi kendini yönetmesini zorunlu kılmaktadır.

Bilinçli toplumlar, tüketimin insanları mutlu etmediğini ve artık sürdürülebilir bir tüketimin sanat olduğu ve bunun en iyi şekilde yönetilmesi gerektiğini bilmektedirler.

12.9. Tüketmeme Hikâyeleri

Hayrettin Karaca; Param Var Ama Tüketmeye Hakkım Yok! 13.02.2006

Kırmızı süveteri delik deşik olmasına rağmen hala üzerinde; ayakkabısı da yamalı. Sökük paltosunu, pantolonunu, yakalarını ters-yüz ettiği gömleklerini senelerdir kullanıyor. 10 senedir hiçbir şey almamış üzerine. Karaca markasının ve TEMA Vakfı'nın kurucusu Hayrettin Karaca "param var ama tüketmeye hakkım yok" diyerek 'al tüket ve yok et' diyen tüketim toplumuna açtığı savaşı gurur duyuyor.

Komşuya Ver...

Dünyada tüm insanları doyuracak kadar yiyecek olduğunu ama gözü aç olanları doyuracak hiçbir şeyin olmadığını söyleyen Karaca, Türkiye'de bir zamanlar fakirleri aç bırakmayan kültürün nasıl yok olduğunu hüznlenerek anlattı. Televole kültürünün karşısında birtakım değerlerin yok olduğunu söyleyen Karaca, çocukluk günlerinin "komşuyu aç bırakmayan" kültürünün yeniden dirilmesiyle, açıklıkla savaşılabileceğini söyledi. "Dünya ikiye bölünmüş artık. Gözü açlar ve karnı açlar. İşte o gözü açları doyurmayaacağız. Bunların farkına küçükken vardım. Dilim kültürüm gidiyor. Bağımsız bir Türkiye değiliz artık. En büyük acımız geri getiremediğimiz o kültürümüzdür." diyen Karaca şöyle konuştu:

"Ben bir kasaba çocuğuyum. Varlıklı bir ailenin çocuğuydum. Ama herkes eşit şartlarda oynardı sokakta. Bütün çocuklar gibi ben de yalınayak oynardım. Akşam olduğu zaman annem seslenirdi, avucuma bir kap sıcak yemek koyarlardı. Kulağıma eğilip, 'Komşu anneye götür' derdi. Etrafımızda bizi duyacak kimse yoktu ama bu bana verilen 'Aman kimse görmesin Hayrettin' mesajıydı. Komşu annenin yağını, odununu kim alır, kimse bilmezdi. Paylaşma düzeni vardı, o kültürdü. Savaştan çıkmış bir Türkiye'de 'fakirim' diyen çoktu ama 'açım' diyen yoktu. Oradan aldım bu kültürü. Kaybolan budur, giden budur. Ama Anadolu'yu gezerken görüyorum ki, bu değerleri hala yaşatanlar var."

Kaynak: <http://www.yolhikayeleri.com/hkdetay.asp?hikayeno=207>

On İkinci Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Tüketici eğitiminin temel amaçları neler olmalıdır?
2. Tüketim teorisinde tüketiciler için kabul edilen temel varsayımlar nelerdir?
3. Tüketici bilinci nedir?
4. Tüketici hareketi nedir? Nasıl gelişmiştir?
5. Tüketici hareketinin önem kazanmasının temel sebepleri:
6. Bilinçli tüketici ve çevreci tüketimde nasıl hareket etmelidir?
7. Diderot etkisi (domino etkisi veya tüketir etkisi) nedir?
8. Tüketicilik bilincinin önem kazanma sebepleri nelerdir?
9. Sosyal ve ekonomik gelişimin tüketim üzerine etkileri neler olabilir?
10. Tüketim kültürü nedir? Bu kültürü yaygınlaştıran faktörler nelerdir?
11. Tüketim kültürünün toplum üzerine etkilerin nelerdir?
12. Tüketim kültürünün kişiler üzerine etkilerini değerlendiriniz.

13. İŞ AHLAKI

İş, birçok sosyal etkileşim süreci ve birlikte faaliyet yürütülen paydaşları etkileme yeteneğini barındıran bir mesleki faaliyettir.

13.1. Toplum Hayatını Düzenleyen Kurallar

Toplumsal oluşum, gelişim ve huzurlu yaşamında o toplumu oluşturan insanlar arasında uygulanan ve insan ilişkilerini düzenleyen dinî, ahlaki, görgü, örf, adet, hukuk kuralları ve insan hakları toplum hayatını düzenleyen temel kurallardır.

Toplum hayatını düzenleyen kurallar:

1. Dinî Kurallar: Din, ibadet, itaat, iman, amel, takva, ahlak ve tevhit mevzu olarak insanlara Allah tarafından peygamberler vasıtası ile teklif olunan hak ve hakikat kanunlarıdır. İnsanlara dünya ve ahiret saadeti gösteren Allah ile kul arasında, insanın insanla ve toplumla olan ilişki kurallarını içeren dini kurallar toplum hayatını düzenler. Dinin temel işlevleri ise hayatın, insanın, kâinatın ve dünyanın yaratılış gayelerini belirler, insanın toplum hayatında barış ve kardeşçe yaşamasını sağlar, toplumun istikrarı ve devamı için kurallar vazeder, dua ile kişinin ruhî huzur bulmasını sağlar, kişisel ve toplumsal sorumlulukları belirleyerek insanlar arası ilişkileri düzene koyar ve toplumun dayanışmasına katkı sağlar.

2. Ahlak Kuralları: Toplumda iyi ve kötü diye nitelenen değer yargılarına göre yapılması veya yapılmaması gereken davranışlara ilişkin insan hayatını düzenleyen, sürekliliği olan kurallardır. İnsan davranışlarını iyi veya kötü diye niteleyen ahlak kuralları din kuralları ile iç içe, bazı din kuralları aynı zamanda ahlak kuralı olarak toplum hayatını düzenler.

3. Görgü Kuralları: Toplum hayatında kuşaktan kuşağa geçen, yaptırım gücü olan ve toplum üyeleri arasında manevi bağları güçlendiren her çeşit kültür değeri, alışkanlık, töre, bilgi, davranış ve gelenek olarak ifade edilir. Görgü, bir toplumda var olan, uyulması gereken saygı, nezaket ve incelik kurallarıdır. Kişiler karşılaştıklarında nasıl davranmaları gerektiğini belirleyen; konuşma, yeme, içme, giyim, bayram ve düğünlerde nasıl davranılacağını belirleyen kurallar olarak toplum hayatını düzenler.

4. Örf ve Âdetler: Belirli alışkanlıkla yapılan davranış şekillerinin toplumda yerleşmesi, tekrarlanma zorunluluğu inancının yaygınlaşmasıyla toplumsal değerler olan örf ve âdet kuralları oluşur. **Örf**, yasaklarla belirlenmeyen halkın kendiliğinden uyduğu gelenektir. **Âdet** (töre) ise bir topluluk içinde öteden beri uyulan ve uygulanan tekrarı ile alışkanlık hâline gelen kuraldır.

5. Hukuk Kuralları: Kişilerin toplumla, birbirleriyle, devletle ilişkilerini, haklarını, yükümlülüklerini düzenleyen ve uyulması kamu gücüyle sağlanan kurallardır. Kanunsuz suç ve ceza olmaz kuralıyla, toplumun barış, güven huzur içinde yaşayarak devamını hedefler, toplum hayatını düzenler

6. İnsan Hakları: Tüm insanların sahip olduğu temel hak ve hürriyetler, insanın insan olarak dünyaya gelişi ile birlikte elde ettiği haklardır. **Temel insan hakları;** (1) Hayat hakkı, (2) Sağlık hakkı, (3) Eğitim hakkı, (4) Mülk edinme hakkı, (5) Seyahat hakkı, (6) İletişim hakkı, (7) Kanun önünde kendini savunma hakkı, (8) Hak arama hakkı, (9) Seçme ve seçilme hakkı, (10) Özel hayatın gizliliği hakkı ve (11) Devlet hizmetlerinden eşit faydalanma hakkı. Bu haklar, insanların geliştirdiği ve demokratik devlette uygulanması zorunlu evrensel değerlerdir. Bir devletin insan haklarını kabulü o devletin gelişmişlik düzeyini gösterir.

13.2. Ahlak Kavramı ve Kaynakları

Ahlak, Arapça kökenli, huy, seciye, mizaç, tabiat, yaradılış ve karakter gibi manaya gelen hulk kelimesinin çoğulu, etik (Ethics) ise Latince kökenli felsefenin bir alt dalı olan disiplin, dilimize ahlak veya ahlak bilimi olarak girmiştir.

Batı'da Almanca moral, Fransızca morale, İngilizce morals olarak kullanılan ahlaka daha çok geleneklerle ve kültürle ilgili bir anlam yüklenirken; ahlakın Yunancadaki etik şeklindeki kullanımı daha çok felsefi bir içerik taşır. Ahlak sözcüğü, etik ve moral diye isimlendirilen ve birbirinden farklı iki içeriği birlikte tanımlar. **Etik**, doğru ve yanlış fiilin teorisi, **ahlak** ise onun pratiğe dönüşmüş hali gibidir. Etik, felsefenin bir dalıdır; kişilerin sergilediği davranışların hangileri doğru, hangileri yanlış gibi ahlaki soru ve sorunlar üzerine akıl yürütür. Ahlak için tek bir tanım yoktur.

Ahlak, toplumda iyi ve kötü diye nitelenen değer yargılarına göre yapılması veya yapılmaması gereken davranışlara ilişkin kurallar bütünüdür. İnsanların ruh ve benliklerinde yerleşik olan, doğuştan veya sonradan kazanılan iyi-kötü, güzel-çirkin eğilimler, davranışlar ve hareketlerdir. İnsanların toplum içindeki davranışlarını ve birbiriyle ilişkilerini düzenlemek maksadıyla başvuru kaideleridir. Kişide devamlılık oluşturan, meleke haline gelen, terki mümkün olmayan huylardır.

Ahlak kavramı, dinî, seküler ve felsefi topluluklarca, insanların sübjektif olarak çeşitli davranışlarının yanlış veya doğruluğunu belirleyen bir hüküm ve kurallar sistemi ve / veya inancı için kullanılır. Tüm dinler önce ahlak der. Toplum, ahlak üzerine inşa edilir. Manevi nitelikteki ahlaki kurullar, insanın kendi iç âleminde tutarlı olmasını hedefleyen, beden ve ruh bütünlüğünü sağlayarak, toplumun birlikte yaşama kültürünü geliştirir. Övülen huyları kazanmak ve yerilen huyları terk etmeyi gerektiren ahlak, huylara ait bilgi olmasıyla tek bir kişi veya topluluğa münhasır kalmayıp farklı isimlerle de olsa tüm toplumlarda vardır.

Ahlak, toplumla birlikte bir anlam taşımasıyla; inanç, adet, gelenek ve düşünce farklılıkları türlü ahlak kavramlarını ortaya çıkarır.

Ahlak kavramının çeşitleri:

-Nesnel (sosyal / toplumsal) ahlak: İnsanların birbirleriyle ve toplumla olan ilişkilerini düzenleyen, insanın diğer insanlara karşı vazifelerini belirleyen manevi nitelikteki kurallardır.

-Öznel (kişisel) ahlak: Kişinin kendi iç dünyası ile ilgili, davranışları hakkında iyi veya kötü şeklindeki değer yargıdır.

-Göreceli ahlak: Her coğrafi bölge ve hayat şekline göre değişiklik gösteren, yadırganmadan o toplumca kabul gördüğü ahlaktır.

-Sosyal ahlâk, insanların toplum içindeki davranışlarını ve aralarındaki ilişkilerini düzenlemek için başvuru kaideleridir. Kalbî, manevi ve derunî temeli ve onun dışı yansıması ile fiile dönüşen etkinliklere konu olan sosyal davranıştır.

Birbiriyle etkileşimli çok bileşenlerden oluşan sosyal olayları inceleyen sosyal bilimlerin konusu, insanlar arası ilişkiler, gruplar içinde oluşan insan etkinliğidir. 19. yy, "toplumun özgün bilimi" sayılan sosyolojiyi ifade için kullanılırken günümüzde ise ahlak,

işletme, iktisat, coğrafya, siyaset bilimi, psikoloji ve sosyal tarihi içeren birçok akademik branşı ifade eder. Bu çerçevede ahlak bilimi, kişisel ve toplumsal hayatı düzenleyen kuralları inceleyen önemli bir bilimdir.

Ahlak bilimi, iyi, kötü, doğru, yanlış gibi meseleleri inceleyen, ahlaki bir davranış kuralı koyan, neyin yapılması gerektiği, hangi davranışın iyi olduğu ve hayata anlam kazandırdığını gösteren sosyal bir bilimdir. Kalbî, mânevî ve derunî temelinin yanı sıra, onun dışı yansıması ile fiile dönüşen ve etkinliklere konu olan bir sosyal davranış bilimidir. **Ahlak felsefesi** (moral philosophy) ise insan hayatının ahlaki boyutu ile ilgilenen, ahlaki hükümleri, değerleri, kuralları ve yargıları inceleyen, normatif (kural koyucu) olarak; iyi, kötü, yapılması veya yapılmaması gerekeni belirten felsefe dalıdır. Kişinin iyiye yönelmesi, fazilet, iç muhasebe, hür iradeyle ahlaki kurallara uyma ve davranış geliştirme ahlaki felsefenin temelini oluşturur.

Toplum içerisinde düzeni sağlayan yazılı kurallar hukuku ifade ederken, ahlak, toplumun inancı, kültürü ile iç içe olan ve kişiye vicdanî sorumluluklar yükleyen yazılı olmayan kurallardır.

Ahlak ve hukuk kuralları arasındaki farklar:

1. Ahlak kuralları yazılı olmayan kurallar, hukuk kuralları ise yazılıdır.
2. Ahlak kuralları dağınık, organize olmamış nitelikte, hukuk kuralları ise toplu ve sistemlidir.
3. Ahlakın asıl yaptırımı vicdandır, hukukun ise devlet gücü ile uygulanan zorlayıcı yaptırımlardır.
4. Ahlak, yasakçıyı insanın vicdanına koyar, hukuk kuralları ise insanın dış âlemine koyar.

Geçmişten günümüze gelen görüşler; ahlak kurallarının ne olduğu, kaynağının neye dayandığı, kişiden kişiye ve toplumdan topluma değişmiştir. Bilim insanlarının bazıları ahlakın temelini din, kimileri akıl, bir kısmı da insan tabiatı olduğunu söylemişler.

Ahlakın kaynağı konusunda üç temel tez / görüş:

1. Ahlakı insanın hem yaratılışı, tabiatı veya fitrat kanunları anlamında, hem de peygamberler aracılığıyla gönderilen vahiy kaynaklı kurallar anlamında kabul eden dinlerin tezleridir.
2. Ahlakı akıl referanslı ele alan, onu hem bir metafizik hem de pratik insani gerçek olarak gören felsefi doktrinlerin tezleridir.
3. Ahlakın topluma dönük yönü üzerine geliştirilen antropolojik ve sosyolojik teorilerdir.

Doğu toplumlarında ahlakın çelişkisiz temel kaynağı din ve dinin fitrata uygun geliştirdiği vicdandır. Kaynağı din olmayan, insanlar tarafından konmuş ahlaki kurallar, onun sosyal ve manevi yaptırımının etkisini azaltır, gittikçe kutsal değerlerden uzaklaştırır, insanı bencilleştirerek yozlaştırır. İnsanı sadece bu dünyada yaşayan, haz ve zevklerini tatmin etmesi gereken bir yapıda gördüklerinden ahlak teorileri de bu düşünceyi tamamlayıcı unsurlar taşıır.

Dini manada ahlak, bir toplumda kabul edilen İlâhî kaynaklı belli kurallar topluluğunu ifade ederken; felsefenin bir dalı olarak etik ise, ahlaki kavramların çözümlenmesi için, rasyonel, mantıkî ve teorik temelleri bulmaya çalışır.

Ahlakın farklı kaynaklarıyla birlikte onu besleyen ve geliştiren kaynakları çeşitli şekillerde ifade edilmektedir.

Ahlakın temel kaynakları:

1. Din: İbadet, itaat, iman, takva, ahlak, tevhit, teslim gibi anlamları ihtiva eden, kaideleri Allah tarafından belirlenen ve peygamberler vasıtasıyla insanlara tebliğ edilen, insana dünya ve ahirette saadet yollarını göstermesiyle ahlaka kaynaklık eder.

2. Örf ve Adet: Belirli alışkanlıkla yapılan davranış şekilleri, toplumda yerleşme, tekrarlama zorunluluğu ve inancının yaygınlaşmasıyla toplumsal değerler olan örf, âdet kuralları oluşur ve ahlaka kaynak teşkil eder. **Örf**, yasaklarla belirlenmeyen halkın kendiliğinden uyduğu gelenek, **âdet**, (töre); toplumda öteden beri uyulan ve tekrarı ile alışkanlık hâline gelen davranıştır.

3. Gelenek ve Görenek: Toplum hayatında kuşaktan kuşağa geçen, yaptırım gücü olan ve toplum üyeleri arasında manevi bağları güçlendiren her çeşit kültür değeri, alışkanlık, töre, görgü, bilgi, davranış, anane olarak ifade edilir ve ahlaka kaynak olur.

4. Felsefi Kaynaklar: Felsefeciler, insanlar için neyin iyi veya kötü olduğunu her zaman tartışmışlar. Aristoteles, (MÖ 367–MÖ 347), Zenon (MÖ 490-430), Epiküres (MÖ 341-270) gibi eski Yunan felsefecileri kendilerine göre iyiyi kötüyü, fazileti yorumlamışlar. Sokrates (MÖ 469-399), Platon (MÖ 427-347), Farabi (870- 950), B. Spinoza (1632-1677) ve E. Kant (1724-1804) gibi felsefeciler evrensel ahlaka inanır, ama kaynağı insanın dışında ve kendi bağımsız kuralları olduğu görüşündeler.

Sokrat için ahlakın kaynağı bilgidir ve insan aklıyla bunu bulabileceğini ifade eder. **Platon**, iki evrenin olduğunu; birisi yaşanılan bu evren diğeri, idealar dünyası olan ezeli, ebedidir ve bunlar görünmez ancak kavranabilir olduğunu söyler. **Farabi**'ye göre evrende tek gerçeklik Allah'tır. İnsana en yüksek mutluluğu veren bilgi de Allah bilgisidir. Evrenin temel kanunları Allah'ın yarattığı kanunlardır. **Spinoza**, Allah-evren-insan ayrımının olmadığını, bunlar birdir, aynıdır diyerek Panteist bir görüş sergiler. İnsanlar, kendisinin de bir parçası olduğu tabiat düzenini anlayarak ve bu bilgiye dayanarak ahlaki bir şekilde davranmalı der. **Kant** ise iyi niyete dayanan ve sorumluluk duygusundan kaynaklanan her fiilin sonucu ne olursa olsun ahlakidir demektedir.

Felsefecilerin ahlakın kaynağına dair geliştirdikleri felsefi yaklaşımları:

1. Haz Ahlakı: Ahlakı faaliyetin değeri, fiilin sonucunda oluşan hazdan gelmektedir. Hazcılar, haz duygusunun farklı derecelerde ve kişiye bağlı gördükleri için evrensel ahlakı reddederler. Bu yaklaşımın iki temsilcisi; **Aristippos** ve **Epiküros**'dur. Aristippos'a göre haz sağlayan şey iyidir, acı veren şey de kötüdür. Epiküros'a göre ise haz, tüm insanların hedeflediği ve yöneldiği hedeftir.

2. Fayda Ahlakı: Kişiye fayda sağlayan şeyler iyi, fayda sağlamayan şeyler ise kötüdür. Bu anlayış ahlaki fiilin sonucuna değer vermekte, ahlaki fiilin değerini onun vereceği sonuca bağlamaktadır. Faydayı ve başarıyı iynin kriteri sayan bu anlayışa göre de evrensel ahlak kanunu yoktur. Bu bakımdan, faydacılar ile hazcılar fikrî olarak benzer durumdalar.

3. Bencillik Ahlakı: Bencillik, kişinin kendi kişiliğine ve çıkarlarına düşkünlük göstermesidir. Kişinin tüm fiillerinin ben sevgisiyle belirlendiğini, ahlaklı olmanın da kendini koruma güdüsünün dışı yansıması olduğunu ileri süren görüştür. Bunlar faydacılar ve hazcılar gibi evrensel ahlak kanununun varlığını kabul etmezler. Bu anlayışın öncüsü Hobbes'a göre insanı yönlendiren

ve harekete geçiren iki önemli saikten biri ben sevgisi diğeri ise kendini korumadır.

4. Anarşizm: Anarşistler, hukuk kuralları gibi ahlaki kuralları da insanın hürriyetini kısıtlayan kurullar olarak görürler. Bu kurallar olmadan, insanın kendini daha iyi ortaya koyabileceğini ve daha iyi bir hayat yaşayacağını ileri sürerler. Bunlara göre, önemli olan tek şey kişilerin hak ve hürriyetleridir. İki tipik temsilcisi Proudhon ve Stürmer'dir. **Proudhon**, insanların tabi durumlarının yapay kurumlarla zorlanmaması gerektiği ve baskıcı kurumların kaldırılmasının insanı mutlu edeceğini söyler. **Stürmer** ise insanın kendisi dışında hiçbir şeye ve kimseye karşı sorumlu olmadığı ve "iyinin de kötünün de benim için hiçbir anlamı yoktur" insan fiillerini haklı çıkaran şey, yalnızca kendi kişilik gücü olduğunu savunur.

5. Nihilizm: Mevcut olan görüşlere, değerlere ve düzene karşı hiçbir kaide tanımayan felsefi yaklaşımdır. Bu akımın tipik temsilcisi olan **Nietzsche**, köle ahlaki olarak nitelediği geleneksel ahlak anlayışına karşı çıkarak, ahlak dışı bir öğreti kurmaya çalışmıştır. Ona göre hayatın temel sebebi güçlü olma isteğidir. Mutluluğu hazda değil, güçlü olmada görür.

6. Öz Ahlakı: Sartre'ın temsilciliğini yaptığı bu anlayışta insan, değerlerini kendisi oluşturur ve yolunu kendisi seçer. Genel bir ahlaki değer ve dünyada insana yol gösterecek bir işaret olmadığını söyler. İnsanın bu noktada hür olduğunu, kendi kararını kendisi vereceğini, kendi özünü kendi belirleyeceğini ve sorumluluklarına katlanacağını ifade eder.

Ahlak, beslendiği kaynaklara bağlı olarak farklılıklar gösterecektir. Asya ve Avrupa toplumlarının ahlaki değer yargıları karşılaştırmalı olarak ortaya konmalıdır. Bilim, sanat ve teknolojik açıdan medeniyetler birbirini etkiledikleri gibi ahlaki açıdan da etkilenmişlerdir. Alman tarihçi J. Gustav Droysen, Yunan kültürünün Akdeniz bölgesi ve Ön Asya da Doğu kültürleri ile karışıp kaynaşmasıyla şekillenen evrensel bir kültür olarak Helenizm'den bahsetmiş. Emevîler, İslâm Dinini, İspanya'dan Avrupa'ya taşıyarak Fas, Kurtuba ve Gırnata'da kurdukları üniversiteler bilim ve teknoloji ile Hristiyanlık âlemini uyandırmış. Medeniyetlerin insanlığın ortak geliştirdiği ürünleri etkileşimle alarak gelişmelerine temel yapmışlardır.

13.3. Evrensel Ahlak İlkeleri ve Gelişimi

Bugün için bilim insanlarının ve felsefecilerin hepsinin ortak kabul ettiği evrensel bir ahlak kuralları yoktur.

Ahlakın evrensel olmasını isteyen felsefeciler olduğu gibi ona karşı çıkan, kabul etmeyen Jean Paul Sartre, Friedrich Nietzsche gibi felsefeciler var. Kişinin haz alması, faydacı ve bencil olmasının onu mutlu edeceğine inanan felsefeciler evrensel ahlaki kabul etmezler. Felsefeci **Epikuros** hayatın gayesini en yüksek hazza erişmek olarak görür. **Stuart Mill** ise insan mutluluğunu sağlayan şeyin ondan insanın faydalanması olduğunu söyler. **Hobbes** ise ahlakta hâkim olan şeyin kişinin çıkarı olması fikrine sahiptir.

Bazı felsefeciler ise "**hak kuvvettedir**" diyerek ayrı bir ahlak anlayışı ileri sürmüşler. Alman filozof Nietzsche'e (1844-1900) göre toplumda halk ve seçkinler olarak iki tür toplumsal sınıfın varlığını kabul eder. Ona göre halk, sürü durumundadır ve mevcut din ve ahlak kuralları halk için yeterlidir. Hristiyanlığa düşmandır, ona nefretle bakar ve bu ahlakın yerine deha, güç ahlakını koymak gerektiğini savunur. Bu yeni ahlaki değerleri, seçkin sınıf arasından yetişecek üst insanlarca üretilecek fikrindedir. **Bergson**; akla dayanan topluma ait ahlak ve sezgiye dayanan evrensel ahlak diye iki tür ahlaktan söz eder.

Felsefecilerin ahlaka bakışları, bütün tarihî süreçte incelendiğinde sorunlu olduğu, fakat buna inanan ve yolunda giden bir grup insan tarafından uygulandığı görülür. Felsefenin, tüm felsefecilerin günümüz insanına sunabileceği bütün insanlığı kucaklayan ve zamana göre değişmeyen doğruları sunabilecek, onlara barış ve huzur verecek, ortak kurallar bütünü maalesef yoktur. Felsefenin Hz. Âdem'den bugüne kadar tarihî seyri içerisinde ortak bir ahlak üzerinde anlaşabildiği görülmemektedir.

İnsanları Yaratıcıdan bağımsız fertler olarak algılayan ve ona göre prensipler ortaya koyan felsefi ahlak telâkkileri toplumu huzurlu ve insanları mutlu etmesi imkânsızdır. O halde bütün insanların iki dünyada da mutlu olmaları için ahlak kodlarını belirlemek gerekir. Bu sadece insanların ortaya koyduğu fikirlerle değil, insanı yoktan yaratan ve ona sayısız duygu ve kuvveler veren Allah tarafından belirlenmelidir. İşte bu ahlak kodları en gelişmiş ve evrensel bir şekilde dinlerin sonuncusu İslâm ve onun kitabı Kur'an'da bulunmaktadır. Bu ilkeleri insan fitratına uygun olduğu için evrensel ahlaka temel teşkil etmektedir.

İlahi dinlerin vazettiği ve gelecekte evrensel ahlak ilkesi olma potansiyeli taşıyan birçok kural mevcuttur.

İlahi Dinlerin ortaya koyduğu temel ahlaki ilkeler:

1. Hiçbir cana kıymamak (öldürmemek)
2. Yalan söylememek, adaletli ve hoşgörülü olmak
3. Muhtaç olanlara yardım etmek ve merhametli olmak
4. Hak yememek, hırsızlık yapmamak, mülkiyet hakkına ve alın terine saygılı olmak
5. Ana-babaya itaat, küçüklere sevgi ve büyüklere saygı
6. Dürüst, çalışkan, sabırlı, affedici, mütevazı ve kanaatkâr olmak
7. İffetli, namuslu olmak, kibirlenmemek ve insanları aşağılamamak
8. Kişi ve toplumu ayırıştırın nefret dilinden uzak durmak.

Herkes için geçerli ahlaki kodlar benimsenmezse, dünyanın içinde bulunduğu durum daha da vahim olur ve dünya yaşanmaz hale gelir. İnsanı dinî değerlerinden uzaklaştıran ahlak teorileri Avrupa ve onları taklit edenler üzerinde etkisi hâlâ sürmektedir. Dine uzak felsefenin insana verdiği, ferdiyetçilik, insanın kendi kendine yeterli olduğu düşüncesi tüm insanlığa zarar vermektedir.

Felsefi ahlak anlayışı etkisinde kalan, sınır tanımadan herkesin her istediğini yapabilmesini sağlayan faydacı ve zevk ahlakına uyan kimseler, kendilerine ve başkalarına da zarar verir. Evrensel olarak ahlakın temeli; "kendine yapılmasını istemediğin bir davranışı, başkalarına yapma" anlayışıdır. Ernest Hawingway: 'Bir şeyi yaptıktan sonra kendini iyi hissediyorsan o davranışın ahlakidir, şayet kendini iyi hissetmiyorsan gayr-i ahlakidir' diyerek evrensel ahlaka katkı sunmuştur. Dünyada genel kabul gören ahlaki prensipler gelişmektedir. Gelecekte, dini ve müspet hareketi esas alan daha çok prensipte anlaşılması beklenmektedir.

Evrensel ahlak ilkeleri:

1. Saygı: İnsanların kendisine ve diğerlerine saygı göstermesi, başkalarının fizikî, ruhi sağlığını bozacak davranışlardan uzak durulması, insani değerlerin kabulünü ifade eder.

2. Güvenilirlik: Her bakımdan doğru, dürüst, güvenilecek bir insan olmayı ve başkalarına da güvenmeyi esas almaktadır.

3. Sorumluluk: İnsanın kendisine, dinine, ailesine, çevresine, arkadaşlarına, işyerine karşı mesuliyetlerini yerine getirmesini, topluma karşı genel olarak iyi olanı yapmasını ifade eder.

4. Adil olmak: Kişinin, başkalarına karşı adil olmayı, herkese eşit şartlarda eşit muamele etmesini ve hukukun üstünlüğünün kabulünü ifade etmektedir.

5. Şefkatli olmak: Esirgeme, sakınma, acıyarak sevmek, merhamet etme, başkasının kederiyle ilgilenme, yardıma, sevgiye muhtaç olanlara karşılıksız; iyilik yapma, yardıma koşma ve sevgi beslemektir.

Bu beş esasta toplanan evrensel ahlak kodları zaman içinde daha da artma eğilimi gösterecektir.

13.4. Kişi Ahlakı ve Gelişimi

Toplumun sulh ve selameti için kişi; bir yanlış ve haksızlığa rastladığında önce eli ile güç yetiremiyorsa dili ile düzeltmeye, engel olmaya çalışmalı, o da olmuyorsa bu adaletsizliğe onay vermemelidir.

Doğruyu, iyiyi tavsiye etmek, yanlış ve kötüden uzaklaştırmak ahlaki bir vazifedir. İnsanın kendine yapılmasını istemediği bir hareketi, başkasına yapmaması olgunluğunu gösterir. Nemelazımcılık, bana değmeyen yılan bin yaşasın, sen çalış ben yiyeyim ve ben tok olayım başkası açlıktan ölürsün gibi bencil anlayışlar kişi ve toplumu çökertir. Kişi ahlakı, kimsenin olmadığı, görmediği, duymadığı yerde, aleyhine de olsa doğru olanı yapmasıyla mükemmelle ulaşır. Kişinin ahlaki duruşunun bazı özellikleri vardır.

Kişi ahlakının temel özellikleri:

1. Doğrunun sadece zekâdan değil, kişinin içinden geldiği ve kendisine dönmesini sağlayan ahlaktır.
2. Kişinin karşılaştığı durumlarda doğru ve yanlış kararlar vermesi kendi vicdanına bağlıdır.
3. Belli kuralların olmadığı bazı durumlarda, kişiyi amacına ulaştıracak davranış ahlakıdır.
4. Kişi bir grupta yer aldığı için, haksızlığa göz yummaz.
5. Kişi hür oldukça kendi ahlaki standartlarını geliştirir ve kendi çabaları ile olgunlaşır.
6. Kişi yaptığı işi öncelikle ahlaki değerlere göre, sonra kanunlara göre değerlendirir.
7. Kişinin elde ettiği her bilgi kişiye ahlaki bir sorumluluk yükler.

Ahlak, bir bilinçtir ve sosyolojik olarak insanın iç ve dış dünyaya yansıyan fiillerini düzenler. Kişideki, dürüstlük, adalet, nezaket, incelik, zarafet, naziklik güzel ahlakı, yalan, iftira, inhisar, tahsis ve tekfir ise kötü ahlakı yansıtır. Yerine getirilememiş iyi niyet, iyi bir davranışa yönelmiş fakat gerçekleştirilememiş irade insanı ahlaki sorumluluktan kurtarmaz. İnsan yaptıklarını sürekli doğruluk şartlarına uydurmak, bu doğru hareketleri güzel ahlak alışkanlığı, yüksek karakterler halinde elde etmek ahlak eğitimiyle gerçekleşir. **Ahlak eğitimi**, sağlıklı düşünen, hisseden, sorumlu davranan, duyguları oturmuş, empati yapabilen kişilerin yetiştirilmesi için gerekli ahlaki davranış kurallarının ailede, örgün ve yaygın eğitim yollarıyla verilip benimsetilmesidir. Bu eğitimin amacı, kişide, olgun davranışlar konusunda alışkanlık sağlayıp, üstün ahlâkı gerçekleştirmektir.

Ahlak eğitiminin faydaları:

1. Bir ahlâkî davranış, kalıcı bir ahlâk kuralı haline gelinceye kadar, tekrar edildiğinde karakter haline gelir.
2. Kişi ve toplumu kötü ahlaktan kurtarır ve iyi ahlakla donatarak devamını sağlar.
3. Kişide sağlıklı, tutarlı ve dengeli bir kişilik oluşturur.
4. Her kişiyi, yetenek, ilgi ve becerileri doğrultusunda yetiştirerek hayata hazırlar.
5. İnsanları dünya ölçeğinde, duyguları oturmuş, olgun, empati yapabilen entelektüel bir yapıya kavuşturur.
6. Ahlâk eğitiminin esası ahlak kurallarını öğretmek kişinin ahlaki bir kişilik gelişmesini sağlar.

İnsan faaliyetlerinin dış âlemde oluşturduğu faydalı, iyi veya kötü sonuçları ancak bir iradeden çıkıp çıkmadığına göre değerlendirilir. Bu şekilde kişilerin topluma karşı birçok konuda ahlaki sorumlulukları bulunmaktadır. **Ahlaki sorumluluk**, kişinin hür iradeleriyle bilerek ve isteyerek yaptığı fiillerden kaynaklanan iyi ve kötüyü ayırt ederek gereğini yapma sorumluluğudur. Sorumluluk şuuru, insanı, tamamiyle başıboş olmaktan kurtaran ve onu kendi duygu ve temayüllerine hâkim ve hür kılan bir şuur olması itibarıyla insana fevkalade bir değer katar. İnsanların toplumda bulundukları konuma göre de sorumlulukları bulunmaktadır.

Kişinin ahlaki sorumlulukları:

1. İnsan akli ve şuuru ile öncelikle kendi hareketlerini değerlendirmeli,
2. Başkalarının tutum ve davranışını vicdani ölçülere göre değerlendirmeli,
3. Kendine ve yakın çevresine karşı sorumluluklarını ne kadar yerine getiriyor?
4. Topluma karşı ahlaki sorumluluklarını ne ölçüde yerine getiriyor?
5. Kişi, kendisi için istediğini başkası için de istemesi,
6. Kendine yapılmasını istemediğini başkasına da yapmaması,

Kişinin dürüstlüğü; dünyanın bir ucundaki kelebeğin kanat çırpışıyla oluşan rüzgârın, başka bir bölgede kasırga oluşturmamasını sağlayan **kelebek etkisi** yapabilir. Bu sebeple toplumda ahlak, akıl ve bilgiye dayalı kahramanlıklar teşvik edilmelidir.

13.5. Sosyal Ahlak ve Değerler Eğitimi

Bir toplumun üyesi olmanın ilk şartı, o toplumun mevcut ahlaki çerçevesini ve değerlerini kabul etmektir.

Toplum, ahlak kurallarına uymayan kişiyi dışlar, kınar, ayıplar, muhatap olmaz, küçümser ve o kişi ile kimse konuşmak istemez. Toplumun değer yargılarını olan sosyal ahlaka uygun davranış; saygınlık, güven, iyi bir imaja sahip olma, problem çözmede yardım görme, karışıklığı önlemede rol alma, kabul görmeyi sağlar. **Sosyal ahlâk**, insanların toplum içindeki davranışlarını ve aralarındaki ilişkilerini düzenlemek için başvurulan kaidelerdir. Kalbî, manevî ve derunî temeli ve onun dışı yansıması ile fiile dönüşen etkinliklere konu olan sosyal davranıştır. Sosyal ahlak, insanlar arası sosyal sorumluluğu ele alır, iyi ve güzel davranışları sosyal hayata hâkim kılmak, sosyal adalet, kardeşlik, insanlık, barış, iyilik gibi değerlerin gözetilip gereğinin yerine getirilmesini savunan, insana layık olan iyilik ve güzelliğin bizzat onun eliyle gerçekleşmesini isteyen, ahlâkın sosyal hayata hâkim olmasını hedefler.

Sosyal ahlakın temel hedefleri:

1. Sosyal ilişkilerde güven ortamı tesis etmek.
2. Toplumun sulh ve huzur içinde yaşamasını temin etmek.
3. İnsanın kendisine ve başkalarına saygı duymasıyla sosyal barışı ve bütünleşmeyi temin etmek.
4. Kişilerin yaşadıkları toplumda sosyal sorumluluğu gereği çevresine faydalı olabilmelerini sağlamak.
5. Değerler eğitimi aracılığı ile insanlara güzel haslet, huy, faydalı tutum ve davranışlar kazandırmak.

Sosyal hayatı düzenleyen, huzur ve güvenini sağlayan, kişilerin topluma, toplumun da kişilere karşı dikkate alması gereken temel ahlaki değerler vardır.

Temel ahlaki değerler:

1. Sevgi, saygı, hoşgörü, doğruluk, dürüstlük, sadakat ve güven,
2. Hak ve hukuka riayet etmek, adil olmak,
3. Müspet hareket, kişi zafiyetini istismar etmemek ve tüm işleri hilesiz yapmak,
4. Hata, suç ve cezanın şahsiliğine, masumiyet karinesine, zedelenmeme hakkına saygı göstermek,
5. Başkasının şeref ve itibarını zedelememek, gıybet ve iftira etmemek,
6. İnsanlar hakkında iyi düşünme ve vatandaş sorumluluğuna sahip olma,
7. Dayanışma, yardımlaşma ve acısı olanın acısını paylaşma,
8. Başarıların ekibe, başarısızlığın idarecilere verme prensibini benimseme,
9. Kaynakların adil dağıtılması ve mükemmeliyeti arama,

Ahlak kuralları, bir kişi, grup veya toplum için geçerli olan değer yargılarıdır. **Değer**, toplumun devamını sağlamak için üyeleri tarafından kabul edilen, insanları olumlu yönde destekleyen, yaşanabilir gelecek için gereken evrensel duygu, düşünce, davranış, ahlak, inanç ve kurallardır. **Değerler eğitimi** ise toplumun ortak değerleri olan din, ahlak, kültür, sanat, düşünce, davranış ve kuralların eğitim yoluyla öğrenip yaşayıp, davranışa aktarmaktır.

Değer oluşumu ve kişiye aktarımı ilk ailede başlar. İnsanın doğuştan getirdiği özellikler ile içinde yaşadığı toplum değerleri oluşturur. Değer anlayışını etkileyen unsurlar, kişinin dini inancı, yaşadığı sosyal çevre, toplum, kişinin karakteri ve aldığı eğitimidir. İnanma, merhamet, hoşgörü, saygı ve yardımseverlik değerleri her toplumda aynı anlamı taşır. Sahtekârlık, yalancılık, haksızlık ve zulüm de her yer ve zamanda olumsuzluğu ifade eder. Bir duygu, düşünce ve davranışın değeri ifade edilirken dini, ahlaki, sanat açısından farklı kavramlar kullanılır. Her toplumun kendine özgü din, ahlak, gelenek, dil, kültür, felsefe ve sanat anlayışı vardır. Kişi, bulunduğu toplumun dini, ahlaki ve hukuki değerlerini fark eder, kişilik oluşturma sürecinde bunlardan istifade eder. Eğitim ile tutum ve davranışa dönen her değer sosyal çevre içinde model olarak insanlara yansıtılarak değer bilinci yüksek nesiller yetiştirilebilir.

Değerlerin temel özellikleri:

1. Kişi veya toplum tarafından benimsenen birleştirici unsurlardır.
2. Toplumun manevî ve sosyal ihtiyaçlarını karşıladığına ve kişilerin iyiliği için olduğuna inanılan ölçütlerdir.
3. Kişinin bilincinde yer alan ve davranış yönlendiren unsurlardır.
4. Kişi bilincine ilave duygu ve heyecanları da ilgilendiren motivasyonlardır.

Eğitim, kişi veya toplumun sahip olduğu kültürü, bilgiyi, inancı, beceriyi, değerleri, sanatı vb. kendisinden sonraki kuşaklara aktarma sürecidir. Eğitimden beklenen, kişilere bilgi, beceri kazandırma yanında, toplumun devamlılığını sağlayacak değerler kazanması ve karakter gelişimine fayda sağlamasıdır. Bu sebeple; sorumluluk, dürüstlük, iyi vatandaş, saygı, iş birliği, hoşgörü, şeref, faydalı olma, iç disiplin, şefkat, adalet, ideal, diğer insanlara hizmet, sebat, seçme hürriyeti, inançlı, cömertlik, ferdi haklar ve cesaret gibi değerler hayat boyu tüm eğitimle nesillere aktararak toplum hayatında tutum ve davranışa dönüştürülmelidir.

Değerler ve bu değerlere ilişkin tutum ve davranışlar:

1. **Adalet:** Adil olma. Zulme ve zalime karşı durma. Paylaşma. Eşit davranma. Hak ve hukuku gözetme.
2. **Dürüstlük:** Doğru sözlü olma. Açık ve anlaşılır olma. Güvenilir olma. Sözünde durma.
3. **Dostluk:** Güven duyma. Diğerkâmlık. Sadık ve vefalı olma. Empati yapma.
3. **Saygı:** Mütevazı olma. Başkalarına kendine davranılmasını istediği şekilde davranma. Diğer insanlara değer verme.
4. **Sevgi:** Aile birliğini önemseme. Fedakârlık yapma. Hoşgörü.
5. **Sorumluluk:** Kendine, ailesine, çevresine, yaşadığı yere ve ülkesine karşı sorumlu olma.
6. **Yardımseverlik:** Cömert olma. Fedakâr olma. Merhametli olma. Misafirperver olma.
7. **Sabır:** Azimli olma. Tahammül etme.

Bir toplumun varlığının devamının temeli kendine özgü değerlerini muhafaza edip geliştirmek ve gelen nesle aktarmaktır. Toplumda herkesin üzerinde anlaşıldığı, gittikçe genişleyen ortak bir ahlaki değerler sistemine ihtiyaç vardır. **Toplumsal değerler**, tüm

insanlığı yakından ilgilendiren insani değerler, ahlakın vazettiği, doğruluk, dürüstlük, adalet, zayıfları koruma, eşitlik, hukuk ve hayat hakkına saygı gibi temel değerlerdir. Dünyada yaşanan muhtelif sıkıntıların temelinde değerlerden uzaklaşma vardır.

Değerler önemsiz hale gelmiş ise toplumda yozlaşma başlamıştır. Buradan insanların faaliyetlerinin ahlaki olup olmadığı da sorgulanması gerekir. **Yozlaşma**, bir şeyin gerçek özelliklerinden ayrılması, uzaklaşması, özünden kopuş, yapısında olan iyi şeyleri sonradan kaybetmesi, bir tereddidi ve dejenerasyon halidir. **Toplumsal yozlaşma** ise toplum değerlerinden uzaklaşma, değer karmaşası, değer farklılaşması, çatışma, faydacılığın her şeyin önüne geçmesi ve ahlaki kurallardan uzaklaşma halidir. Yozlaşma, sosyal, siyasi, kültür, meslekî ve ahlaki alanlarda oluşan zayıflamadır.

Yabancı kültürlerin olumsuz etkisi ve toplumun kendi değerlerini hafife almasıyla ortaya çıkan kültür yozlaşması diğer alanlara sıçramaktadır. Toplumun ümitsizliğe kapılması, duygusuz nesil, adalet namına zulüm, sınırsız kazanıp sorumsuz harcayanların artışı, bencillik, aç gözlülük, kibir yozlaşmayı tetiklemektedir. Yozlaşma, insanın ruh sağlığını etkiliyor, çaresizlik duygusu, psikolojik çöküş ve sosyal ataletle sürükleyerek sosyal patlamalara sebep oluyor. **Sosyal atalet**, toplumun önemli bir kısmının gevşemesi, tembelliğe sürüklenmesi, moral, motivasyon kaybı, millî heyecanını kaybetmesi neticesi, sosyal meselelere çözüm bulmada şaşkınlık ve çaresizlik halidir. Bu noktada toplumsal yozlaşmanın farklı ve çok çeşitli sebepleri bulunmaktadır.

Toplumsal yozlaşma sebepleri:

1. Kamu yapısından kaynaklanan sebepler: Kamu kurumlarının organize olma şekilleri ve kamuda yerleşen anlayış, kamu mallarına bakış açısı yozlaşmanın belirtilerini oluşturur.

2. Ekonomik yapıdan kaynaklanan sebepler: Bir ülkede ekonominin kötüye gidişi toplumu ve fertleri olumsuz etkilemesiyle ahlaki yozlaşmanın alt yapısı başlamış olur.

3. Siyasi yapıdan kaynaklanan sebepler: Toplumun farklı kesimlerinin siyasi alanda kendini ifade edememesi, siyasetin dar bir kesimin elinde kalarak kişisel menfaatlere alet edilmesidir. Siyasi yapıda rol alan seçmenler, siyasetçiler, bürokratlar, baskı gruplarının menfaat sağlamak için hukukî, dini, ahlaki ve kültür normlarını ihlal eden davranışlarda bulunmalarına **“siyasi yozlaşma”** denir. Siyasi yozlaşma çeşitleri ise rüşvet, ayrımcılık, rant kollama, zimmet, lobicilik, kamu sırlarını sızdırma ve siyasi dalaveredir.

4. Bürokratik yapıdan kaynaklanan sebepler: Bürokratik kurumlar aracılığıyla sağlanan hizmetlerde; rüşvet, zimmet, kayırmacılık, rant kollama gibi istenmeyen davranışlar yozlaşmanın bürokratik sebepleridir.

5. Toplum yapısından kaynaklanan sebepler: Toplum içerisindeki eşitliği zedeleyici gelenek anlayışı ve kişilerin kendisini ifade edemeyişinin oluşturduğu ortam bir çatışma ve yozlaşma oluşturabilir.

6. Tarihi sebepler: Toplamların tarih içinde yaşadığı savaş ve iş kargaşalar, toplumlarda çözülme ve yozlaşma oluşturabilir. Yozlaşma ve anarşiden bir ülkenin kurtulmasını sağlayacak beş temel esas ise merhamet, hürmet, emniyet, haram ve helali bilip haramdan çekilmek ve serseriliği bırakıp itaat etmektir.

13.6. Güzel Ahlak

Ahlak, güzel ve kötü olarak ikiye ayrıldığında; edep, hayâ, tevazu, kanaatkârlık, cömertlik, diğerkâmlık, îsar (ikram) ve kerem güzel ahlak, yalan söylemek, edepten mahrum olmak, aç gözlülük, bencillik, riyakârlık, kibir ve cimrilik ise kötü ahlaklardır.

Güzel ahlak, ilim ve edep öğrenmekle, iyi insanlarla arkadaşlık etmekle elde edilir. Kötü ahlak da kötü insanlarla, uygun olmayan yerlerde, ilim ve irfandan uzak kalmakla kazanılır. Kötülüğü ve kötülükleri azaltmanın yolu iyiliği ve iyileri çoğaltmaktır.

“Güzel ahlak, güler yüzlülük, cömertlik, kimseyi üzmemek, genişlikte ve darlıkta insanları razı etmeye çalışmak demektir”.

“Güzel ahlakın en azı, güçlülere göğüs germek, yaptığı iyiliklerden karşılık beklememek, bütün insanlara şefkatli olmaktır”.

“Güzel ahlak, yaratanı düşünerek, yaratılanları hoş görmek, onların eziyetlerine sabretmektir”.

“İyi insan, iyi ahlaklı insan demektir”, “Her şeyi, zıddı kırar. Kötü huyları, iyi huylar yok eder”.

“Başkasında bir ayıp görünce, bunu kendinde aramak, kendinde bulursa, bundan kurtulmaya çalışmalı”.

“Biri bizi tenkit edince, kusurumuzu söyleyince hoşlanmıyorsak, biz de başkalarını tenkit edip kusurunu söylememeliyiz”.

“Bir söz söylerken, kendimizi karşıımızdakinin yerine koymalıyız”.

“Güzel ahlak, senden kesilen akrabayı ziyaret etmek, sana vermeyene vermek, sana zulmedenı affetmektir.” Beyhaki

“Güzel ahlak, cömertlik, bağışlayıcılık, sabır ve tahammüldür.” Hasan-ı Basri

“Kötü ahlaklı insan, kırılmış saksı gibidir, ne saksıdır, ne de çamur.” Vehb bin Münebbih

“Bir insan için Allah’ın en büyük ihsanı iyi ahlakıdır.” Heinrich Heine

“Her binanın bir temeli var, İslâm binasının temeli de güzel ahlakıdır.” İbn-i Abbas

“Rızık hazineleri, ahlak güzelliğindedir.” Yahya bin Muaz

“En büyük şeref, güzel ahlakıdır.” “Ahlaksızlara ilim öğretmek, kaplına kanat takmak gibidir.” Hz. Ali

“İnsanın iyisi, ruhunun yeteneklerini mükemmellik ve doğru ahlakla uyum içinde, sürekli fiile döken kişidir.” Aristo

“Bilgi ve ahlakı bir arada yoğunlaşmış insan, sermayeden daha önemli bir zenginliğe sahip demektir.” Asson

“İnsanlar, görünüşleri ile karşılanır, bilgileri ile ağırlanırlar ve ahlakları ile de uğurlanırlar.” Mevlâna

Güzel ahlak örnekleri:

1. Yalan söylememek, adil, dürüst ve güvenilir olmak.

2. Anne babaya lâynkıyla iyilikte bulunmak, akrabayı ziyaret.

3. Sözüne sadık olmak, riya ve gösterişten uzak durmak, müsamahalı olmak, hüsn-ü zan beslemek, kini ve öfkeyi yutmak.

4. Mütevazı olmak, güler yüzlü olmak, kalp kırmamak, affedici olmak ve nefsin kötü arzularından kurtulmak.

5. Kin tutmamak, iftira, gıybet etmemek ve insanların kişilik haklarına saygılı olmak.

6. Yapılan iyiliği başa kakmamak ve cimrilik yapmadan infak etmek.
7. Kendi nefsinin ayıpları ile meşgul olup başkalarının ayıpları ile uğraşmayı terk etmek.
8. İyiliği tavsiye, kötülükten uzaklaştırmak, insaf ve vicdan sahibi olmak.
9. Emaneti, sözü, ırzı muhafaza etmek, selamı yaymak ve selama önce başlamak.
10. İnsanların arasını düzeltmek, sır saklamak ve insanlarla iyi geçinmek
11. İstişare etmek, işlerde anlaşmayı, barışı tercih etmek, seciyeli, karakterli, sadâkatli ve vefalı olmak.
12. Komşuya ikram, fakire ve fukaraya yardım etmek ve vakar, hayâ ve edep sahibi olmak.
13. Evini, geçimini düzene koymak, helal rızık talep etmek, cömert ve kanaatkâr olmak.
14. Temiz olmak, güzel giyinmek, aileye, çoluk çocuğa harcamada cömert davranmak.
15. Zulümden, yasak olan ve töhmet getirici hallerden uzak durmak, tefekkür ve ibret ile bakmayı devamlı kılmak.
16. Hayır işleri bitirmede aracı olmak, muhtaçlara yardım etmek, yetime kefil olup koruyup gözetmek.
- 17 Empati yaparak, karşı tarafın duygu ve düşüncelerini anlamak.

Kötü ahlaka örnek bazı davranışlar:

1. Yalan söylemek, iftira etmek ve dedikodu yapmak,
2. İnsan öldürmek, adaletten ayrılmak ve zulmetmek,
3. İnsanlara karşı kibirli olmak ve ikiyüzlü davranmak
4. Gayr-ı meşru beraberlik yaşamak,
5. Haksız yere başkasının malını yemek, gasp etmek ve çalmak,
6. İnsanların ayıp ve kusurunu araştırmak, bilmemesi gereken şeylerin ardına düşmek,
7. İnsanları halka rezil etmeğe çalışmak ve insanları yaftalamak,
8. Haset, kin, çekememezlik, göntül kırıcı olmak ve kendisini hatasız görmek.

13.7. İş Ahlakı ve Ahilik

Meslek etiği, iş etiği, şirket ahlakı, firma ahlakı, işletme ahlakı, ticaret ahlakı, esnaf ahlakı, üretici ahlakı, işveren ahlakı vesaire isimler ile ifade edilen iş ahlakı genel ahlak içerisinde sosyal sorumluluğu da içine alan bir anlam taşır.

İş ahlakı, ahlak alanının bir alt konusu olarak İngilizcede "Ethics in the Work Place" (İş Yerinde Ahlak) veya "Business Ethics" (İş Ahlakı) olarak, önceleri "şirketlerin sosyal sorumluluğu" başlığı altında incelenirken şimdi ayrı bir başlıkta inceleniyor.

İş ahlakı, belirli bir meslek grubunun ahlak ilkelerini meslek üyelerine emreden, onları belli kurallarla davranmaya zorlayan, onların kişisel eğilimini sınırlayan, yetersiz, liyakatsiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, mesleki rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı hedefleyen ilkelerdir. Bir meslekle ilgili çoğunluğun benimsediği, genel kabul görmüş, o meslek mensuplarının ulaşmak için gayret ettiği, aykırı hareket edenlerin kınama, ayıplama, gibi yollarla cezalandırıldığı ideal tavır ve davranış, dürüst hareket ve düşünce şeklidir. **Meslek**, belli bir eğitimle kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara faydalı ürün üretmek ve tüketicilere sunarak karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iştir.

İş ahlakının hedefi; ekonomik faaliyetlerde güven, doğruluk, saygı, adil davranmayı kural edinerek mesleği buna göre icra etmek, mesleki rekabeti düzenlemeyi ve hizmet ideallerini korumayı hedefler.

İş ahlakının kapitalist sistem açısından, gündeme gelişi ABD'de 1960'larda başlamış ve 1980'lerde büyük kuruluşlarda "Etik Kuralları" (Code of Ethics), "Etik Komiteleri" oluşmuş. İşletme yüksek lisans programlarında "İş Ahlakı" temel bir ders olarak yer almıştır. Çünkü kapitalizm, insanlığı ahlak ve maneviyattan uzaklaştırmasıyla toplum hayatı ve iş hayatı bozulmuştur.

Her iş ve uğraşı alanının ahlakından bahsetmek mümkün olmaz, bunların ortak değerleri üzerinde durulabilir. Tamamı belirli bir işi temsil eden ahlaki kurallar vardır ve birbirinden farklı ne kadar meslek varsa o kadarda, ahlaki kurallar olduğu hükmü doğrudur. İş hayatının ahlaki değerlerden uzaklaşması, genel ahlaktaki bir çöküş ve yozlaşmanın yansıması olarak toplum hayatı için tehliktir. Ahlakın uyaraacağı sorumluluk bilincinin vicdanlarda yer etmesi için bu değeri canlı tutmalıdır.

Genel ahlakta olduğu gibi iş ahlakının gerekleri kanunlarda belirtilmez ve zorlanamaz, fakat bir meslek elemanından, işletmeden toplumun beklediği davranışlar ve faaliyetler olarak ifade edilir. Bunlar siyasi, ekonomik ve hukuki sorumluluklar dışında tamamen ahlaki sorumluluklardır. Kurumlarda bazı kararlar için milli veya milletlerarası hukuka dayalı bir kanuni çerçeve söz konusu iken bazı kararlar ise organizasyon içindeki kişinin hür iradesiyle seçimine bağlıdır. İşte ahlak, hür seçimlerin hükmettiği davranışlarla, kanunların hükmettiği davranışlar arasında kalan alandır. Bu alanda spesifik bir kanun bulunmaz fakat ahlaki davranışta kişiye yol gösterecek, toplumda genel kabul gören değer ve ilkelere dayalı davranış standartları bulunur.

Hukuk alanında kanuni standartlar; ahlak alanında toplumsal standartlar, hür irade ile yapılan seçim alanında da kişisel standartlar söz konusudur. Burada, kişi ve kurumların karşılaştığı sorun, kanuni yükümlülükleri dışındaki karar problemlerini hür irade ile yapılan seçim alanında ele almalarıdır. Bu fikir aslında, onları kanuni olan her şeyin ahlaki olduğu kabulüne götürür. Oysa bu doğru olmayabilir çünkü kanuni olan bir faaliyet ahlaki olmayabilir.

Geçmişten devralınan değer hükümlerini zamanın icaplarına göre yeniden yeni anlamlar ve yeni işlevler yükleyip yepyeni bir iş ahlakı ve girişimci kültürü oluşturulmalıdır. Toplumun iş ahlakı anlayışının temelinde Ahilik vardır. **Ahilik**, iyi ahlak, adalet, kardeşlik, cömertlik ve yardımseverlik meziyetini birleştiren sosyal ve ekonomik düzendir. Hacı Bektaş-ı Veli'nin tavsiyesiyle 1200'lerde Anadolu'ya göç eden ahaliye iş imkânı sağlamak, onları tekke ve zaviyelerde iyi bir Müslüman ve vasıflı bir meslek sahibi üretici haline getirmek için Ahi Evran Veli tarafından kurulan esnaf dayanışma teşkilâtıdır. Ahi Evran (1171-1262), Horasan'dan Anadolu'ya göç etmiş, önce Kayseri, bilahare Kırşehir'e yerleşerek orada Ahiyan (kardeşler) ve hanımı da Bacıyan (bacılar) meslek

teşkilatını kurmuş. Bizans esnafıyla 13. yy. rekabet için Müslüman esnafın aralarında kurdukları dayanışma ve mali sistem olan **ortasandık**; üyelerin bağış ve aidatları ile biriken fon zora düşen, çıraklık ve kalfalık safhalarını geçerek ustalığa yükselip kendi işini kumak isteyenlere faizsiz sermaye sağlamasıdır.

Ahilikte uygulanan; tedrici, sorgulama, örnek şahsiyetler gösterme, nasihat etme, telkin, darb-ı mesel ve emr-i bil-maruf, nehy-i an'il-münker (iyiliği emretme ve kötülükten menetme) temelinde insanı iki küreklî bir kayığa benzetir; bir kürek ekonomi, ticaret ve sanat işleri, diğeri ise insani ilişkileri ve ahlaki değerleri oluşturur. **Ahi ahlakını oluşturan kurallar**; (1) iyi huy ve güzel ahlak (2) iş ve özel hayatında doğruluk, güvenilirlik, ahdine ve sevgisine vefa (3) hizmette tarafsızlık ve karşılıksız iyilik, (4) güler yüz ve tatlı dil, hataları yüze vurmamak ve dostluğa önem vermek, (5) kötülük edenlere iyilikte bulunmak, kötü söz ve hareketlerden sakınmak, (6) tevazu sahibi olmak ve kimseyi azarlamamak, sabır ehli ve öfkesine hâkim olmak, (7) anaya ve ataya hürmet etmek, (8) dedikoduyu terk etmek ve komşularına iyilik etmek gibi ahiliğin 124 altın kuralı vardır.

Gelişen dünyanın iş hayatında ahlaki kaideler ve sosyal sorumluluklar artan bir şekilde kabul görmekte ve hızla yayılmaktadır. Kurumlar faaliyetlerini yönetmede kendi ahlaki kodlarını belirleyerek bunu organizasyon kültürüne dönüştürmelidirler.

13.8. İş Ahlakının Temel İlkeleri

İnsanoğlunun ihtiyaç duyduğu her türden mal veya hizmet üretimi çeşitli meslek gruplarının doğmasına sebep olmuştur.

Muhtelif esnaf ve zanaatkârlarca farklı şekillerde kurulmuş, o mesleğin dayanışmasını, kurallarını yansıtan kendine münhasır birtakım kaideleri olan meslek grupları; zamanla organize olarak birtakım ahlaki ilkeler belirlemiştir.

İş ahlaki ilkeleri, iş yerindeki ahlaki değerleri ile geleneksel ahlak anlayışını dikkate alıp, yeni gelişmelerle harmanlayarak iş hayatındaki davranışları yönlendiren, rehberlik eden ahlaki prensip ve standartlardır. İnşa edilen iş ahlaki ilkeleri, ahlak kuralları olarak 'meslekî davranış ilkeleri' ismiyle yazılan bir meslek grubuna atfedilir.

İş ahlaki ilkelerinin temel özellikleri; (1) meslek üyelerine emreder, (2) üyeleri belli kurallarla davranmaya zorlar, (3) üyelerin kişisel eğilimlerini sınırlar, (4) yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten ihraç eder, (5) meslekî rekabeti düzenler ve (6) hizmet ideallerini korumayı hedefler.

Meslek ilkelerinde, emsallerine uygunluk, piyasa teamülleri, ticari hayat basiret ve dürüstlük üzerine kurulur kaidesi ve anlayışı ticari hayatın vazgeçilmez unsurlarıdır. Meslek ahlakı, her meslek üyesinin mümkün olduğu kadar iyi olması ilkesine dayanır. Bir meslekî faaliyetin tüketici ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için o alanda belirlenen bir kontrolden geçmelidir. Çünkü bir meslek üyesinin yaptıkları, bir noktadan sonra diğer meslektaşlarını yakından ilgilendirir. Bir mesleğin saygınlığını kaybetmesi toplum için bir kayıptır.

Toplum gözünden düşen bir meslek, gelişme potansiyelini de kaybeder ve üyelerine zarar verir. Meslek ahlakında fırsatçılık olmaz, ancak her meslek erbabından yanlış yapanlar çıkabilir; buna bakarak bir meslek grubunun tamamı suçlanamaz. Meslek ahlakında, genel ahlak kurallarından fazlası, meslekî bilgi ve uzmanlık sebebiyle mesleği yürütene yüklenen ek bir sorumluluktur.

İş ahlaki ilkelerinin amacı; kapsamına giren personelin, birimlerin performansı, hareketleri, davranışları ile ilgili merkeze ve birime özgü kuralları, standartları belirlemektir. Bu kurallar, görevlerini yerine getirirken iç denetim biriminin bütün mensuplarından beklenen davranış standardını açıklığa kavuşturmayı, iyiyi, doğruyu öğreterek kötüyü fark ettirmeyi hedefler.

Her toplum içinde iyi niyetli ve ahlaki tutarlılığı olmayan insanlara karşı, aileden başlayarak, okul, işyeri ve toplum o tür insanlara fırsatları kullanmasına izin vermeyecek bir oto kontrol sistemi kurulmalıdır. İyi niyet ve ahlaki tutarlılık insanın toplum içerisinde olmasının temel şartıdır. Toplum düzeninin rahat işlemesi için ise kişi kendisi ve toplum için yaptığı işleri iyi ve düzgün şekilde yapması gerekir. Kamu kesimindeki çalışanlar için temel meslekî ahlak kuralları kabul edilmesi ve uygulanması, kişilerin yaptıkları işlere inanç ve güven duyulmasını sağlar. Genel anlamda iş ahlakının belirli kuralları, ilkeleri bulunmaktadır.

İş ahlakının temel ilkeleri:

1. Dürüstlük ve güvenilirlik
2. Sözünü tutmak ve adil olmak
3. Sadakat
4. Hukukun üstünlüğüne ve kanunlara saygılı olmak
5. Başkalarının hakkını korumak
6. Yaptıklarının hebasını verebilmek
7. Vatandaşlık sorumluluğu ve çevre bilinci
8. En iyinin peşinde olmak.

İşletmelerde ahlaki çatışma sebeplerinin başında, kişisel değer hükümleri ile çalışılan işin ve yaşanılan toplumun değer yargıları arasındaki çatışma gelir. Kuruluşlar artık bilânçoları, kârları gibi mali sermayeleri ile değil, itibarına, dürüstlüğüne, temizliğine, duyarlılığına, yardımseverliğine ilişkin imajları olan sosyal sorumlulukları ve ahlak sermayeleri ile değerlendiriliyor. Ürün fiyatlarını makul düzeyde tutma, fırsatçılıktan, rakiplere karşı haksız rekabetten ve yanıltıcı reklamlardan uzak durma, alacaklılara karşı dürüst davranma ve benzeri konular da iş ahlakının içerisinde yer alır.

İş ahlakı, işletmede çalışan personelin terfi, ücretlendirme ve özlük haklarında adil davranma, çocuklu hanımlar için kreş açma, hastalar için evde çalışma imkânı, mahkûm, engelli ve çevre halkına iş alanları sağlamayı da kapsar. İşletme, çevresindeki kişi kurum, devlet ve belediyelere karşı vergi yükümlülüklerini yerine getirmelidir. Müşterilerin, satıcıların, halkın, mali destek sağlayan kişilerin, kurumların, sendikaların isteklerini, ihtiyaçlarını insana saygı ve birlikte yaşama zorunluluğunu dikkate alma mecburiyeti, iş ahlakıyla ilgilidir. "Ahlaklı kuruluş", "temiz kuruluş" imajı verebilen kuruluşlar başarılı olur.

İş hayatında, ekonomik faaliyetlerde bazı üretici ve tüketicilerin ahlaki olmayan işlem ve davranışlar sergilemektedirler.

Bazı üretici / pazarlamacıların sergilediği ahlaki olmayan davranışlar:

1. Ürün, fiyat, promosyon, dağıtım ve paketleme aldatmacaları,
2. Reklam yoluyla yanlış bilgi verme, reklamlarda rakiplerin kötüleme,
3. Ürünle ilgili bütün bilgilerin yazılmamış olması ve kalitesiz ürünü kaliteli gibi gösterme,
4. Ürünün gönderilmemesi veya geç gönderilmesi,
5. Reklam veya web sitesinde tanıtılan üründen, farklı bir ürünün gönderilmesi,
6. İndirim kampanyaları aldatmaları; (kış sezonu 14 Ocak-1 Mart, yaz sezonu, 15 Temmuz-1 Mayıs),
7. Tasfiye sebebiyle indirim aldatmaları; (tasfiye satış izni sonu 6 ay içinde indirimli satışlar başlar ve 2 ay ile sınırlıdır.),
8. Tavşan ürün uygulaması ile ürün fiyatını düşük tutup tüketiciyi mekânına çekerek başka pahalı ürünü satma tuzağı.

Bazı tüketicilerin başvurdukları ahlaki olmayan davranış ve işlemler:

1. İşletmelerden ürün çalmak ve etiketleri değiştirmek,
2. Giyilmiş elbiseyi ve zarar verilmiş ürünü, defolu diye iade etmek,
3. İndirimli satışta alınan ürünün iade ederek tam fiyattan iadesini istemek,
4. Sergilenen ürünün parçalarını çalmak, elbiselerin düğmelerini koparıp almak,
5. Ürün üzerine özür yapmak ve indirimli fiyat istemek,
6. Telif haklarına uymamak ve garanti haklarını kötüye kullanmak,
7. Ödeme yapılmadığı halde yapılmış gibi gösterme,

İş ahlakına aykırı olarak ürünlerde yapılan hile ve taşış ürün güvenliğini tehdit ederek sağlıklı büyümeyi ortadan kaldırmakta ve tüketiciye telafisi mümkün olmayan zararlar vermektedir. **Hile**, birini aldatmak, yanıltmak için yapılan düzen, **taşış** ise bir ürünün tabiliğini, içine başka bir şey karıştırarak bozmak, etiketinde belirtilen maddelerden farklı madde katma hilesidir. GDO lobisi tarafından genleri ile oynanan gıda ürünlerinin insan beslenmesinde ileride vereceği zararlar bilinmemektedir. Bir kişinin eserinden ifade, buluş veya düşüncelerini kaynak göstermeden kendisine aitmiş gibi kullanımı olan **intihal** bir tür sahtekârlık ve hırsızlıktır. İntihal üzerinden iş modeli kurmak bir emek hırsızlığıdır. Rüşvet, vurgun, kalitesiz üretim, vergi kaçırma, aşırı kâr isteği, hayali ihracat, gibi sorunlar iş ahlakının çözmeye çalıştığı olaylardır. Artan problemler ahlaki olmayan iş anlayışını sorgulanır hale getirmiştir.

Ahlaki olmayan iş anlayışının sorgulanma sebepleri:

1. Hürriyetlerin gelişmesi ve toplumda artan bilinçlenme,
2. İnsan hayatına ve sağlığına verilen değerin artışı,
3. Yolsuzluk, rüşvet ve bunlara bağlı skandalların medyada yer alma sıklığı,
4. Çevreye duyulan ilginin artışı,
5. Global sorunlardaki artışlar,
6. Global eşitsizlikler ve gelir dağılımındaki adaletsizlikler,
7. Toplumsal düzeni bozan davranışlar.

Toplumun huzur ve güveni açısından paylaşılması düşünülen her bilgi ve haberin doğruluğu mutlaka teyit edilmelidir. Doğrulanmamış bir haber veya bilginin yayınlanması ahlaki değildir. ‘Baş belirsiz, meydan ıssız’ olursa kötü niyetli ve fırsatçı kişiler halkın sağlığı ile oynar. Buna meydan vermemek için oto kontrol sistemi ile birlikte resmi kontrollerinde yapılması şarttır.

13.9. Meslekî Yozlaşma ve İş Ahlakının Önem Kazanma Sebepleri

Kişî ve kuruluşlar, faaliyetlerini yürütürken, çalışanına, tüketiciye, çevreye, topluma zarar vermeden, bunlara azami fayda sağlayarak, iş ahlakına uygun görev ve sorumluluklarını yerine getirmelidir.

Artan dünya nüfusuna oranla yeterli istihdamın sağlanamayışı ve adaletsiz gelir dağılımı, düşük gelirli kesimleri artırmaktadır. Bu kesimlerin artan zenginlikten pay alabilmeleri için şiddete başvurmaları kaçınılmaz olacaktır. Artan bu sosyal ve ekonomik meseleler ile bölüşüm adaletsizliği, meslekî yozlaşmalar ve iş hayatına özel konular, iş ahlakına olan ihtiyacı artırmaktadır.

Yozlaşma, bir şeyin gerçek özelliğinden ayrılması, uzaklaşması, özünden kopması, yapısında olan iyi şeyleri sonradan kaybetmesi, bir tereddit ve dejenerasyon hali. **Meslekî yozlaşma** ise iş hayatında değer karmaşası, değer farklılaşması, çatışma, faydacılığın, çıkarıcılığın her şeyin önüne geçmesiyle meslekî ahlak kurallarının uygulanamayışıyla ortaya çıkan bozulmadır.

Sosyal hayatı ilgilendiren meslekler ve icra edenler için bağlayıcı kurullar getirilmelidir. Belirli kişi veya kuruluşların kontrolüne geçen iş ve mesleklerde tekelleşme, istibdat ve elindeki gücü kötüye kullanmasından toplumda hak kayıplarına sebep olmaktadır. Meslek erbabının güçlerini kötüye kullanmalarını önlemek için; personelin “**hedef manyağı**” olmaktan, “başkalarının kaybetmesi sayesinde kazanmak (asimetrik kazanç)” anlayışından uzaklaşmak, müşterinin bilgi ve güç eksikliğinden faydalanması önlenmelidir. “Sen çalış ben yiyeyim” kolaycılığı veya “ben tok olduktan sonra başkası açlıktan ölse bana ne” bencilliği devam ettiği sürece sosyal barış gerçekleşemez. Belirli meslekler, gücüne dayanarak kanun tanımazlığı ve “dokunan yanar” hale gelişi ile piyasada “iktisadi sabıkalı güvenilmezler” in sayısını artırmaktadır.

Popüler kültürün kurguladığı hayatta beliren ahlaki kodlardan uzaklaşma anlayışı toplumsal barışı bozmaktadır. Medeniyet inşa eden bir milletin kadim kültüründe mayalanmış ahlaki değer yargıları yeni meslek elemanlarına aktarıldığında; iş hayatında fakir, fukara, garip ezilmeyecek, kendini güvende hissetmeyen sosyal tabaka ortaya çıkmayacak ve çalışma barışı sağlanacaktır.

Meslekî yozlaşmanın sebepleri:

1. Aşırı hırs, bencillik ve aç gözlülük,
2. Yeterli hassasiyetin gösterilmemesi, eksik değerlendirme ve plansızlık,

3. Kendisini ve iyi niyetle arkadaşlarını koruma duygusu,
4. Kanun, kural ve yöntemlerin bilinmemesi,
5. İş hayatında teknolojik ve sosyal gelişmelere paralel kanuni düzenlemelerin gecikmesi,
6. Maddi ve manevi tatminsizlik,
7. İdeolojik veya siyasi ayrımcılık.

Üretimde iş ahlakına aykırı; gıda maddeleri içeriğinde insan sağlığını bozucu katkılar, kullanıma uygun olmayan hileli ürünler artmakta, fikri mülkiyet hırsızlığı olan intihal ve marka taklidi yaygınlaşmaktadır. Dayanıklı tüketim ürünlerinde, **taammüden hurdalaştırma** olan “**kasıtlı eskitme**” uygulaması ile belli sayıda işlem sonrası cihazı kilitleyen minik çipler yerleştirilerek ürünün ne zaman hurdaya çıkacağı önceden planlanıyor. 1929 ekonomik buhranda Bernard London isimli emlak simsarı, her ürüne bir son kullanma tarihi verilmesini, bu süre dolduğunda ürünler tüketilemez ve kullanılamaz hale getirilmesini tavsiye ediyor. Bu fikirle 1950'lerden sonra iş ahlakına aykırı olan taammüden hurdalaştırma birçok alana yayılmıştır. Üstünkörü iş yapma, görevi kötüye kullanma ve ihmalin bahanesi, mazereti olamaz. Tüm bunlar ahlaki değerlere olan ihtiyacın arttığını gösteriyor.

İş ahlakının önem kazanma sebepleri:

1. Yeni geliştirilen biyolojik ve askeri teknolojilerin iş dünyasının kontrolünde olması,
2. Globalleşme ile çok milletli kuruluşlarda farklı kültürden çalışanların yeni ahlaki sorunlar çıkarması
3. Tüm dünyada daha fazla demokrasi ve insan haklarına talep artması,
4. Etnik köken, dil, din, mezhep ve cinsiyet konularında ayırım yapılmaması isteği,
5. Artan çevre kirliliği, çevre konularına duyarlı bir toplum yapısını ve iş dünyasını zorunlu kılması,
6. Farklı dinlerin iş dünyasındaki değerleri ve kültürleri nasıl etkilediğinin önem arz etmesi,
7. Gelişmekte olan ülkelerdeki yolsuzluklara karşı mücadele ihtiyacının sürekli artması,
8. Çalışanların ahlaki birikim ve felsefelerini kontrol zorluğu, kurum değerler sistemini önemli kılması.

Gelişmemiş toplumların ortak özelliklerinden birisi, ya ahlaki kuralların çözülmesi veya ahlak tarifindeki ideal olma vasfını kaybedip çürümesiyle katı ve anlamsız kurallara dönüşmesidir. “Kaynakları kıt ve bu kaynakları iyi tanımlamadıkları problemlere heba eden toplumlara gelişmemiş toplum denir.” (BM’nin gelişmemiş toplum tanımı). Böyle toplumların yeniden canlanıp hayatıyet kazanmaları, ahlaki kavramların ideal ölçülere kavuşturulması ile mümkündür. Sürekli tüketen, eğlence düşkünlü, geleceği düşünmeyen insan tipleri krizler, sosyal çalkantılar sebebiyle artık ihtiyata, dürüstlüğe ve izzetli hayata daha fazla değer veriyorlar.

İş hayatında ihtiyaç olan ahlaki kodları kazandıran eğitim sistemi; akıl, kalp dengesini kurabilen, kişiye analitik (çözümleyici) düşünme, sentez, tahlil (analiz) yaparak fikir yürütme yeteneği kazandırmalıdır. **Analitik düşünme**, bir problemi çözmek için bilgi toplayıp problemi çıkaran unsurları dikkate alıp sonuçlandırmak için yürütülen sistematik düşünme kabiliyetidir. Konuları küçük parçalara ayırıp bilgiyi sorgulama, parçadan yola çıkıp bütünü çözme yeteneği karmaşık yapılar karşısında pratik çözümler üretebilmeyi sağlar. Analitik mantıkla sorgulayarak öğrenme, doğru ve ahlaki kodları barındıran bilgiye ulaşma ve kalıcı bir öğrenme metodudur. İnsanın, fikir üretme ve düşünce açılımı sağlayacak mantık, felsefe, hukuk, siyasî sistem bilgisi, ideoloji, edebiyat ve iletişim gibi konularda bilgilenmesi gerekiyor. Kelime olmadan duygu ve düşünce anlatılmaz, karşı tarafa iletilmez. Müfredata ve okula bağlı kalmadan hayat boyu öğrenme sürecini kişi günlük hayatında, iş ortamında erişimin her zaman mümkün olduğu dijital kütüphaneler ve diğer platformlar aracılığıyla bilgiye ulaşip öğrenimini sürdürebilmelidir.

Öğretim ile eğitimin birbirini tamamladığı maarif sisteminde, insana bir şey vermek ve davranış değişikliğinin kalıcılığı, öğretim ve eğitimle olur. Öğretim sürecinde belirli bilgiler verilir, sonra eğitim gerçekleşir. Eğitimde; “hiçbir balık uçmaya, hiçbir kuş yüzmeye zorlanamaz” ve ‘babamdan ileri, oğlumdan geriyim’ anlayışı hâkim olmalıdır. Din ilimleri insanlara ahlaki değerler kazandırarak vicdanın kaynağı olan kalbini besler, fen ilimleri ise akıl ve mantığını geliştirir. Bu ikisi birleşince insan akıl ve kalp dengesini kurarak doğruyu bulur. Bunlardan birisi eksik olursa denge bozulur. Dini ilimlerden ayrıldığında hile ve şüphe, fen ilimlerinden ayrılırsa taassup ortaya çıkar. Bunların birlikte okutulduğu Medrese modeli günümüze uyarlanarak; insanlığın ihtiyacı olan akıl ve kalp dengesini kurabilen; ideal, ahlaklı, tevazu sahibi insan yetiştirmek mümkündür. Bu ihtiyaç olarak hissettirilmeli, ihtiyaç hissettiğinde öğrenme düzeyi yükselir, bunu öğreten ise daha iyi öğrenir. Eğitim, eleştirel bilgi olarak görmeli, insanlar, sistemler eleştiriyi açık olduklarında gelişerek mükemmelle ulaşılır.

Ahlaki değerlerle donatılmış bilgi; akla, kalbe, vicdana ve duygulara hitap ederek insanlığı geliştirir. Bilginin toplum ile buluşturulup yaygınlaştırılması, etkileşimli uygulamalarla anlaşılır kılınması ve belirli otoritelerin kontrolünden kurtararak hürriyetine kavuşturulması gerekir. Ahlakattan uzak bilgi ve bilim; klasik, nükleer ve biyolojik silahlar ile tüm canlılara zarar veren yıkıcı teknolojiler üretebilir. Yapay zekâlı robotların karaborsaya düşmesi geleceğin Mihail Kalaşnikov’ları olabilir.

Başta iş hayatı olmak üzere sosyal hayatın siber ortama yönelmesi bu alanda siber saldırı, tehdit ve zorlamaları gündeme getirmiştir. Buna karşı, kişi ve kurumlar veri tabanlarında topladıkları bilgilerin güvenliği için siber savunmaya yönelik yeni tedbirler almaktadırlar. Ahlakattan mahrum, bilgiyi üreten otoriteler, bunu bir silah gibi kullanabiliyorlar. Yapay ve artırılan gerçeklik sistemi bilgisayarın 4. devresinin gelişimi ile kişi ve kurumların kozmik bilgileri ele geçirilerek haksız kazanç veya siyasi, ekonomik üstünlük sağlanabiliyor. Siber saldırılar dijital ekonomi ve her türlü dijital platformlarda potansiyel bir tehlikedir. Bu konularda uluslararası iş birliği olmazsa, gelişen teknoloji insanlığı tehdit edecektir. Evet, “eğri ok ile doğru hedef vurulmaz” ahlaki değerlerden mahrum bir anlayışla doğru işler yapılamaz. Çünkü insanî ve ahlaki değerden mahrum meslek elemanları faaliyetlerinde acımasız olabiliyorlar.

Demir medeniyetinin yerini data medeniyetinin almasıyla; yapay zekâ ve büyük veri kütleleri ortaya çıktı. Dijital bilgi ve delillerin önemli hale gelmesiyle de elektronik dönüşümde, ürün odaklı kodlama, robot teknolojisi, algoritmalar ve güvenlik ve mühendislik

yazılımlarına olan ihtiyacı karşılayacak yetenekli ve ahlaki değerlerle donanmış kuşaklar yetiştirilmelidir. Ahlakî değer yargılarından mahrum bilgi ve teknoloji toplum hayatında yıkıcı bir etki yapabiliyor. İş hayatının adil, etkin ve verimliliği için faal bir iş ahlakı oluşturmada değişik tavsiyeler vardır. Kuruluşlar ahlakî değerlere uygun çalışma ortamını gerçekleştirme ve iş ahlakını oluşturma ve sağlam bir yapıya kavuşturulması için adımlar atılması gerekir.

İş ahlakının kurumsallaşması (sistemleşme) belirli bir süreçte gerçekleşir. Sistemleşme, hangi tür bir hareket kodunun uygulanması gerektiği ile ilgili düşünce, değer ve prensipleri açıklamayı içerir. Muhataplara verilen sözün zamanında yerine getirilmesi, iş ile ilgili doğru bilgi verilmesi, işi zamanında teslim ve ödeme gibi oturmuş bir davranış kalıbı sergilemektir.

İş ahlakının kurumlaşması için gerekli adımlar:

1. Kurum misyonunun temeli olan felsefe belirlenerek iş ahlakına nasıl yansıtacağı netleştirilmeli.
2. Ahlakî kaideler belirlenip açık olarak ilan edilmeli ve bu konuda tutarlı olunmalı.
3. Kurum yöneticileri ahlakî değerlere bağlı kalarak ömeklik oluşturmali.
4. Tespit edilen ahlakî kodların işletmedeki diğer süreçlerle uyumlu hale getirilmesi.
5. Çalışanlar iş ahlakı konusunda bilgilendirilerek kanuni haklardan faydalanmaları sağlanmalı ve iletişim imkânı verilmeli
6. Bir ahlak kurulu oluşturulmalı.
7. Bir mesleğin itibarını öncelikle o mesleğin müntesipleri korumalı, geliştirmelidir.

Ahlak anlayışına uygun şartların sağlanması iş yerinde verim ve kalite artışıyla kârlılığı yükseltir. Bilim, ekonomik ve teknoloji alanındaki gelişmeler meslekleri de değiştirmekte ve mesleklerin işlevlerine göre ayrılmaları çok çeşit meslek ahlakı doğmasına sebep olmaktadır. Toplumun meslek ahlakıyla ilgilenmeyişi sonucu meslek ahlakını oluşturacak ve işlemesini sağlayacak birtakım meslek gruplarının organize olmasını gerekli kılmıştır. İş hayatında ahlakî davranışların muhtelif olumlu ve olumsuzlukları vardır.

İş hayatında ahlakî davranışların olumlu sonuçları:

1. İş ortamında saygınlık, güvenilirlik kazanmak ve iyi bir imaj elde etmek,
2. İş âleminde karşılaşılabilecek problemlerin çözümünde kolaylık görme,
3. Yönetim alanlarına yardımcı olma,
4. Kurumların sosyal sorumluluklarını düzenli bir şekilde yerine getirmesini sağlama,
5. Haksız rekabetin engellenmesini sağlama,

Genelde iş hayatında ahlakî ilkeler birbirine benzer özellik taşır. Ancak muhtelif meslek gruplarında farklılıklar görülebilir. Bu ahlakî ilkeler, günümüzde bazı meslek gruplarıncı kurulan demokler tarafından yazılı hale getirilmiştir. Bir meslekî görevi yerine getirmede yapılan hata, o meslek dışındakiler o mesleğin gereken sorumluluklarını bilmedikleri için pek eleştirilmez.

Toplumun genel değerlerindeki erozyon ve bunun iş hayatındaki dejenerasyonu ve her alandaki “ahlaksızlığın” maliyeti artmaktadır. Bu durum ahlakî ilkelerin geliştirilmesinin aciliyetini göstermektedir. Zaman içinde birtakım siyasî, sosyal, ekonomik ve kültürel değerlerde ortaya çıkan değişim zamanında ve doğru algılanarak gerekli tedbirlerin alınması gerekir.

13.10. Yönetim Ahlakı

İlerlemek isteyen bir toplum, kendi tarihi, sosyal ve kültürel değerlerinden hareketle, kendi “ideal” ahlakını oluşturur.

Yöneticiler kurumda; planlama, organizasyon, yöneltme, koordinasyon ve kontrol olarak yönetimin işlevlerini uygularlar. Bunlar yönetimin temel işlevi olarak yöneticinin varlık sebebidir. Yönetici, sınırsız yetki sahibi değil, yetkileri; bu yetkiyi veren güç tarafından denge ve denetim mekanizmasına bağlı olarak sınırlandırılır ve kontrol edilir. Yönetici, demokratik yapı içerisinde her eylem ve işlemi sonrası hesap vermek zorundadır. Kamu yönetiminde de anayasa hükmü gereği idarenin her tür işlem ve eylemi yargı denetimine açıktır. Hukuk ve kanunun gereği olarak, konusu suç teşkil eden davranışlara adli işlem yapılır.

İnsanın en temel haklarından birisi yaşama hakkı diğeri ise hürriyet hakkıdır. İnsan haklarının, devletin, vatandaşına sunduğu bir lütuf değil, insanların doğuştan sahip olduğu kabul edilen haklarıdır. İnsanlar hukuk çerçevesinde meşru dairede kaldıkça, rahatça fikrini beyan edebilmeli, istemediği bir şeye zorlanmamalıdır. Hürriyet, insanın kabiliyetlerini inkişaf ettirir, gelişimi ve kalkınmayı hızlandırır. İnsanların gönül ve fikir dünyalarına zorla değil; ilimle, irşatla, tatmin edici açıklamayla, ikna ile girilir.

Demokrasi, halk hâkimiyetine dayanan, temel hak ve hürriyetleri, eşitliği sağlayan, siyasî kontrolün doğrudan halkın veya hür iradesiyle seçtiği temsilcilerin elinde bulunduğu, devletin politikasını şekillendirmede tüm vatandaşların eşit sayıldığı yönetim şeklidir.

Hürriyet ise her türlü dış etkiden bağımsız olarak insanın kendi iradesine, kendi düşüncesine dayanarak karar vermesi, hürce düşünebilmesi, fikrini beyan edebilmesi, kendine ve başkasına zarar vermeden istediği gibi hareket edebilme hakkıdır.

Siyaset, etimolojik olarak seyislik ile aynı kökten gelir: devlet işlerini düzenleme ve yürütme sanatıyla ilgili özel görüş veya anlayışı ifade eder. Seyis, atları ve ahırını yönetir, fakat atların ve ahırının bir sahibi vardır, o da seyisi yönetir. Siyasetçi de devleti, devletin kurumlarını yönetir. Lakin o devletin de bir sahibi var, o da millettir. Millet, seçtiği vekiller aracılığı ile devleti yönetir. Aile, işyeri bir yönetim birimi iken, apartman, demok ve devlet bir yönetim birimi değildir. Devleti oluşturan ve seçmen denilen vatandaşlar yöneticiyi seçer, denetler, değiştirir. Seçimle gelen yöneticilerin görevi vatandaş yönetmek değil, vatandaşa hizmet sunmak için kurulan ve yürütme organı denilen teşkilatın çalışanlarını yönetmektir. Devlet yöneticileri, devlet aygıtını vatandaşlar adına yönetir. Burada yöneten ve yönetilen ilişkisi aile veya işyerindeki duruma benzemez, vatandaş burada yönetilen değildir.

Yöneticileri seçme ve yönetim işleri birer emanettir; en ehil ve adil kişilere verilmesi gerekir. Kumaz, otoriter yönetimler yeni teknolojilerle muhalefeti, muhalif düşünceleri susturursa demokratik adil bir yönetime zarar verir. Oysa muhalefet meşru ve samimi bir denge unsurudur. Fikirlerin karşılıklı çarpışmasıyla farklı akıllardan parlak hakikat ortaya çıkar. Muhalif görüşler yönetimde bir hizmet aracı ve adalet terazisidir. Yönetici, hukuk kuralları içinde kalacak, keyfi hareket etmeyecek ki yönetilenler ona

uysun. Demokrasi ile yönetilen ve hürriyetlerin geliştiği ülkeler daha çok fikir ve keşif çıkardıkları için daha hızlı gelişirler.

Güvenlik hürriyet için feda edilirse kaos, hürriyet güvenlik için feda edilirse otoriter anlayış hâkim olur. Buna meydan vermemek için hürriyet ve güvenlik dengede tutulmalıdır. Toplum eşit anayasal vatandaşlıkta buluşturarak, etnik köken, din-mezhep, cinsiyet, siyasi görüş ayrımı gözetmeden herkesi kucaklayan, ayrıştırıcı ve ötekileştiren söyleme prim vermeyen anlayış hâkim kılınmalıdır.

Yönetici, demokrasiyi kurumunda uygulayan, hak ve hukuku esas alan, dürüst, güvenilir, keyfilikten, tahakküm, istibdat ve kibirden uzak, fikirlere değer veren, hatadan dönme fazileti gösteren farklı ortamlara uyum sağlayan bir vizyona sahip olmalıdır. Yöneticiler, iş ahlakını oluşturmada isteksiz olabiliyor ve yönetilenlere karşı ahlaki olmayan davranış sergileyebiliyorlar.

Yöneticide ahlaki olmayan davranışlar:

1. Yalan söylemek ve hukuk tanımamak: Yönetici asla yalan söylememeli ve insanların hukukuna riayet etmelidir.

2. Ayrımcılık ve kayırma: Ön yargılı tutumlarla davranarak bir grup insana karşı, adaletsiz ve zarar verecek şekilde ayrımcılık yapmamalı, aile, akrabalık bağlarını kullanarak, kamu görevlilerinin, bazı kişilere kamu işlemlerinde ayrıcalık (torpil) tanınmasıdır.

3. Rüşvet, yolsuzluk ve zimmete para geçirmek: Rüşvet; görevli bir kişinin maddi menfaat karşılığı bunu sağlayana ayrıcalıklı bir işlemi ile menfaat sağlamasıdır. Yolsuzluk, maddi veya başka bir değer karşılığında, yetkisini kanun dışı kullanarak menfaat sağlamadır. Zimmetine para geçirme ise bir kişinin görevi sebebiyle gözetimiyle sorumlu olduğu mallar üzerinde görev çerçevesine aykırı şekilde tasarrufta bulunması, kendisinin veya irtibatlı bulunduğu bir başkasının zimmetine geçirmesidir.

4. Mobbing: Yıldırma, şiddet, baskı, saldırganlık, korkutma gibi sosyal kabadayılık ve korkmaz, yılmaz görünerek çevresine meydan okuma davranışı ile astlarını yıldırma çabası, taciz etmedir.

5. Sömürü (istismar) ve ihmâl: İnsan veya nesnelerin menfaat sağlamak için adaletsiz kullanımı olan sömürüden ve görevin savsaklanması, geciktirilmesi veya üstü tarafından verilen emirlerin geçerli bir sebep olmadan yapılmamasıdır.

6. Bencillik ve tahakküm: Yönetici kendi faydası için başkalarına zarar vererek, davranışlarını yalnız kendi ihtiyaçlarını karşılayacak, kendine menfaatine kullanması olan bencillikten ve başkası üzerinde baskıyla güç kullanması olan tahakküm kuramaz.

7. İşkence (eziyet): Bir insana maddi-manevi olarak yapılan fizikî ve psikolojik acı yaşıtan eziyettir.

8. Yaranma-dalkavukluk: Rahatsız edici ve sahtekârlık olmasına rağmen yöneticiye yaranma ve dalkavukluk yapmanın, başarı için ödenmesi gereken bir bedel olarak görülmesi yaygın bir davranış şeklidir.

9. Dedikodu ve yobazlık (bağnazlık): Bu türden davranışlar da yönetimde ahlaki olmayan ve sıkça görülen davranışlardır.

10. Cerbeze: Yalanı süsleyerek doğru göstermek, kumazca lâflarla aldatarak üste çıkmak, lâf cambazlığı ile doğruları örtmek, yalan dolanla hakikati örtbas etmek.

Yöneticiler kararlarından sorumlu olur, yetkileri sınırsız değil, yetkiyi kendilerine veren güç tarafından sınırlandırılır ve kontrol edilir. Halk hâkimiyetine dayanan, temel hak ve hürriyetleri esas alan, eşitliği sağlayan yönetim şekli olan demokrasiyi uygulayan, vizyon sahibi, başarının ekibe, başarısızlığın ise yöneticiye verileceğini bilir.

Yönetici, sorun çözen ve karar veren kişi olarak, karar vermeden önce, ilgili kaynaklardan bilgi alır, astları ile müzakere eder, gençliğin dinamizminden, uzmanların tecrübesinden istifadeyi esas alarak en uygun kararı vermeye gayret eder. İnsanlar hata yapabilir, hatadan dönmek fazilettir. Yönetici, eğitim ile analiz, sentez, yorum ve fikir üretme yeteneği kazanarak problem alanlarını önceden görüp, çözerek etkin bir yönetim sağlar. Akıllı insan yaşadıklarından ders olan ve hayatını ona göre düzenleyen, çok akıllı insan ise başkalarının tecrübelerinden de ders çıkarandır. Hiç kimse kendini vazgeçilemez görmemelidir.

Güç ve yetki sahibi yöneticilerin kendilerine sorumluları gereken sorular:

1. Sahip olunan güç kaynakları nelerdir ve bu kaynaklar kimleri ilgilendirir?
2. Kullan güç ve yetki ile ilgili kanuni sorumluluklar nelerdir ve bunların kullanım sonucu kimlere hesap verilecek?
3. Sahip olunan bu güçlerin ahlaki açıdan vicdani sorumluluğu nedir?
4. Güç ve yetki kullanımında adil davranılıyor mu?
5. Sahip olunan güç ve yetki kontrol altında mı? (Kontrolsüz güç, güç değildir).
6. Elde edilen güç kişinin benliğini unutturup, yozlaştırıyor ve başkalaştırıyor mu?

Salt gücü elde eden insan başkalarını dinlemez hale gelir, sadece kendine odaklanırlar, her konuda yeterli bilgiye sahipmiş gibi düşünmeye başlarlar. Hedefine kilitlenen, eleştiriye kapalı, istişare etmeyen, güç ve yetkisini paylaşmak istemeyen, ortak akıldan ziyade üst akıl olarak kendisine güvenen insan güç zehirlenmesiyle karşı karşıyadır.

Herkese hakkını eşitlik prensibiyle adil, kabiliyetine uygun yükselme imkânı tanıyan, insanın yeteneklerinin gelişmesine fırsat veren, ürettiği hizmet, yaptığı görev karşılığı hak ettiği mükâfata kavuşturulması, nimet ve külfetin hakkaniyete uygun dağıtımını sağlayan sosyal adaletin gerçekleşmesinde ahlaki ilkelerin katkısı büyüktür. Devlet, gücünün haklı olduğu değil, haklının güçlü olduğu bir ahlak ve hukuk anlayışını vatandaşına eğitimle kazandırıp adil bir düzen kurmalıdır.

Devletin temel görevleri:

1. Adaleti ve güvenliği sağlamak
2. Temel hak ve hürriyetleri güvence altına almak
3. Sağlık ve eğitim hakkı sağlamak
4. Ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimi sağlamak
5. Toplumun refah düzeyini yükseltmek.

Yönetici, sınırsız yetki sahibi değil, yetkileri; bu yetkiyi veren güç tarafından denge ve denetim mekanizmasına bağlı olarak sınırlandırılır ve kontrol edilir. Yönetici, demokratik yapı içerisinde her eylem ve işlemi sonrası hesap vermek zorundadır. Kamu

yönetiminde de anayasa hükmü gereği idarenin her tür işlem ve eylemi yargı denetimine açıktır. Hukuk ve kanunun gereği olarak, konusu suç teşkil eden davranışlara adli işlem yapılır. Yönetim işlerinde, kuvvet kanunda olmalıdır. Körü körüne taklit ve itaat hataları göstermez ve sorgulatmaz. Ahlaki ve hukuki açıdan, devlet kendine yönelik işlenen suçları affedebilir, kişilere karşı işlenen suçlar ancak onun muhatabı olan kişiler affedebilir. Bu noktada devletin dini adalet olmalıdır.

Hizmet sunumunda kamu idaresinin uyması gereken ilkeler; (1) adalet ve şeffaflık, (2) sosyal devlet ilkesi, (3) hukuk devleti ve eşitlik, (4) ifade hürriyeti, (5) eleştiri hakkı ve (6) muhalefet hakkı ilkesi. Eleştiri hakkı, ifade hürriyetinin ayrılmaz bir parçasıdır. Kamunun, harcamaları dâhil tüm işlem ve eylemlerini sorgulamak, eleştirmek vatandaşın temel hakkıdır. Bu eleştiri ceza hukukunun konusu olamaz. Vatandaş bu eleştirileri sebebiyle soruşturmaya tâbi tutmak hukuka aykırıdır, lekelenmeme hakkını da ihlal eder.

İbn-i Haldun (Tunus,1332-1406): İslam bilimlerinin temel dallarından, tabii ve sosyal bilimlerde önemli tahliller yapmış. Tarih Felsefesi ve İktisat Bilim'inin kurucusu ve insanlık tarihinin ilk toplum bilimcisi ve sosyoloğudur. Sosyolojinin birçok temel prensiplerini Batılı bilim insanlarından yüzlerce yıl önce ortaya koydu. Tarih, siyaset ve sosyal psikoloji alanlarında İtalyan Makyavelli'ye; sosyal düzenin genel esaslarında Montesqu'ya; tarih felsefesinde Rosseu ve Ouguste Comte'ye; devletlerin çöküşü ilkesinde İngiliz Tarihçi Gibban'a; pedagojide William James ve Spencer'e ışık tutan metotlar geliştirdi.

İbn-i Haldun, siyasi bir hâkimiyetin kurulma, gelişme ve çözülme sürecinde siyasi liderden ziyade grubunun önemli olduğuna inanır. Siyasi liderin özellikleri ne kadar gelişmiş olursa olsun ekibini oluşturamadığı sürece kesin olarak başarıya ulaşamaz. Devlet siyasi bir hanedan niteliğindedir. Bir devletin kuruluşu, gelişme ve zirve sonrası çözülmesi bir siyasi hanedanın çıkışı, gelişim ve çözülmesiyle aynıdır. Her devlete ortalama; 120-130 yıllık bir ömür tanır ve her devletin 5 aşamadan geçtiğini savunur:

1. Kuruluş Devresi: Her türlü karşı koymanın bastırıldığı, daha önce onu elinde tutan hanedandan zorla alınması devresidir. Siyasi lider henüz geleneksel alışkanlıklarını kaybetmemiş, mütevazı, kanaatkâr ve kendisini vatandaşlarından ayrı tutmaz.

2. Otorite Devresi: İktidarı elinde tutan lider kendi grubu üzerinde otoritesini tesis eder, mülkü ve nimetleri kendisi için istemeye başlar ve rakip olacak ileri gelenleri yönetimden uzaklaştırır, itaatkârları yönetime getirir.

3. Rahatlık Devresi: İktidarın meyveleri toplanır, servet genişletilir, şan ve şöret ön plana geçer, kendini ebedileştirecek eserler yapar. Siyasi liderin tüm grupları egemenliğine aldığı dönemdir. Güçlü ordu, iyi çalışan bürokrasi ve düzenli toplanan vergiler vardır.

4. Taklit Devresi: Siyasi iktidar, atalarının bıraktığını yeterli görmeye başlar. En doğru yolun kendisine miras bırakılan yolu takip etmek olduğuna inanır. Taklitçilik ve gelenekçilik, yenileşmenin önünü kapatır.

5. İsrâf Devresi: Siyasi iktidar, atalarından kalan mirası istegine göre israf etmeye başlar. Devlet yönetimine ehliyetsiz kişiler geçirilir. Böylece devletin çözülme ve yıkılma süreci başlar, orduyu, memuru besleyemez, giderleri karşılayamaz ve yıkılır.

İbn-i Haldun, devletin çözülmesinde dış faktörlerden ziyade iç sebeplerin öncelik taşıdığı, ortadan kalkışı bir dış saldırıyla olacağını ve yıkılışında; lider, ekonomi ve ahlak olarak 3 temel sebep bulunduğunu ifade eder.

Devletin yıkılışının temel sebepleri:

1. Lider sebebi; devletin kurulma safhasında grubuyla ahlaki bir otorite ilişkisi içindedir. Zamanla otoritesini paylaşmaz, kibir, bencillik ve başkalarına hâkim olma duygusu öne geçer, ona göre siyasetin kendisi de Tek Bir Hâkim olmayı gerektirir.

2. Ekonomik sebep; asker ve para olarak güç iki temele dayanır. Devletin kuruluş safhasında fazla paraya ihtiyaç olmaz ancak zamanla devlet büyüyüp geliştikçe paraya olan ihtiyacı ortaya çıkarır. Yönetimin tek para kaynağı olan vergilerin devamlılığı içinse sağlam ve gelişen bir ekonomik yapı gerekir. İbn-i Haldun, ekonominin kendine has kanunları olduğunu belirtir ve herhangi bir zorlama ekonomik hayatı alt-üst eder der. Ekonomik gelişmenin bir üst sınırı vardır ve ondan sonra duraklama ve gerileme başlar. Tahrik edilen insani ihtiyaçların artma hızı, bunları karşılayacak kazanç ve gelirlerin artış hızından fazla olduğu için bir noktada yetersizlik başlar. Bu noktada Devlet, ya giderlerini kısmak veya gelirlerini arttırmak şeklinde iki yoldan birini seçecektir. Rahatlığa alışanlar kemer sıkamayacakları için bu noktadan sonra bu iki yol da başarıya ulaşamaz. Devlet gelirleri arttırmak için ya var olan vergileri artırır veya yeni vergiler koyar. Oysa vergi ile kazanç arasındaki sınır aşılsa girişim arzusu zayıflar. Vergi ile gelir sağlayamayan devlet, bu defa ekonomik hayata girmek ister; üreticiden ürünü değerinin altında alıp tüketiciye fahiş kârla satmaya çalışır. Bunun sonucu üretici üretimden, tüccar ticaretten vazgeçer. Devlet bunun da fayda etmediğini görünce, önce yakınındaki varlıklılardan başlayarak herkesin servetine el koyar. Bu da halkın yönetimden yüz çevirmesine, dış güçlerle ittifaka, ekonomik hayatın durma ve devletin ortadan kalkmasına yol açar.

3. Ahlaki sebep; ahlak ilkesinin medeniyetin gelişmesine paralel olarak bozulup bozulmadığı tarih boyunca tartışılır. Eski Atina'dan başlayarak Rönesans'a kadar pek çok düşünür, ahlaki yozlaşmanın bir devletin çöküşünde önemli bir etken olduğunu savunur. Berkeley; "Büyük Britanya'nın çöküşünü önlemek üzerine yazdığı düşüncelerinde, İngiliz halkının maddi heveslerinin artışından ve ahlaki niteliklerini kaybedişinden bahseder. Kurtulmak için Hristiyan ahlakının ilkelerinin yeniden saygınlığa kavuşturulması gerektiğini belirtir. Fransa'da J.J. Rousseau; "Medeniyetin gelişmesinin ahlakın bozulmasına yol açtığını" savunur. Spengler; Batının çöküşünü incelediği eserinde gelişmeyle birlikte ahlaki değerlerin yozlaşmasından söz eder. Saygı ve gelenek yerine, soğuk olgusallık; halk yerine, kitlesellik; gerçek değerler yerine, para, devlet ve toplum yerine, milletlerarası toplum değerleri hâkim olur. İnsanlar; kanaatkâr, dayanıklı, kendine güvenen, cesur, yardım sever, namuslu, dindar olmak yerine, haris, mağrur, korkak, tembel, bencil, müsrif, rahatına düşkün, dine lakayt hale gelirler. Doymak bilmeyen ihtiyaçlarını meşru yoldan tatmin edemeyenler, gayri meşru yolları zorlar ve ahlaki değerleri yıkarlar. Devletin sunduğu konfora alışan idareciler bunu kaybetmemek için işi saltanata dönüştürebilir. Hürriyetçi ve demokratik hukuk sistemi inşası yerine içine kapanan, komplolara sarılan ve fevkaladelik psikolojisi ile lider kültüne teslim yapılır türer. Çözülme sürecinde; devlet bütün vatandaşlarına karşı adil değildir. Halk bireyselleşir, gayri meşru ilişkiler yaygınlaşır, din ve ahlak duyguları zayıflar.

Kamu kaynakları, tüm milletin sahip olduğu değerlerdir. Kamuda görev alanlar kaynak kullanımına azami dikkat ederek, faaliyetleri hakkında halkı sürekli ve doğru bilgilendirmelidir. Bunun için devleti, demokratikleştirerek denetlenebilir hale getirip, milletin sistem üzerindeki kontrolünü artırmak gerekir.

13.11. Global Ahlaki Sorumluluklar

Dünyada insan ihtiyaçlarını karşılayan kaynaklar bilinen kadarıyla sınırlı olması sebebiyle bunun belirli kesimlerce inhisar altına alınarak, diğer insanların mahrum bırakılması kabul edilemez ahlaki olmayan bir durumdur.

Ürünlerin, fikirlerin, sermayenin, teknolojinin, bilginin, kültürün, kişilerin sınır ötesine akışı, ekonomik, sosyal, teknolojik, kültürel, siyasi, ekolojik bütünleşmenin, dayanışmanın, karşılıklı faydalanmanın artması, tüm faaliyetlerin dünya yönelimli tasarlanıp uygulanması, ekonomik faaliyetlerin yoğunlaşması ve ülkelerin birbirine yakınlaşmasını ifade eden **globalleşmeye** ülkelerarası coğrafi uzaklıklar, dil, para birimleri, kültürler, hukuki, siyasi sistemler, değişik yapıya sahip yöneticilerin, çalışanların bulunduğu, iktisadi gelişme düzeyleri ve iklimlerin değişik olabildiği farklılıklar girmektedir.

İnsanlar israf tuzağına düşer maddî ve manevî pek çok imkânı yerli yerinde kullanmaz ise topyekûn ağır bedeller öder. İsrâf sıradanlaşıp normal hale gelişi ve popüler kültürün getirdiği tüketme kültürü hastalığının maliyeti tüm dünyaya ağır bedel ödettiliyor. Bir şeyin gereksiz, ihtiyaçtan fazla harcanması, savurganlık ve tutumsuzluk olan **israf**, kanuni değil daha çok ahlaki ve vicdani bir sorumluluktur. İnsanlığın çoğunluğu fakr-u zaruret içinde yaşarken hiçbir kişi ve kurum istediği gibi saçıp savuramaz. İnsanlığın serveti olan kaynakların belirli ellerde temerküzü ve herkesin faydalanabileceği şeyden bazıları mahrum bırakılması toplumsal kargaşayı başlatır. Her parası olan istediği gibi sorumsuzca harcayıp tüketemez. Genel felaketler, toplumun genel ihmallerinden ileri gelir. “Biri yer biri bakar, kıyamet ondan kopar”. Bu sebepten tüm insanlık israftan uzaklaşmalı.

Kaynaklar, gerekli tasarruf tedbirleri ile insanların faydasına arz edilmelidir. **Tasarruf**, insan hayatının devamı için insan ve diğer canlıların kullandığı hayatın vazgeçilmez maddelerinin kullanımında, tüketiminde dikkatli davranma, idareli, yeteri kadar kullanma ve iktisat etmedir. Hayatın her alanında tasarruf yapılabilir. Globalleşme ile artan ahlaki sorunların hızla çözülmesi gerekir.

Global ahlaki sorunlar:

1. Ekonomik baskı ve emek sömürüsü,
2. Global eşitsizlik, gelir dağılımındaki adaletsizlikler ve dış ticarette döviz baskısı
3. Kişi, kurum ve devletlerin ödeme gücü üzerinde borçlandırılması,
4. İlmi, teknolojik, sanat, askeri ve idari alanlarda tekel ve baskılar,
5. İnsanları, toplulukları ve devletleri birbiri ile çatıştırma,
6. Tüketicinin bir kültür haline getirilmesi olan tüketimcilik,
7. Din, inanç, ırk, milliyet ve değerler istismarı,
8. Yenidünya düzeni altında tek devlet, tek din, tek ekonomik sistemi (kapitalizm) öngören neom bir robot devlet tehlikesi.

Kapitalist anlayış, toplumun fitri yapısı içinde gelişen her bilim, buluş ve anlayışa sızarak kendi lehine kullanır. Birçok alanı, bilimi, kuruluş ve araştırmayı destekler, sponsor olur ve böylece kendi aleyhine olabilecek sonuçları bertaraf eder. Fakirden zengine servet aktararak toplumda ekonomik eşitsizlik oluşturur, bu da ileride biyolojik eşitsizliğe sebep olur. Hâkimiyetini sürdürmek için savaş tekniklerine ilave biyolojik virüs de üretebilir. Bu yapının tahribatı sonrası hayata zenginler devam eder, fakirler ise bertaraf olur. Bu yapılar kendine hizmet etmeyen, ortak akli esas alan demokratik gelişimleri engeller.

Dünyadaki savaş, kargaşa ve fakirliğin temel sebebi ahlaktan mahrum sömürü düzenidir. Dünya barışı için medeniyetler arası çatışma değil, medeniyetler arası anlaşma, kaynaşma ve sentezleme esas olmalıdır.

Global ahlaki sorunların çözümü için yapılması gerekenler:

1. Adalet, demokrasi, eşitlik, sosyal sorumluluk ve ahlaki değerlere dönüş
2. Emanetin emin ellere teslimi, liyakat ve “milletin efendisi, millete hizmet edendir” anlayışını yerleştirmek
3. Üstünlerin hukuku değil, hukukun üstünlüğünü esas almak
4. Sevgi, saygı, hürriyet, ahlak, fazilet, yardımlaşma, dayanışma, estetik ve vicdan gibi evrensel değerleri geliştirmek
5. Eleştirel düşünme, sentez yapabilme, sebep sonuç ilişkisi kurabilmeyi topluma kazandırmak
6. Duygu ve vicdanları geliştirmeyi esas alan eğitim anlayışı yerleştirilmek, temel değerleri yeni nesle aktarmak
7. İstismar, duygu sömürüsü, hırs ve şöhret düşkünlüğü tiranları (siyasi güç sahibi) bertaraf etmek
8. İfrat ve tefritten uzak vasatı, istişareyi esas alarak ve sorunların çözümünde sivil diplomasiye imkân vermek.
9. Linç kültürü, nefret söylemi, tezyif ve tahkirle kutuplaştırmadan asgari müşterekler bulmak, tüm insanları kucaklamak.

Sömürü anlayışı gelişmiş ülkelere münhasır değil; kişiler ve organizasyonlarda kapitalist mantığa sahip olabilir ve güçleri nispetinde etraflarını sömürürler. Yenilik, gelişim gibi kavramları kullanarak, insanları, organizasyonları ve devletleri dönüştürüp kendine hizmet ettirir. Bu anlayış ile her insan ve her organizasyonun mücadele etmesi ahlaki bir sorumluluktur.

Çok kültürlü, hukuklu farklı toplum mozaikleriyle zengin hoşgörüye sahip coğrafyaların modern akademik bilgileri ve kadim (eski) bilgilerini de elde eden emperyalistler yeni sömürü yöntemleri geliştirmektedirler.

Kapitalist sömürü yöntemleri:

1. Devletlerarasına din, inanç, mezhep ve meşrep farklılıklarını kullanarak ihtilaf sokmak
2. ırk ve dil farklılıklarını kullanmak
3. Ülkeleri ödeme güçleri üzerinde borçlandırarak ekonomilerini kendine bağımlı kılmak
4. Demokrasinin gelişmesini ve gerçek bilgiye ulaşmalarını engellemek

5. Global otoriter kapitalist uygarlığın devamı için psikolojik ve biyolojik savaş yöntemleri geliştirmek

6. Kendi menfaatlerini kollayan paravan sivil toplum organizasyonları kurmak

Toplumları geri bırakan, atalete uğratan, yozlaştıran, hayat dinamiklerini parçalayarak, erozyona uğratan, her yönden gelişimlerini engelleyen ve sömürüye hazır hale getiren pek çok sebep bulunmaktadır.

Toplumların ahlaki açıdan geri kalma sebepleri:

1. Toplumda yayılan; ümitsizlik, yalancılık, düşmanlık, bağların kopması, istibdat ve çıkarıcılık

2. Toplumun büyük şahsiyetlerine karşı hürmetin kınlanması ve aile hayatının bozulması

3. Dini, ahlaki değerlerden uzaklaşma, değişim ve dönüşümle asimile olma

4. Adaletin, emniyetin zaafa uğraması ve kurumlara güvenin sarsılması

5. Globalleşme ile tek para, tek dil, tek din, tek tip tüketici ve dünya devleti anlayışının yaygınlaşması

6. Toplumda duyarsızlık, umursamazlık, nemelazımcılık ve şahsi menfaatin toplum menfaati önüne geçmesi

7. Sorgulama ve eleştiri kültürünün gelişmemesi.

Dünyanın sosyal ve ekonomik döngüsünde; zor zamanlar güçlü insanları yetiştirir, güçlü insanlar çevresine rahat zamanları yaşatır ve rahat zamanlar zayıf insanları çıkarır, zayıf insanlar da zor zamanları getirir. Her iki dünya savaşını kapitalistler başlattı; Avustralya'da 20 milyon Aborjin'in katli, Hiroşima ve Nagazaki'de 250 bin kişiyi öldüren nükleer bombalar, Kuzey Amerika'da 100 milyon Kızılderili katli, 180 milyon Afrikalının köleleştirilmesi de dâhil. Global kapitalist düzen, coğrafi keşifleri izleyerek Endüstri Devrimi ve sömürgecilikle devam eden Avrupa merkezli kuruluş ve işleyişi devamında ABD'yi dünya ekonomisinin merkezi yaparken, bir yandan da oluşturduğu adaletsiz düzenle birçok global ahlaki sorunu da beraberinde getirdi. Bilimleri kontrolüne alarak kendine yarayanı bilimsel bilgi olarak sunmaktadır. Global, yerel ve kuruluş ölçeğinde seçkin azınlıktaki üst akıllarca dizayn edilen bu sistem sürekli kendini yenileyerek tüm insanlığı sömürmektedir. Dünya; kapitalizm, onun anti tezi sosyalizm ve ikisinin bileşeni karma ekonomik sisteme mahkûm edilemez. İnsanlık ortak aklı ile arayışını sürdürecektir, adil, evrensel insani değerleri barındıran, fitratına en uygun, her türlü sömürüye kapalı bir ekonomik sistemi kuracaktır.

Her yeniliği, gelişimi kapitalizmin tuzağı, onun eseri görmek, göstermek kolaylığı, ona psikolojik üstünlük ve fizikî bir güç verir. Global ölçekli askeri, siyasi ve ticari operasyonlar artıyor gözükse de aslında; devletler ve milletler arası savaş, yerini artık sosyal tabakalar arası "sosyolojik savaş"a bırakıyor.

On Üçüncü Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Toplum hayatını düzenleyen kuralları sıralayarak açıklayınız.

2. Ahlak nedir? Açıklayarak, ahlakın temel kaynaklarını yazınız.

3. Ahlak konusunda felsefi yaklaşımları değerlendiriniz.

4. İlahi Dinlerin ortaya koyduğu temel ahlaki ilkeler nelerdir?

5. Yaşanabilir bir dünya için evrensel ahlak ilkeleri neler olmalıdır?

6. Ahlak eğitimi nedir? Ahlak eğitiminin faydaları nelerdir?

7. Toplumsal yozlaşma nedir? Açıklayarak, toplumsal yozlaşma sebeplerini yazınız.

8. Temel ahlaki değerler neler olmalıdır? Yazınız.

9. Güzel ahlak nedir? Açıklayarak, güzel ahlaka örnek olarak beş davranış yazınız.

10. İş ahlakı nedir? Açıklayarak, iş ahlakının önem kazanma sebeplerini yazınız.

11. Meslekî yozlaşma nedir? Açıklayarak, meslekî yozlaşma sebeplerini yazınız.

12. Yöneticide ahlaki olmayan davranışlar nelerdir? Güç ve yetkiyle ilgili kendilerine sormaları gereken sorular nelerdir?

13. Kamuda ahlaki davranış ilkeleri nelerdir?

14. Demokrasi ve hürriyet kavramlarını açıklayarak, adaleti sağlamada etkisini değerlendiriniz.

15. Hizmet sunumunda kamu idaresinin uyması gereken temel ilkeler nelerdir?

16. Global ahlaki sorunlar nelerdir? Bunların çözümü için yapılması gerekenler nelerdir?

17. Bütün ihtilal ve fesatların temel sebebi sömürü zihniyeti ve düzeninin yaygınlaştırdığı iki kelime nedir?

18. Kapitalist sömürü yöntemleri nelerdir?

19. Toplumların ahlaki açıdan geri kalma sebepleri nelerdir?

14. İŞLETMELERDE SOSYAL SORUMLULUK

İş ahlakı içinde yer alan sosyal sorumluluk, kişi ve kuruluşların gönüllü olarak üstlendikleri yükümlülükleri ifade eder.

14.1. Sorumluluk Kavramı

Sorumluluk, günlük hayatta kişisel, kurumsal ve toplumsal düzeyde sık kullanılan kavramlardan biridir.

Sorumluluk, kişi ve kurumların, kendilerine ve başkalarına karşı yerine getirmesi gerekenleri zamanında yerine getirmesini ifade eder. Beyin gelişimiyle kişide akıl yürütme ve karar verme becerisi gelişir. Aldığı kararların sonucuna katlanma, sorumluluk alma duygusu ve becerisi de gelişir. İletişim imkânlarının gelişimiyle artan bilgi, insanlara birçok sorumluluğu da yüklemektedir. Globalleşmenin artışına bağlı olarak, dünyada yaşananlar konusunda insani ve vicdani bazı sorumluluklar ortaya çıkmaktadır.

Her kişi ve kurum görev ve sorumluluk ihmallerinin bedelini ödemelidir. Çünkü bu ihmal ve savsaklamaların kişi ve topluma bedeli, yükü ağır olabiliyor. Her insan ve kurum yaptıklarından, yapmadıklarından, söylediklerinden ve söylemediklerinden sorumludur. Bilgi, tecrübe, mevki ve duyumlara göre de sorumluluklar artabiliyor. Kişi, kendi yanlışını kapatmak için karşı tarafın yanlış yapmasını beklemesi onu düzeltmez. Sorumluluğu yerine getirmeme, yanlış, hata ve kusurda ısrar öncelikle kişinin kendisine ve sonra çevresine zarar verir.

Sorumlu olan kişi ve kurumlar üzerlerine düşen görevleri ve işlevleri zamanında ve istenilen şekilde yerine getirmek zorundadır. Sorumsuz insan ve kurumlar sürekli başkaları tarafından izlenir ve uyarılır. Sorumluluğun geliştiği yapılar, yapılması gerekeni zamanında yapabilmek için kendiliğinden harekete geçer.

14.2. Kişisel Sorumluluk

Karakterin en önemli unsurlarından olan sorumluluk, sorumluluk, toplumun kişiden beklediği tutum ve davranışlardan kişinin farkında olması ve bunu kendisi ve toplum için yerine getirmesidir.

Kişisel sorumluluk, bir kişinin yapmak zorunda olduğu, yaptığında veya yapmadığına karşısına çıkan sonuçlara katlanacağı, mesul olacağı kararlardır. Toplumun kişiden beklediği tutum ve davranışlardan kişinin farkında olması ve bunu kendisi ve toplum için yerine getirmesidir.

Kişisel sorumluluk, merkezden çevreye doğru kişinin öncelikle kendi özüne karşı sorumluluğu, ikinci dairede ailesine ve daha sonra uzak çevresine doğru farklı sorumluluklar üstlenir. Kişinin çevreye karşı sorumluluğunda; gördüğü bir yanlış, önce eliyle düzeltmeli, buna gücü yetmiyorsa, sözüyle düzeltmeli, buna da imkân ve gücü yetmiyorsa bu yanlış onaylamamalıdır.

Dünyada tek sorumluluk duygusu taşıyan, akıl ve iradeye sahip olan insan kendine özgü inancı, değer yargıları ve yaşama tarzıyla bir şahsiyettir. Kişi nimet ve külfet dengesini kurarak sorumluluklarını yerine getirmelidir. Kişi sorumluluk üstlenebilmesi, akıl, hür irade ve yetki sahibi olması gerekir.

1. Akıl, normalde her insanda bulunan ve vücuttaki yeri, işleyişi keşfedilemeyen, idrak, düşünce, anlama ve tedbir alma özelliğidir. Normal insan davranışların sonucunu üstlenir.

2. Hür irade, kişinin fiil, arzu, niyet ve amaçlarını kontrol edebilme ve belirleme gücü, serbest karar verebilme özelliğidir.

3. Yetki sahibi olma, kişinin herhangi bir konuda ehil olması, yetkili bulunduğu konumlarda rolü ve statüsü gereği verilen yazılı veya sözlü bir güçtür.

Sorumluluğun, her şeyden önce ahlaki açıdan kişinin vicdanına yönelik bir boyutu vardır. **Vicdan**, insanın kendi veya başkalarının davranışlarını “doğru” veya “yanlış” şeklinde değerlendirme ve dışarıdan bir kontrol olmadan ahlaki davranma gücüdür.

14.3. Kurumsal Sorumluluk

Kişi, kurum, sistemlerin bekası, sosyal sorumluluklarını yerine getirmeleri, etki alanında adaleti sağlamalarıyla mümkündür.

Her yapının beka meselesi vardır. **Devletin bekası**, istiklal ve istikbali, toprak bütünlüğünü, ahdi hukukunu, anayasa düzenini iç ve dış tehditlere karşı koruması suretiyle hayatiyetini devam ettirmesidir. **Toplumun bekası**, gelecek nesilleri iyi yetiştirme, aidiyet, vefakârlık ve yaşadığı coğrafyanın değerini bilmesi ve ona bağlılığı ile mümkündür. **Kurumların bekası** ise çevresine, çalışanına, hedef kitlesine ve genel olarak topluma karşı faaliyet ve ilişkilerinde sosyal sorumluluğuna bağlı sosyal adaleti esas almalıdır.

Tüketici ihtiyaçlarını karşılanmaya yönelik olarak organize olan işletmelerin asıl sorumlulukları, müşteri ihtiyaçlarını, onların istek ve beklentilerine uygun, kârlı ve verimli bir şekilde karşılamalarıdır.

Kurumsal sorumluluk alanları:

1. Çalışanlara karşı sorumluluklar
2. Müşterilere karşı sorumluluklar
3. Tabii çevreye karşı sorumluluklar
4. Hissedarlara karşı sorumluluklar
5. Tedarikçilere karşı sorumluluklar
6. Rakiplere karşı sorumluluklar
7. Kanuni sorumluluklar
8. Devlete karşı sorumluluklar
9. Sosyal sorumluluklar

İşletme, toplumun sosyal, ekonomik ve politik gelişmelerine cevap verme ve sosyal sorunları çözmesine yardımcı olmak gibi çok geniş bir işlev ve görev sorumluluğu taşır.

14.4. Sosyal Sorumluluk

Sosyal sorumluluk kavramını oluşturan “sosyal” kelimesi, toplumla ilgili ifadeleri kapsar, **sorumluluk** ise kişilerin, kurumların

kendine ve başkalarına karşı yerine getirmesi gerekenleri zamanında yerine getirmesini ifade eder.

Sosyal sorumluluk, kişi ve organizasyonların tüm faaliyetlerinde ekonomik şartlara, kanuni şartlara, iş ahlakına, kurum içi, kurum dışı çevredeki kişi ve kurumların beklentilerine uygun, onlara zarar vermeyecek bir politika takibine yönelik gönüllü olarak üstlenilmiş görev ve yükümlülüktür. Bu noktada, her insan ve kurumun sorumlulukları var; yaptıklarından, yapmadıklarından, söylediklerinden ve söylemediklerinden sorumludur.

Sosyal sorumluluk anlayış, kişinin, kuruluşların ve devletlerin toplum üzerinde kalkınma, ticaret ve sosyal gelişimde bir etkiye sahip olmasına yardımcı olur. Bu sorumluluk, karlılık, toplum ve çevrenin refahına katkı sağlamasıyla daha önemli hale gelmiştir.

Toplumsal çözüm üretilmesi, iyileştirilmesi, gelişmesi, yoksulluğun ortadan kaldırılması, sosyal adaletin sağlanmasında öncelikli olarak belirlediği temel sosyal sorumluluk alanları bulunmaktadır.

Sosyal sorumluluk alanları:

1. Eğitim
2. Sağlık
3. Yoksulluk
4. Çevre

Kişiler ve kurumların toplumun içinde bulunduğu kültürel, sosyal ve ekonomik sorunlara, çözüm üretmede, bunları ortadan kaldırmada yerel ve global ölçekte önemli görev ve sorumlulukları bulunmaktadır.

Sosyal sorumluluğun faydaları:

1. Toplum hayatının sürdürülebilir olmasının sağlanması,
2. Kişilere sorumluluk duygusu kazandırması,
3. İhtiyaç sahiplerinin maddi ve manevi ihtiyaçlarının karşılanması sağlama,
4. Hassas ve duyarlı kişilerin yetişmesine imkân sağlanması,
5. Toplum hayatında meydana gelen aksaklıkların giderilmesi,
6. Yardımlaşma duygusunun toplum hayatına yerleşmesini sağlama,

Kişiler ve organizasyonlarının faaliyette bulunma sebepleri geleneksel anlamda sadece kâr değil, topluma hizmet, müşterilerin taleplerine uygun nitelikte, miktarda, kaliteli ürün üretmektir. Ürünleri, müşterilerin taleplerine uygun zaman, miktar ve yerlerde, ödeme güçlerine uygun fiyatta sunmaları sonucu oluşacak tüketimle sağlanacak fayda, toplumun refah düzeyini de artıracaktır. Kişiler ve kurumların bu gayeyi benimsemeleri, onların sosyal sorumluluklarının bilincine varmaları şeklinde açıklanabilir.

14.5. Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Kurumsal sosyal sorumluluk, iş ahlakı içinde bir konu olarak işletmenin ekonomik şartlara, kanuni şartlara, iş ahlakına, iç ve dış çevredeki kişi ve kurumların beklentilerine uygun bir çalışma stratejisi takip edip insanların memnuniyetine yönelik bir kavramdır.

Yöneticilerin uzmanlaşması, işletmelerin büyümesi, çok ortaklı hale gelmeleri, rekabet ve çevre meselelerinin artışı, iyi imaj oluşturma isteği ile meslek kuruluşlarının, işçi sendikalarının, tüketici organizasyonlarının güçlenmesi, ülkenin sınırlı kaynaklarını verimli kullanmak için alınan tedbirler kurumsal sosyal sorumluluk bilincinin artmasında etkili olmuştur.

Kurumsal sosyal sorumluluk; kurumun bir kurum vatandaşı olarak işlerini, paydaşlarla, çalışanlarla, sosyal, ekonomik, kültür ve çevreye hassas, ahlaki sorumluluk sahibi, kendi gönüllü istekleriyle katılımları, toplumun ihtiyacı olan konulara yatırım yapmaları sorumluluğudur. Kanuni zorunluluklara ve kanunlara uymayı değil, gönüllü olarak gerçekleştirilen ahlaki, “doğru” ve “iyi” işleri ifade eden kurumsal sosyal sorumluluk, kurumun kendi istekleri ile gönüllü olarak gerçekleştirdikleri uygulamaları ihtiva eder.

Sorumluluk sahibi olmayan ve görevlerini zamanında yerine getirmeyip ihmal eden kişi, kurum ve toplumlar ağır bedeller öder. Kurumsal sosyal sorumluluk, kurumsal vatandaşlık anlayışı üzerine bina edilir. Bu sorumluluğu yerine getirecek, verimliliğe odaklı, risklere tedbir alan, sınırlı kaynakları akıllıca kullanma ve sürdürülebilirlik yaklaşımı ile kalıcı değerler üretebilmeyi hedefleyen insana ihtiyaç vardır. **Kurumsal vatandaşlık**, kuruluşların ticari faaliyetlerini gerçekleştirirken tüm kanuni, ahlaki ve sosyal kurallara uyması ve toplumla arasındaki sözleşmenin gereklerini yerine getirmesini ifade eder. **Kurumsal vatandaşlık davranışı** ise formel iş tanımlarının ilerisinde, belirlenmiş rol gereklerini ve beklentilerini aşan, çalışanların organizasyona katkıda bulunmak için istekli olarak gösterdikleri rol fazlası davranıştır.

Kurumsal sosyal sorumluluğun gereği, toplumun değerlerine katkı vermek, onları geliştirmek, sivil toplum kuruluşları ile iş birliğiyle gönüllülük projelerine destek (sponsor) olmaktır. Çalışanların beklentileri, toplumun kuruluştan beklentileri birbiriyle uyumlaştırılarak; çalışanların mutluluğu ve toplumun da huzuru sağlanmış olur.

Ekonomi bilimi, işletmeleri ekonomik sistemin temel parçası sayarak kıt olarak bilinen kaynakları birleştirerek fayda oluşturan ekonomik birimler olarak kabul eder. Ülke ekonomik sistemine bağlı faaliyet gösteren işletmeler, müşterilerin muhtelif ihtiyaçlarına cevap vermede, toplumun genel ahlakına uygun, kişilere, çevreye, devlete karşı görevlerini kapsayan sosyal sorumluluklarını yerine getirmeyi esas alırlar. İşletmelerin güçlenmesi ülkenin ekonomik ve sosyal yapısının güçlenmesini sağlar.

Yöneticiler, karar sürecinde ahlaki değerlere bağlı sosyal refahı sağlama sorumlulukları çerçevesinde işlerini yaparken, personele, tüketiciye, çevreye, topluma ve iş ahlakına uygun fayda sağlayacak görev ve sorumlulukları yerine getirmelidir. Bu noktada kurumsal sosyal sorumluluğun organizasyonlara sağladığı birçok fayda yanında bazı görüşlere göre de zararları vardır.

Kurumsal sosyal sorumluluğun faydaları:

1. İtibar ve risk yönetimi,
2. Çalışanların tatmini,

3. Yenilik ve öğrenme,
4. Sermayeye rahat ulaşım,
5. Mali performans artışı,

Kurumsal sosyal sorumluluğun zararları:

1. Organizasyon kârının düşüşü,
2. Organizasyon maliyetlerinin artması,
3. Organizasyon amacından uzaklaşma,

Sosyal sorumluluk çerçevesinde kuruluşlar birçok alanda topluma hizmet sunmaya yönelirler. Sosyal ve kültürel hizmetler prestij kazandıran faaliyetler olduğu için iş insanları kendi isimlerini taşıyan okul, üniversite, vakıf ve demekler gibi gönüllü kuruluşlar, erozyonu önleme, sosyal problemlere çareler bulma faaliyetleri yürütüyorlar. Müşteriye, çevreye, personele, topluma saygılı kuruluş görüntüsü oluşturulmak için yapılan harcamalar da itibar kapitali olarak değerlendirilmektedir.

İşletmeler, toplumun ihtiyaçlarını tespit eder, üretir ve tüketime arz ederek ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi gelişimine katkı sağlar. Devlete karşı mali yükümlülüklerini yerine getirerek vergi ve sosyal adaletin gerçekleşmesi, demokrasinin gelişmesi ve toplumun müşterek değerlerini gözeterek daha etkin ve uzun ömürlü olmasına katkı sunar. Tasarrufları verimli alanlara yatırarak sürdürülebilir kalkınma anlayışıyla ekolojiye, çevreye saygılı, sosyal ve kültürel faaliyetlerle toplumun gelişimini, refahını sağlar.

Kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) çerçevesinde ISO 26000 Sosyal Sorumluluk Rehberi yedi temel sosyal sorumluluk maddesi tanımlar; (1) kurumsal yönetim, (2) insan hakları, (3) işgücü uygulamaları, (4) çevre, (5) adil işletme uygulamaları, (6) tüketici sorunları ve (7) topluluk katılımı ve gelişimi konularıdır. Bu temel konulara ilave, ISO 26000 sosyal sorumluluk sahibi davranışın yedi temel ilkesini de tanımlamaktadır

Sosyal sorumluluğun temel ilkeleri:

1. Hesap verebilirlik.
2. Şeffaflık.
3. Ahlaki davranış.
4. Paydaş çıkarlarına saygı.
5. Hukukun üstünlüğüne saygı.
6. Uluslararası davranış normlarına saygı.
7. İnsan haklarına saygı.

Ahlaki, kanuni ve ekonomik boyutta; çevreyi koruma, müşteri tercihini dikkate alarak kaliteli ürünler sunma, personelin temel haklarına, hürriyetlerine saygı gösterme, ortakların haklarını koruyarak işletmeyi kârlı şekilde yönetme, faaliyetlerle ilgili doğru bilgi verme, toplum refahını yükseltecek eğitim, sağlık ve sanat etkinliklerini destekleme birer sosyal sorumluluk faaliyetidir.

14.6. Global Sosyal Sorumluluk

Global sosyal sorumluluk, kişi ve kurumların topluma karşı sorumluluklarını global anlamda birbirine bağlayan kavramdır.

Global sosyal sorumluluk; kişi ve kurumların bütün canlılara, tabiata ve bunların bir bütün olarak meydana getirdiği dünyaya karşı sulh, güvenlik, iklim, enerji, ekonomi, kültür, sanat, diyalog alanlarında politika takibine yönelik gönüllü olarak üstlenilmiş görev ve yükümlülüktür. Sosyal sorumluluğun globalleşmesi ve daha geniş düşünülmesiyle kapsamı genişlemiş ve toplum meselelerinin çözümüne yönelik sorumluluklar global problemlerin çözümüne doğru büyümüştür. Global sorunların çözümünde başta devletlerin, işletmelerin ve sivil toplum kuruluşlarının sorumluluğu büyüktür. Kurum içi sosyal sorumluluk ile işletmenin kârlılığı ve verimliliği arasında iki yönlü bir ilişki vardır. Kurum dışı sorumluluk; topluma, devlete ve tabi çevreye karşı sorumluluğu kurum amacı ile daha fazla çelişir, çatışır. Burada kuruluşun asıl amacı ile çatışsa da sosyal sorumluluk ahlaki iş ahlakının önemli ve ayrılmaz bir parçasıdır.

Globalleşme, ürünlerin, fikirlerin, sermayenin, teknolojinin, bilginin, kültürün ve kişilerin hızlı ve sürekli bir şekilde sınır ötesine akışıdır. Ekonomik, sosyal, teknolojik, kültürel, siyasi, ekolojik bütünleşmenin, dayanışmanın, karşılıklı faydalanmanın artışı, tüm faaliyetlerin dünya yönelimli tasarlanıp uygulanması, ekonomik faaliyetlerin yoğunlaşması ve ülkelerin birbirine yakınlaşmasıdır. Globalleşme kapsamına, ülkelerarası coğrafi uzaklıklar, dil, para birimleri, kültürler, hukuki, siyasi sistemler, değişik yapıya sahip yöneticilerin, çalışanların bulunduğu, iktisadi gelişme düzeyleri ve iklimlerin değişik olabildiği farklılıklar girmektedir.

Neoliberalerler, hiper globalleşmeyi esas alarak; uluslararası kurumların yerli milli kurumlar üzerindeki üstünlüğünü, devletin küçülmesini, global piyasaların toplum hayatı üzerinde tahakküm kurmasını zorunlu kıldığını savunurlar. Diğer yandan 2020'nin başında Çin'de ortaya çıkıp dünyaya hızla yayılan pandemi salgınıyla insanlar arasına mesafe girmesi globalleşmeyi yavaşlattı. Yeni ve kontrollü normalleşmeyi gündeme getirdi. Minimalizm (sadelik), minimal hayat (küçük yaşam), lükse ve konfora düşkünlükten uzaklaşıp dünya üzerine en az etki ile hayatın tüm insanlar için daha yaşanabilir kılınmasına bir katkı sunacaktır.

Herhangi bir faaliyet sonunda çevreye bırakılan ve çevreyi kirleten her türlü maddeyi ifade eden atık ürünleri geri alma veya toplama başta işletmeler olarak tüm kesimlerin sorumluluğundadır. Ömrü biten elektronik eşyalar tabiatı kirleten ve zarar veren ağır metaller içerir. Atıkların, geri veya ileri dönüşüm sistemleri ile ekonomiye yeniden kazandırılması ve sıfır atık anlayışının topluma kazandırılması gerekir. **Geri dönüşüm,** yeniden değerlendirilebilme imkânı olan atıkların çeşitli işlemlerden geçirilerek üretim sürecine yeniden dâhil edilmesi, geri kazanılmasıdır. **İleri dönüşüm,** ömrünü tamamlamış, kullanılmayacak durumda olan her şeyin, asıl gayesinden farklı şekilde kullanılmak üzere yeniden düzenlenmesidir. Geri ve ileri dönüşümün temel amacı kaynak israfını önlemek ve atık çöp miktarını azaltmaktır. **Sıfır atık** ise israfın önlenmesi, kaynakların verimli kullanılması, atık oluşum sebeplerinin gözden geçirilerek bunun engellenmesi veya minimize edilmesi, atığın oluşması halinde ise kaynağında ayrı toplanması ve geri

kazanımının sağlanmasını kapsayan atık yönetim felsefesidir. Atık malzemelerin geri dönüşüm aracılığı ile değerlendirilmesi, atığa sebep olan etkenlerin gözden geçirilmesi ve israfın önüne geçirilmesini hedef koyan atık yönetim felsefesi olarak ifade edilir. Sıfır atık hedefleyen işletmeler iç ekonomiye ve ülke ekonomisine büyük oranda fayda sağlamaktadır.

Kâinatın işleyişinde bir denge ve düzen var; çevre unsurları arasındaki tüm faaliyetler sürekli tekrarlanarak döngüsel olarak yolculuk eder ve besin zincirinde atık bırakmaz, su buharlaşır ve yeryüzüne tekrar yağmur veya kar olarak geri döner. Bu zincirde hiçbir kayıp, atık ve israf yok, mükemmel bir makine gibi çalışır. **Besin zincirinin tepesindeki insan**, tüketim atıklarını tekrardan bu zincire dâhil edebilirse çevreye uyumlu bir tasarruf, kendi türünün devamı, sürdürülebilir bir ekonomi ve çevreye katkı sağlar. Global ölçekte yaşanan felaketler ve pandemiden her kesimin kendini sorgulayıp ders çıkarması gerekir. Dünyada belirli dönemlerde kuraklık yaşamış, fakat bunun yıkıcılığını kapitalist sistem günümüzde daha fazla hale getirmektedir. Dünyada zoraki hükmeden ve insanların hayatın temelden etkileyen kapitalist sistemin aşırılıkları hem üretici hem de tüketiciler tarafından dizginlenmelidir.

Sosyal hayatı koruyan düzenin temel şartı, insanların tabakaları arasında boşluk kalmamasıdır. Üst kısmın alt kısımdan, zengin tabakanın fukara ile arasındaki bağı koparacak derecede uzaklaşmamalıdır. İslam toplumlarında bu tabakalar arasındaki bağı temin eden, zekât ve yardımlaşmadır. Hâlbuki zekâtın farz oluşu ile faizin haram oluşuna uyulmadığında tabakalar arası mesafe açılır.

Global ölçekte sorumsuzluk, ihmal ve aymazlıkların getirdiği global risklerden tüm insanlar olumsuz etkilenmektedir.

Global riskler:

1. İnsan hakları ihlalleri.
2. Milli yönetim zafiyetinden faydalanarak kişi, işletme ve devletleri ödeme güçleri üzerinde borçlandırıp köleleştirme.
3. Ekonomik krizler, işsizlik ve kredi-borç-faiz tuzağı.
4. Çevre sorunlarına karşı duyarsızlık.
5. Enerji fiyatlarının aşırı yükselmesi.
6. Toplumsal istikrarsızlıklar ve kutuplaşmalar.
7. Terör saldırıları ve devletlerarası çatışmalar.
8. Siber saldırılar, dijital faşizm, anarşinin globalleşmesi ve pandemi.

Servet, makam ve mevki elde eden ve temel değerlerden mahrum, bir ideali olmayan, günü, anı yaşayanlar topluma yüküdür. Hasta, gaddar ve bedbaht bu asrın veba, bela ve zulümleri akla durgunluk verecek noktaya gelmiş, insanlar olup biteni ahlaki açıdan sorgulayarak değer yargılarıyla buradan çıkış yolunu bulmaları gerekir. Cerbeze, sahtekârlık, taciz, yıldırma, hoşgörüsüz, menfaatçi, görevi kötüye kullanan, bencilliğin çözümü, toplumların temel değerlerine dönüşle olur. Kapitalist sistemin inşa ettiği kapitalist insan modeli için öngördüğü seküler ahlakın toplumları çökertmesine ve fütursuzca istilasına dur demek bir insanlık vazifesidir.

Tabii çevrenin kirlenmesi, global ısınma, ozon tabakasında incelme, elektro manyetik tehlike, silahlı çatışmalar, kötü alışkanlıklar gibi dünyayı tehdit eden sorunları çözme, global sosyal sorumluluğu kişiliğin bir parçası haline getirip bunu fiiliyata dönüştürebilen insanlarla mümkündür. Global sorunların çözümü için kişi ve kurumların yerine getirebileceği birtakım sorumlulukları vardır.

Global sosyal sorumluluklar:

1. Yaşam hakkını sağlama ve gıdaya ulaşımı kolaylaştırmak.
2. Anlaşmazlıkları barışla çözmek, her türlü istibdat ve inhisarcı yaklaşıma karşı koymak.
3. Dünyadaki her nesne üzerinde diğer insanların hakkı olduğunu düşünerek hareket etmek.
4. Mahalli tüketici anlayışından dünya tüketicisi anlayışına geçilerek tüketicinin korunması.
5. Kaynakları geçmişten miras değil, gelecekte emanet anlayışı ile verimli şekilde kullanmak.
6. Global gelir dağılımında adaleti sağlama ve dış ticarete adil ticaret hadlerini uygulamak.
7. Az gelişmiş ülkelerde sürdürülebilir bir ekonomik yapı kurmak ve ödeme güçleri üzerinde borçlanmayı engellemek.
8. Birleşmiş Milletler ve ona bağlı kuruluşların şeffaf olarak görevlerini yerine getirmelerini sağlamak.
9. Çevre bilinci oluşturarak, global çevreyi korumak, kıtlık ve kuraklık için çözümler üretmek.
10. Global siber saldırı, bulaşıcı hastalıklar ve dijital faşizmi önlemek.

Kurumlar; ‘her canlının temel ihtiyaçlarının karşılanabilir olması gerektiği inancıyla yaşama, barınma, beslenme, sağlık, eğitim alanlarında sosyal sorumlulukları yerine getirmek için sürekli çalışmaya söz veriyor ve bunun ile gurur duyuyoruz’ gibi taahhütlerle örnek bir sosyal sorumluluk bilinci beyan etmiş olurlar. İşletmeler, sosyal sorumluluk projelerini yardım kuruluşuyla yürütür.

Güç otoriteleri, hukuk, adalet, demokrasi, barış, medeniyet ve insan hakları gibi prestijli kavramları paravan yaparak kendilerini perdeleyip kişi, toplum ve ülkeleri aldatmaktalar. Üretim araçlarını ellerinde bulunduranların oluşturduğu kentsoylu toplum sınıfı olan burjuvaziye hizmet eden, diğer toplumları Oryantalist bakış açısıyla değerlendiren kehanet ve Kabbala gibi ezoterik (gizemli) bir öğreti ve sembollerle mesaj veren anlayışların global ölçekte sorgulanmalıdır. Emperyalist anlayışın inşa edip globalleştirdiği, açgözlü, hoyrat, israfçı, ahlaki olmayan ekonomik ve siyasi sistem, insanlığa büyük zarar vermektedir. Ahlakattan mahrum bu tür yapıların deşifre edilerek, masum ve mazlumların kandırılması önlenmelidir.

Global sorunların çözümü için 1999 Dünya Ekonomik Forum’unda, BM “Binyıl Kalkınma Hedefleri” için, şirketleri, işçi sendikaları ve sivil toplum kuruluşlarının **Küresel İlkeler Sözleşmesi 10 ilkesi**, insan hakları, işçi hakları, çevre ve yolsuzlukla mücadelede evrensel olarak kabul gören ilkeleri kavrama, destekleme ve uygulamaları istenmektedir.

İnsan Hakları:

1. İlke: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı duymalı
2. İlke: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalı

Çalışma Standartları:

3. İlke: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemeli
4. İlke: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmeli
5. İlke: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmeli
6. İlke: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmeli

Çevre:

7. İlke: İş dünyası çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli
8. İlke: Çevresel sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyet ve oluşuma destek vermeli
9. İlke: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli

Yolsuzlukla Mücadele:

10. İlke: İş dünyası rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla savaşmalı

Sosyal sorumluluk açısından sorgulanması gereken global konular:

1. Sessiz silah olarak görülen ve dünyayı kontrol etmede kullanılan paranın dili, dini ve rengi var mıdır?
2. Bankada paralara nasıl takla attırılıyor, paranın üretim maliyetiyle yazılı değer arasındaki fark senyoraj geliri kime kalıyor?
3. Rezerv para birimi olan Dolar emisyonunun ne kadar olduğunun bilinmesi niçin istenmiyor?
4. BM, Güvenlik Konseyi; Çin, Fransa, Rusya, İngiltere ve ABD'den müteşekkil beş daimi ve seçilmiş 10 ile temsili adil mi?
5. Kapitalistlerin desteklediği bilimsel araştırmalar, bilim ve bilgi seçkin azınlığın kontrolünden nasıl kurtarılabilir?
6. Yahudilerin seçilmiş ırk miti, insanlığın kurtuluşu için Mesih'in gelip Yahudi ve Hristiyan liderliğine geçip kötülüğü yeneceğine inanan Evanjelistler BOP'la ne yapıyorlar?
7. Matruşka modeliyle iç içe giren kuruluşlarla finans piyasasına hâkim paranın gizli sahipleri oligartlar ne yapıyorlar?
8. Emperyalistlerin paralı askerlerle kurduğu terör yapıları ile ülkelerde çıkardıkları sınıf savaşları nasıl önenebilir?
9. Emperyalistlerin gece kurtla beraber sürüye saldırıp, gündüz ise çoban ile yas tutmaları nasıl anlaşılır?
10. Seçilmiş ırk mitine dayalı seçkinlerin kurduğu global kapitalizm ülkeleri nasıl sömürüyor?
11. Faizci kesimin, ülkeleri borçlandırıp, borç sarmalına düşürerek sömürsünden nasıl kurtarılabilir?
12. Ülkelerin bekası için maddi terakki yanında şart olan manevi terakki niçin ihmal ediliyor?
13. Dev ilaç firmaları ve tohum bankalarının insan sağlığı üzerindeki operasyonları nasıl önenebilir?
14. Dünyanın gizli tarih ve ajandasında söz sahibi, dünya kaynaklarını kontrol eden aileler kimlerdir?
15. İnsanları sömürmede kullanılan; din, değişim, ümit ve algı yönetimi bunların elinden nasıl alınabilir?
16. Yeni bir düzen kurmak için bir kaosa mı ihtiyaç var? Kaos olmadan adil bir düzen kurulamaz mı?
17. Emperyalist ülkeler arasındaki örtülü savaşta hangi devlet ve terör örgütleri vekâleten kullanılıyor?
18. Papalık ve Evanjelistler, İslam'ın kalem ve kılıcı gördükleri Türkiye üzerine planları nedir?
19. Sosyal medya ve elektronik sistemlerle, insanları yönlendirme operasyonları nasıl bertaraf edilebilir?
20. Dünyanın belirli yerlerinde niçin off-shore hesap ve bankacılığıyla vergi cennetleri oluşturuluyor?
21. Casusluk faaliyeti yapan istihbarat servislerinin, dünyada büyük şirketlere sahip olma sebepleri nedir?
22. Dünyadaki uyuşturucu sevkياتında hangi yapılar ve istihbarat servisleri etkilidir?
23. Besin zincirinin tepesindeki insanın, ekolojik dengeyi bozması niçin engellenemiyor?
24. Ülke gücünü elde eden seçkinlerin hedeflerine ulaşmada kamu imkânlarını kullanmaları nasıl önlenir?
25. Global güvenliği bozan ego-eksantrik ve fanatiklerin beslendiği fikir kaynakları nasıl kurutulabilir?
26. Emperyalistlerin İslam coğrafyasını kontrol için selefi geleneği, ehlişünnet omurgası üzerine inşaları nasıl sonlandırılır?
27. İnsanlık aleyhine faaliyet yürüten işletme ve sivil toplum kuruluşları nasıl zaptı-rap altına alınacak?
28. Otoriter kapitalist uygarlığın devamı için psikolojik ve biyolojik savaş yöntemleri nasıl önenebilir?
29. Kudüs merkezli tek dünya devleti, tek dünya dini ve tek dünya tüketicisi dayatmasını kimler yapıyor?

Toplumda, nefret söylemi, yabancı düşmanlığı, ırkçılık, mezhepçilik, günah keçisi yapma, komplo teorileri ve korku tellâllığı gibi konularda kurumların üzerine düşen önemli sorumluluklar vardır. Kurumsal bazda, özellikle sosyal medya şirketleri bu tür söylem ve diğer zararlı tüm içerikleri online platformlardan kaldırma sorumlulukları vardır.

14.7. Global Ekonomik ve Sosyal Eşitsizlikler

Hak ve hürriyetlerin baskılandığı, siyasi gücün tek elde toplandığı totaliter devlet anlayışının önem vermediği iktisadi ve sosyal hayat, sosyal devlet (refah devleti) anlayışının benimsenmesiyle önemli hale gelmiştir. Çünkü siyasi mutlak bir baskı ilim hürriyetini, vicdan hürriyeti, dini hürriyet gibi hiçbir hürriyetin gelişmesine izin vermez.

Devletin, kalkınma, sosyal barış ve sosyal adaleti sağlamak için sosyal ve iktisadi hayata aktif müdahalesini gerekli ve meşru gören, vatandaşlık temel geliri sağlama, istihdam imkânı, sosyal güvenlik ve adalet sağlayıcı siyaset geliştiren sosyal devlet modeli toplum hayatını geliştirmektedir. **Sosyal devlet**, vatandaşının sosyal ve ekonomik durumunu iyileştirmek, hayat düzeylerini yükseltmek, toplumsal eşitsizlikleri gidermek için tedbirler alarak sosyal güvenliklerini sağlayan bir yönetim anlayışı ve şeklidir. **Vatandaşlık temel geliri** ise bir toplumda yaşayan tüm insanlara, çalışma hayatındaki konumlarından bağımsız ve şartsız olarak, sadece toplumun bir ferdi oldukları için temel ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir paranın ömür boyu düzenli ödenmesidir.

Sömürgeciler, zengin kaynaklara sahip coğrafyalarda asırlarca kardeşçe yaşayan toplumları entrikalarla çatıştırıyor. Konvansiyonel (klasik) nükleer ve kimyevi silah ticaretini artırmak için değişik yerlerde savaşlar çıkıyorlar. Gücün zehrine ve

iktidar sarhoşu güçler hâkimiyetlerinin devamı için sosyal sorumluluktan uzak ve ahlaki olmayan milletlerarası uygulamalarla “yenidünya düzeni bir krizden doğar” görüşü ile krizler çıkarıyorlar.

Global ekonomik ve sosyal eşitsizliğin temel sebepleri:

1. Tüm insanlığın ortak serveti olan kaynakların belirli ellerde toplanması,
2. Bilimin kapitalist sistemin hâkimiyetine gimesi,
3. Sömürü zihniyeti, köle ve efendi düzeni,
4. Ülkelerin ödeme güçleri üzerinde borçlandırılması ve bankaların aşırı büyümelerine izin verilmesi,
5. 'Sen çalış ben yiyeyim' anlayışının yaygınlaşması,
6. Maharet ve liyakatten mahrum yönetici zümresinin yönetim gücünü elinde tutması,
7. Kapitalizminin adil olmayan dış ticaret uygulamaları ve para üzerinde yapılan ahlaki olmayan uygulamalar,
8. BM'ye bağlı kuruluşların etkisizliği,
9. Popüler kültürle aşırı tüketim ve israfın yaygınlaşması.

Global işletmeler ve kurdukları sivil toplum kuruluşlarının sözde insani projeleri aracılığı ve kolonyal politikalar ile egemenlik kurarak sömürüyorlar. Batı 17. asırda elde ettiği bu güç ile diğer medeniyet ve coğrafyaları sömürgeleştirip, zihinlerini iğdiş ederek, onları aşağılık duygusuna mahkûm etti. Bu toplumlar, onların kavramları ile kendi dünyalarını kuramazlar, bunlar ahlak ve kültürlerine uygun kavramlar geliştirmeliler. Dolayısıyla, kiralık kapital ile kapitalizm, ithal felsefe ve sosyoloji ile hürriyet olmaz. Bilimin kolektif yapılabildiği dünyamızda toplumlar çevreden kopmadan dünya merkezli bir bakış açısı geliştirmelidir.

Amerika kıtasının Avrupa'dan gidenlerce işgali yerli Astek, Maya ve İnka Medeniyetlerinin imhası keşif değil, bir işgaldır. Elli birinci bölge efsaneleriyle her alanda üstünlüğünü kabul ettirmek ve dünya jandarmalığı için birçok coğrafyada manevralarla ekonomik kaynaklarını çarçur eden ABD, nüfusunun önemli bir kısmı gıda yardımı karnesi ile yaşamaktadır. Sıcak denizlere inme rüyasını gerçekleştirmek ve bir dünya gücü olarak hâkimiyetini devam ettirmek isteyen Rusya sınır ötesi operasyonlar yürütmektedir. Çin de kendi bölgesinde hâkimiyetini pekiştirmek için çevre operasyonlarını yürütmektedir. Avrupa'nın, ekonomik olaylara pozitivist yaklaşarak, merhameti göz ardı ettiğine vatandaşlarının karne ile yaşayanları örnektir.

Artan dünya nüfusu karşısında gıda maddeleri ihtiyaçları uzun süre ve yeterli derecede karşılamayacağı endişesiyle Thomas Robert Malthus: (1766-1834 İngiliz nüfus bilimci, ekonomi politik teorisyeni); nüfusun geometrik, üretimin ise aritmetik arttığı ve gelecekte insanlığın açlıktan öleceğini ileri sürmüştü. Hızla artan dünya nüfusuyla doğru orantılı artan ve yeni yeni ihtiyaçlar olmasına rağmen, gıda maddelerinin nüfus artışından daha hızlı artışı ile karamsar olan bu teori geçerliliğini kaybetmiştir.

Güç otoriteleri, iklim değişikliği, kimyasal püskürtme, insan soykırımı, ürün geniyle oynama (GSO) ve gen bombası gibi stratejik çalışma iddiaları yaygınlaşıyor. Kaynakları sömürmek için nüfus seyreltme siyaseti ve vekâlet savaşları ile yürütülüyor. Gıdalar üzerinde “Gıdayı yönetirseniz, insanları yönetirsiniz” anlayışı ile dizayn ediliyor. Metafizik; beyin kontrolü, kara bûğu ve cinleri kullanarak topladıkları istihbaratlar ile istedikleri ülke ve grupları kontrol ediyorlar.

Neocon ve neoliberalizm ittifakıyla Evanjelistler ile Huntington'un öncülüğünde şekillenen BOP'u gerçekleştirmeye çalışıyorlar. **Neocon** (yeni muhafazakâr); ABD'de klâsik sağda yer alan, dış politika konsepti eksikliğini değerlendirerek ABD imparatorluk taraftarı kıymeti kendinden menkul entelektüel, köşe yazarı, think-tank analisti ve acar politikacıdan oluşan ekiptir. “ABD değerlerini” dünyaya yaymak için tüm gücünü kullanarak, saldırgan bir dış politika benimseyen ve tehditlere sert karşılık verme taraftarlarıdır. **Evanjeliyon**; Yunanca "iyi haber, kabul edilen gerçek" **Evanjelizm**, Kitab-ı Mukaddes'e dönme, yönelme, **Evanjelist** ise Hristiyanlık bildirisini vaaz eden, yayan kişidir. **Evanjellik**, Protestan Kilisesi'nin muhafazakâr kesimini nitelemek için kullanılır. Evanjelistler, ABD'yi kuran ve tutuculuğuyla bilinen Protestan mezhebi Puritenler'in devamıdır.

Uluslararası sistemin başlangıcı sayılan Vestfalya Barış'ından (1648) itibaren krallar, milletler ve ideolojiler arası mücadeleler uluslararası politikanın odak noktası olmuş. Samuel Huntington'un Medeniyetler Çatışması Tezine göre; "bu mücadeleler sonrası, sıra medeniyetler arası mücadeleye gelmiş. Soğuk Savaş sonrası çatışmaların temel kaynağı ideoloji ve siyasi görüşlerden ziyade din ve kültür farkı oluşturacak. Dünyada çatışma, muhtemel iki medeniyet; askeri ve ekonomide üstün olduğu kabul gören Batı medeniyeti ile onun askeri üstünlüğüne meydan okumak için iş birliği yapma ihtimali olan Konfüçyüs ve İslam medeniyetleridir."

Global olumsuz ve karamsar tabloya rağmen dünyada sürekli bir iyiye gidiş vardır. Dünyanın gelecekte barış içinde, adil paylaşım, huzurlu şekilde yaşayacağına yönelik olumlu gelişmeler de bulunmaktadır.

Dünyanın geleceği ile ilgili olumlu öngörüler:

1. Bilim ve teknolojik gelişmelerin bilinçlendirdiği toplumlar otoriteleri ve rejimleri sorgulaması artıyor.
2. Toplumlarda gerçeği arama eğilimi ve demokratik hak ve hürriyetlere olan ihtiyaç artmaktadır.
3. Adil bir paylaşım ve gelir dağılımında adaletle olan ihtiyaç daha çok hissedilmektedir.
4. Anlaşmazlık ve çatışmaların barış yoluyla çözüm ve medeniyetler arası çatışma yerine, yardımlaşma, dayanışma öne çıkıyor.
5. Güneş, rüzgâr, nükleer ve yenilenebilir enerjilerin devreye girmesiyle, ucuz, havayı kirliletmeyen bol enerji sağlanıyor.
6. Sonsuz kâinatta, istiflenmiş, sayısız madde ve enerji kaynakları yeni teknolojilerle işlenmesiyle kıtlık ortadan kalkacaktır.
7. Dünyada artan birleşmelerle dünya hükümeti kurulduğunda orduya, silaha, harbe ihtiyaç kalmayacak, bunlara sarf edilen paralar kalkınmaya yönlendirilmesiyle yüksek hayat seviyesine kavuşulacaktır.

8. Evrenin tabii enerji kaynağı olan hidrojenin kullanımının artışı ile refah seviyesi yükselecektir. (**Hidrojen**; 1500'lerde keşfedilip 1700'lerde yanabilme özelliği belirlenen evrende en çok bulunan, renksiz, kokusuz, zehirsiz element ve enerji kaynağı gaz).

9. Avrupa'nın iki yüzünden birincisi evrensel değerler olan fazilet, adalet ve insanlığa faydalı bilim ve sanatlara hizmet etmekte, ikinci yüzü kapitalizm ve sömürüyü temsil etmekte, birinci yüzünün hâkimiyeti dünya barışına katkı sunacaktır.

10. Foton kuşağı teorisine göre 1960'larda güneş sistemi yüksek enerjili kuşağa girişiyle, dünya bol enerji, hammadde ve gıda maddesi dönemine yol alıyor. (İngiliz gök bilimci Edmond Halley'in **Foton Kuşağı Teorisi**; güneş sistemi eni 2000 ve çapı 2000 ışık yıl olan yüksek enerjili bir foton kuşağına giren güneş sistemi 1962'de sınır noktası olan birinci enerji seviyesine, 1987'de ikinci ve 2012'de üçüncü ve son yüksek enerji seviyesine girmesiyle dünya bol enerji, temiz, yeşil çevreyle huzurlu bir dönem olacağı tezi)

11. Manyetik kaymaya giren dünyanın kuzey kutbunda yer alan Arktrika buzul erimesiyle yeni bir bölge ve ticari ulaşım yolları dünyaya yeni imkânlar sunmaktadır. (**Arktrik Bölgesi**; Kuzey Kutup Dairesi'nin üstünde kalan kanuni tanımlanmamış bölge).

Kapitalist anlayış, toplumun fitri yapısı içinde gelişen her bilim, buluş ve anlayışa sızarak kendi lehine kullanır. Birçok alanı, bilimi, kuruluş ve araştırmayı destekler, destekleyici olur ve böylece kendi aleyhine olabilecek sonuçları bertaraf eder. Fakirden zengine servet aktararak toplumda ekonomik eşitsizlik oluşturur, bu da ileride biyolojik eşitsizliğe sebep olur. Hâkimiyetini sürdürmek için savaş tekniklerine ilave biyolojik virüs de üretebilir. Bu yapının tahribatı sonrası hayata zenginler devam eder, fakirler ise bertaraf olur. Bu anlayış gelişmiş ülkelere münhasır değil; kişi ve kurumlarda kapitalist mantığa sahip olabilir ve güçleri nispetinde sömürürler. Bu yapılar kendine hizmet etmeyen, ortak akli esas alan demokratik gelişimleri engeller.

Sömürü o dereceye vardı ki bir sermayedar, kendi yerinde oturup bankalar vasıtasıyla bir günde bir milyon kazandığı halde; bir biçare işçi, sabahdan akşama kadar zor şartlarda çalışıp zaruret derecesinde geçinebilecek bir ücret kazanıyor. Şu hal, müthiş bir kin, bir gücenme, kırılma verdi ki halk tabakası zengin üst tabakaya isyan eder hale geldi. Bütün ihtilal ve fesatların sebebi sömürü zihniyeti ve düzeninin yaydığı iki kelimedir: **Birisi**: “Ben tok olayım da başkası açlığından ölürsün, bana ne.” **İkincisi**: “Sen zahmetler içinde boğul ki ben nimetler ve lezzetler içinde rahat edeyim.” Bu iki açmazın sebep olduğu ve insanların ilerlemesine engel olan isyanlardan, ihtilallerden, ihtilâflardan meydana gelen felâketlerin ilâcı insanlar arası yardımlaşmadır. Bu yardımlaşma dini, ahlaki, gelenek ve kültürlere bağlı kurumlarda olur. Toplum hayatını koruyan düzenin temel şartı, insan tabakaları arasında boşluk kalmamasıdır. Üst kesimi halktan, zengin kısmı fukaradan ayıracak derecede uzaklaşmamaları gerekir. Bu tabakalar arası iletişimi temin eden, zekât ve yardımlaşmadır. Bu olmazsa tabakalar arası gittikçe gerginleşir ve aradaki bağ kopar. Bu sebeple alt tabakadan yukarı tabakaya ihtiram, itaat, muhabbet yerine ihtilal sedaları, haset çılgınlıkları, kin ve nefret feryatları yükselir.

Böylece, yüksek tabakadan aşağı tabakaya merhamet, ihsan, taltif yerine zulüm ateşleri, tahakkümler, şimşek gibi tahkirler yağıyor. Maalesef, üst tabakadaki mezihmetler, tevazu ve merhamet etmeye sebep iken, kibirlenme ve gurura dönüşüyor. Fakir tabakadaki acizlik ve fakirlik, ihsan ve merhamet gerektirirken, esaret ve sefaleti netice veriyor. Bunlar için en iyi şahit dünyadaki mevcut baskın medeniyettir. Sonuç olarak tabakalar arası sulhun temini ve yakınlığın tesisi, ancak İslam'ın beş temel şartından birisi olan zekât ve zekâtın yavruları olan sadaka ve bağışlar toplum hayatında yüksek bir düstur kabul edilmesiyle olur.

Dünyadaki çarpık ekonominin düzelmesi için Asya'nın kadim kültüründe mevcut adalet ve merhameti esas alan Homo-İslamicus insani temelli kanaat ekonomisi bir alternatifidir. **Kanaat ekonomisi**, hayatı bir bütün gören, emeğe önem vererek her faaliyetinde insanı merkeze alan, faizin olmadığı, kâr-zarar ortaklığına dayalı, çevre ve tabi kaynakları emanet gören, kâr hadlerine spekülasyon (vurgunculuk) dışında müdahale etmeyen, aldatma ve haksız kazanca yol vermeyen, her alanda israfı engelleyecek ve tasarrufu esas alan, diğer toplumlarla adil ticaret yürüten, her türlü sömürü, hamaset, istismar, vurgunculuk ve iddihara (saklama) müsaade etmeyen adil bir iktisadi hayatın kurulmasını öngören teorik ve patik kurallar belirten ekonomik bir sistemdir. İmece ve dayanışmacı yaklaşımı sebebiyle bu ekonomiye; paylaşım ekonomisi, mutluluk ekonomisi isimleri de verilmektedir. **Paylaşım ekonomisi**, sahibinin seyrek ihtiyaç duyduğu bir aracı veya hizmeti kullanılmadığı zamanlarda ihtiyacı olan başka kullanıcılara karşılık beklemeden veya uzman pazarlayıcıyla sunumu ve kullanıcının ödediği kullanım ücretinden bir pay alması temelli alışverişidir. Bu yeniden keşfedilip kullanılan bir yöntem olarak bedel istenilmeden kullanıma arz edilmesi temel de bir imece usulüdür. **İmece**, birçok kimsenin toplanıp el birliğiyle bir kişinin veya bir topluluğun yardımlaşarak işini görmesi ve böylece işlerin sıra ile bitirilmesi.

Kanaat ekonomisi, büyüme odaklı politikalar yerine yardımlaşmayı öne alan, aile dostu, çevre odaklı politikalar ile vatandaşın beden ve ruh sağlığını önceleyen gayri safi yurtiçi hâsıla ile toplumun sadece ne kadar zengin olduğuna değil daha çok sosyal göstergeleri dikkate alan, mevcut ve gelecek neslin mutluluğuna odaklanan ekonomik bir modeldir.

Uluslararası yardım kuruluşu Oxfam, Ocak 2020 raporunda; 2153 milyarderin, dünya nüfusunun %60'ı olan 4,6 milyar kişiden daha zengin olduğu, büyük işletmelerin sıradan insanların sırtından para kazandığı, zengin kişi ve şirketlerin çok az vergilendirildiği ve bunun sonucu kamu hizmetlerine daha az kaynak ayrıldığı vurgulanıyor. Eşitsizlikleri yok etmenin, yoksullukla mücadelede ekonomik büyümeden daha etkili olduğu belirtilmekte, son (2010-20) 10 yılda milyarder sayısının ikiye katlandığı ve zengin ve fakir arasındaki eşitsizlik giderici politikalar uygulanmadan kapatılamayacağı ortadadır. (<https://www.oxfam.org/en/research/time-care>)

14.8. Global Sosyal Medya Sorumlulukları

İnternette birçok bilgi ihtiyaçmış gibi sunularak kargaşa ve bilgi kirliliğine sebep olmakta, dikkatler dağıtılıp gerçekler geri plana itilebilmektedir.

Sosyal medyada “sanal hayat, ‘olmaktan’ ziyade ‘görünmek’ üzerine kuruludur” anlayışıyla akıllı telefonlarla görünmek üzerine bir hayat inşa ediliyor. Kendini gösterme, ifade etme ve diğer insanlarla ilişki kurma ihtiyacı sosyal medya bağımlılığı getiriyor. **Sosyal medya**, kullanıcılar tarafından oluşturulan bilginin basit, anlık ve çift taraflı olarak paylaşılmasını ve ulaşılmasını sağlayan yeni bir medya şeklidir. **Medya okuryazarlığı** ise kitle iletişim araçları vasıtasıyla verilen mesajları anlama, değerlendirme ve iletme yeteneğidir. Bu okuryazarlık ile medyayı çözümleme, yorumlama ve izleyenin iletileri doğru anlama, insanların özel ve iş hayatlarında yoğun olarak kullandıkları sosyal medyanın faydalarını artırır.

Sosyal medyada bir metni, görüntüyü anlık tüketen insan, bir başka anlık tüketeceği kaynağa yöneliyor ve böylece hayatı anlık yaşamaya başlıyor. İnternet ve cep telefonu bilginin çok hızlı aktığı kullanıcıların önüne her gün dünya ve ülke gündemini ilgilendiren anlık haberler, arkadaş grubunun yaptığı paylaşımlara kadar çok fazla bilgi ve görsel sunuyor. Sosyal medyanın kısa metin ve kısa görüntü politikaları, kişilerin daha kısa sürede daha çok bilgi alma alışkanlığını arttırdı. Geçmişten bugüne değişmeyen tek şey insanın değişim ve gelişimi olduğu gerçeği; geçmişte olanla bugün olanın farklı olacağını açıklar. Bu sebeple internet tabanlı okumalar, yazmalar, öğrenmeler de önceki dönemlere göre farklı olacaktır. Bilgi çağının öne çıkan temel özelliği olan hız, insanın dikkat etme süresiyle buluştuğunda görsel hafızanın öğrenme gücünü daha da arttırmaktadır.

Sosyal medyanın faydaları:

1. Dünyadaki her tür gelişimi yakından takip etmek,
2. Her türden bilgiye kolay ve hızlı ulaşma imkânı,
3. Kesintisiz karşılıklı iletişim sağlaması,
4. Alışveriş imkânı sunması,
5. Kişinin kendisi gibi beğenileri ve hobileri olan insanlarla karşılaşması, onların desteğini alabilmesi,
6. Bir fikri, bir buluşu hızlı şekilde yayabilme ve geniş kitlelere ürün satma imkânı,
7. İnsanlara kendinizi daha iyi ifade edebilme imkânı sunması,

Web tabanlı, mobil uygulama veya mobil tarayıcılar üzerinden arkadaşlık, fotoğraf, video, mikroblog gibi sadece bir servislik hizmetlerden oluşan veya çevrimiçi sosyalleşme için birçok servisi birlikte sunan sosyal ağ platformları internette ortamında yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Toplum faydasına yürütülen projeler siber ortamda büyük rağbet görmektedir. Bu alanda artan internet kullanımı davranışsal bağımlılık içinde ifade edilen internet bağımlılığını ortaya çıkarmaktadır.

Bağımlılık kavramı, alkol, sigara, kokain, internet ve sosyal medya gibi birçok alanda kullanılmaktadır. **Bağımlılık**, biyolojik, sosyal ve davranış boyutlu, düzelebilen ancak madde kullanımıyla tekrar eden, kronik bir beyin hastalığıdır. **İnternet bağımlılığı** ise interneti aşırı kullanım isteğinin önüne geçilememesi, kullanımda kontrolü kaybetmesi ve interneti kullanamadığında gergin davranışların olması, sosyal hayatı etkileyen bağımlılıktır. Bu bağımlılığa; teknoloji ve sosyal medya bağımlılığı da denilir.

Sosyal medya kullanıcısının her geçen gün hızla artışına bağlı olarak bu alanda siber zorbalık gibi istismarların görülmesiyle önleme çalışmalarına ağırlık verilmektedir. Önleme yaklaşımı, zarar verici sonuçları olabilecek bir olayın ortaya çıkmadan önce engelleme, olayın vereceği zararı telefisinden daha kolay, etkili ve ekonomik olduğu ilkesine dayanır. **Siber zorbalık**, utanç verici kaba davranışların, küfürlü konuşmaların ve başkalarına karşı düşmanca çevrimiçi ileti, tehdit, taciz ve negatif yorumların, izinsiz fotoğraf paylaşımının, e-posta, web siteleri, sosyal ağlar ve mesajlaşmalar aracılığı ile kasıtlı olarak gerçekleştirilmesi fiilidir. Elektronik ortamlarda yapılan zorbalık “elektronik zorbalık”, “sanal zorbalık” veya “siber zorbalık” olarak da isimlendirilir.

Siber zorbalık kapsamına giren davranışlar:

1. Dedikodu: Kamuoyunda spekülasyon oluşturma. Çevrimiçi ortamlarda kişi hakkında kasıtlı ve alenen dedikodu yapılması.
2. Dışlama: Bir grup arkadaştan bir kişiyi ayırma. İş yerinde başlayan ve siber ortamda devam eden dışlanma.
3. Taciz: Sürekli ve kasıtlı olarak yapılan zarar verici ve rahatsız edici davranışlar.
4. Takip: Her an izlenildiğini hissetme. İnternette başlayıp, gerçek hayata yansıyan takip ediliyormuş hissi.
5. Trollemek: Kasten ve maksatlı olarak yapılan provokasyon (kışkırtma) ve örtülü hakaret, sabote.
6. Yorumlar: Yazı, fotoğraf, video yoluyla yapılan hakaret ve küfür içeren negatif iletiler.
7. Saygısızlık: İletişimde haddi aşmak ve bunu devam ettirmek.
8. Sahte Hesap: Kurban adına sahte hesaplar oluşturularak ve bu sahte hesaplar yoluyla tehdit ve zorbalığı sürdürmek.
9. Kandırma: Başkalarının çeşitli, gizli bilgilerini yayınlarak ve bunları çarpıtarak insanları aldatmak, dolandırmak.
10. Manipüle: Kurbanın kendisi gibi davranmak.

Her şeye hemen sahip olmak ve çok kazanıp çok harcama isteği, yeni kuşakları farklı yollara itebiliyor. Öz güveni düşük sosyal medyayı çok kullanan gençleri, online (çevrim içi) platformlar üzerinden çeşitli eğitimlerle robotlaştırma, mankurtlaştırma ile istedikleri işi yaptırabiliyorlar. İnsanın iç âlemini geliştirip, iç hesaplaşma ve kendini geliştirme yerine sosyal medyada yeni mecralara yönelme bazı tuzakları da peşinden getiriyor. Algı aralığının düşük olduğu bu alanda değişimin hemen anlaşılamadığı için zararları da büyüktür. İnsanların bu açıklarını bilen kötü niyetli yapılar siber ortamda oluşturdukları profillerle kişi, işletme veya ülke üzerine siber operasyonlar yapabiliyorlar. Bu faaliyetleri komplo teorisi yaftalaması ise gerçekleri göz ardı ettirerek toplumu yanıltmaktır. Aslında yanlış olan komplo teorisi değil komplo teorisyenidir.

Sosyal medyanın zararları:

1. Mantıklı düşünme ve akıl yürütme becerisini zayıflatması,
2. Kimlik oluşumunu olumsuz etkilemesi ve mahremiyet duygusunun gelişimini engellemesi,
4. Bağımlılığı, olumsuz rekabeti artırması ve depresyon gibi eğilimlere yol açması,
5. Kişinin bilgisiz, yetersiz olduğu alanda kandırılma ve suiistimalini artırması,
6. Kişiyi bencilleştirmesi ve toplumsal hayattan uzaklaştırması,
7. İş hayatındaki performansı olumsuz etkileyerek verimini düşürmesi,

Sosyal medyadaki bilgi kirliliği, yalan, yanlış haber, hızlı şekilde yayılıyor, bundan mağdur, hak gaspı olan kişi ve kurumlar olabiliyor. Yeni olan bu alanın varlığı ve sürekli gelişiyor olduğu gerçeği kabullenilerek bununla yaşamının yolları bulunmalıdır. Bu mecraı faydalı kullanımını ve verimli hale getirmek için ihtiyaca bağlı olarak sürekli yeni düzenlemeler yapılması gerekir.

Global sosyal medyayı verimli kullanmanın yolları:

1. Siber âleme esaslı, ihtiyaçları karşılayacak ve normal hayattaki değerleri geçerli kılan bir kanuni düzenleme getirilmelidir.
2. Hakaret, tezyif, aşağılama, özel hayatın gizliliği ve lekelenmeme hakkına ilişkin siber âlemin ahlaki kodları belirlenmelidir.
3. Her bilgi, habere şüphe ve temkinle yaklaşılmalı, teyit kültürü geliştirmeli ve doğrulama etiketi zorunluluğu getirilmelidir.
4. Kişilerin sosyal medya ve finansal okur-yazarlığı eğitimle geliştirilmelidir.
5. Çocuk ve gençlerin gelişimini olumsuz etkileyen, genel ahlaka aykırı içerikli siteler adli bir sansür sistemi kurulmalıdır.
6. Sosyal medya hizmeti sunan firmalar mali ve hukuki muhataplık ve sorumluluklarını kabul edip yerine getirmelidirler.
7. Sosyal medyada, tüm taraflar medeni ve birlikte yaşama kültürünü geliştirecek temiz kullanım yolu bulunmalıdır.
8. Global ve yerel ölçekte sosyal medya üzerinden siber ve biyolojik teröre, dijital diktatörlüğe müsaade edilmemelidir.
9. Dijital şirketlerin sosyal medya üzerinde sunduğu bedelsiz hizmette vatandaş ürün görmemeli ve güçleri sınırlandırılmalıdır.
10. Toplum hayatı üzerinde büyük etkisi olan kararların sadece bilgisayar programları tarafından alınması engellenmelidir.
11. İnternet şirketlerinin muhtevayı yayma, tanıtmaya ve kaldırma yöntemleri ve sorumlulukları açık olmalıdır.

İnternet kullanıcılarının sosyal ağları ve sosyal ağların sunduğu hizmetleri günlük hayatları ile özdeşleştirmeleriyle web tabanlı mobil platformlarda aynı hizmetleri sunan sosyal ağlar, kullanıcılar için her platformda farklı güvenlik ve gizlilik tehlikeleri oluşturmaktadır. Buralarda açıkça paylaşılan özel hayata ait kişisel bilgiler, art niyetli birileri veya bazı kuruluşlarca veri toplama programları ile bunlar bir araya getirilerek kötü amaçlar için kullanılabilir. Buralarda, kullanıcılara hizmetlerini ücretsiz vermeleri kişisel bilgilerin gizliliğinin tehlikede olabileceği anlamına gelir. Bu platformların da bir ahlakının olması gerekir.

Paylaşıldığında kişileri zor durumda bırakabilecek; kişisel veriler, konum bilgisi, aile ve arkadaşlara ait özel bilgiler; şifre, tatil planları, aktiviteler, zaafı, fiziki özellikler ve yetenekler gibi bilgileri sosyal ağlarda ve bilgi talep eden 3. parti uygulamalarda paylaşıldığında ileride muhtemel sorunlara davetiye çıkarılmaktadır. Buralarda, kullanıcılara hizmetlerini ücretsiz vermeleri kişisel bilgilerin gizliliğinin tehlikede olabileceği anlamına gelir. Bu platformların da bir ahlakının olması gerekir.

İnternet ahlakı; gerçek hayatta iletişimde olunan insanlara gösterilen saygı ve nezaketin aynıyla internet ortamında da gösterilmesi, diğer insanların hak ve hukukuna saygılı olmada nelerin yapıp nelerin yapılamayacağını bildiren bir kavramdır. Kanuni zorunluluk ve kanunları uymayı değil, gönüllü olarak gerçekleştirilen ahlaki, “doğru” ve “iyi” işleri ifade eden kurumsal sosyal sorumluluk, kurumun kendi istekleri ile gönüllü olarak gerçekleştirdikleri uygulamalardır. Sorumluluk sahibi olmayan ve görevlerini zamanında yerine getirmeyip ihmal eden kişi, kurum ve toplumlar ağır bedeller öderler.

Erkeğin toplumsal veya cinsi bakımdan kadına egemen olduğu ve bu sebeple efendilik ayrıcalıkları olması gerektiği düşüncesine dayanan maçoçluk ve siber zorbalıklara sosyal medya beşiklik yapmamalıdır. İnsanlar iletişim ve erişim hürriyetine sahiptir. İnternette ahlaki olmayan, kanun dışı içerikleri üretmek, indirmek, paylaşmak, saklamak, fikir ve sanat eserlerini kopyalamak ve intihalinin suç olduğu, yapılan herhangi bir paylaşımın, birdenbire milyonlarca kişiye erişebileceği bilinmeli ve buna göre davranılmalıdır.

Robot insanın yapay zekâ teknolojisi ile daha geliştirilmiş şekli olan dijital insan hayatın birçok alanına girmesiyle dijital vatandaş kavramı ortaya çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişim toplumsal yapıyı hızlı bir şekilde etkilemesi iyi bir vatandaş olmayı iyi bir “dijital vatandaş” olmaya değiştirmiştir. İnsanların artık yüz yüze etkileşimden daha çok çevrimiçi iletişime geçmesiyle iyi bir dijital vatandaş olma algısı, gerçek hayatta olduğu gibi siber / sanal ortamda da hak, hukuk ve sorumluluklar çerçevesinde; ahlak algısını da gözeten hareket etme gereğini ortaya çıkarmaktadır. **Dijital vatandaş;** bilgi ve iletişim kaynaklarını kullanırken eleştirebilen, çevrimiçi davranışlarının ahlaki sonuçlarını bilen, teknolojiyi kötüye kullanmayan, dijital dünyada iletişim kurarken, iş birliği yaparken doğru ahlaki davranışı teşvik eden insandır.

Devlet, halkı ve sistemi siber saldırılardan korumak için defansif (savunma) siber ordular kurarak caydırıcılığı artırmalıdır. Bunun bir ileri bazı ülkeler özel kuruluşlarla maskelenmiş ofansif (hücum) illegal (kanun dışı) siber ordular kuruyor. Klasik savaşla birlikte bilgi temelli siber savaşlarda artışlar görülüyor. Bunlarla işletme ve ülkelerin düzenlerine saldırılar yapılabiliyor. Bu noktalarda kurumların üzerine önemli görevler düşmektedir.

On Dördüncü Bölüm Değerlendirme Soruları

1. Sosyal sorumluluk nedir?
2. Kişisel sosyal sorumluluk nedir?
3. Kurumsal sosyal sorumluluk nedir?
4. Sosyal sorumluluk konuları nelerdir?
5. Sosyal sorumluluğun faydaları nelerdir?
6. Kurumsal sosyal sorumluluğun kuruluşlara sağladığı faydalar nelerdir?
7. Kurumsal sosyal sorumluluğun kuruluşlara zararları nelerdir?
8. Kurumların sosyal sorumluluk alanlarını yazınız.
9. Global sosyal sorumluluk nedir?
10. Global riskler nelerdir?
11. Sosyal sorumluluk açısından sorgulanması gereken global konular nelerdir?
12. Global ekonomik ve sosyal eşitsizliğin sebepleri nelerdir?
13. Dünyanın geleceği ile ilgili öngörüleriniz nelerdir?
14. Sosyal medyanın faydaları ve zararları nelerdir?
15. Global sosyal medyayı verimli kullanmanın yolları nelerdir?
16. İnternet ahlakı nedir?

FAYDALANILAN KAYNAKLAR

- ACUNER Ş. A., Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü, MPM Yay., Ankara, 2001.
- AKTAN, C.C. Meslek Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk, İstanbul: ARI Düşünce ve Toplumsal Gelişim Der. Yay, 1999.
- ALTINBAŞAK Farina, İpek ve diğerleri, Küresel Pazarlama, Anadolu Üniv. Yay. No:2821. 1. Baskı, Eskişehir, 2013.
- AR Fikret, Büro Yönetimi Teknikleri, Yargı Yayınları 6. Baskı, Ankara, 1999.
- ARIKAN Rauf ve ODABAŞI, Yavuz: Tüketici Davranışı ve Tüketici Bilinci, A.Ü., Yay., No:646, Eskişehir, 1996.
- ARSLAN Metin, Global Pazarlama Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2016.
- ARSLAN Metin, İşletme Yönetimi-1, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2016.
- ARSLAN Metin, İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2016.
- ARSLAN Metin, Hizmet Pazarlaması, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2011.
- ARSLAN Metin, İşletme Becerileri ve Grup Çalışması, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2011.
- ARSLAN Metin, Marka ve Marka Stratejileri, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2011.
- ARSLAN Metin, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2014.
- ARSLAN Metin, Tüketici Davranışı, Yayınlanmamış Ders Notları, Birecik, 2014.
- AYDIN Ahmet Hamdi, www.yeniasya.com.tr/ahmet-hamdi-aydin/kamu-yonetimi-ve-danisma-istisare
- BAKIRTAŞ Hülya, Müşteri İlişkileri Yönetimi, 1. Baskı, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa, 2013.
- BALÇIK Bahaettin, İşletme Yönetimi. 5. Baskı, Nobel Yayınları, Konya, 2005.
- CEMALCILAR İlhan, Pazarlama Yönetimi. Anadolu Üniv. Yay. No:885. Üçüncü Baskı, Eskişehir, 2001.
- ÇAKMAK Melek, Yönetimde Problem Çözme Teknikleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- ÇETİN Canan, Temel İşletmeciliğe Giriş, Beta, 1. Baskı, Yay. No:3132, İstanbul, 2014.
- DEMİR Şirvan Şen, Turizm İşletmelerinde Halkla İlişkiler, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011.
- DEMİR Perihan, Sekreterlik Teknikleri ve Büro Yönetimi, Tutubay Yayınları, Ankara, 2000.
- DEMİRAY Uğur, Etkili İletişim, Pegem Akademi Yayınları, Ankara, 2010.
- EFİL İsmail, İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, 11. Baskı, Dora basım, yayın, dağıtım, Bursa, 2010.
- EKİCİ M. Sena, İktisada Giriş, Siyasal Kitabevi, 2. Baskı, Ankara, 2001.
- EKİCİ M. Sena, Kamu Maliyesi, Kavram Yayınları, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1996.
- ERDOĞAN Bayram Zafer, Pazarlama Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 2579, Eskişehir, 2013.
- EREN Erol, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayın Basım, İstanbul, 2000.
- GENÇ Nurullah, Yönetim ve Organizasyon, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004.
- GÖLE Celal, Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Sevinç Matbaası, Ankara, 1983.
- http://www.bumko.gov.tr/Eklenti/81,butcehazirlamarehberipdf.pdf?0&_tag1=F5E2C129A0D67C4A9C4BC300651F25B327
- 815157 (Erişim tarihi: 01-03-2017)
- <http://www.bumko.gov.tr/TR,7044/temel-ekonomik-buyuklukler-2000-2017.html> E. tarihi: 28-02-2017
- <http://www.mta.gov.tr/mevzuat/duyurular/duyanalitik-butce-3.pdf> (Erişim tarihi: 01-03-2017)
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/02/20170205M1-1.pdf> (Erişim tarihi: 09-02-2017)
- İNAL Emrehan, Reklam Hukuku ve Aldatıcı Reklamlar, Beta Yayınları, İstanbul, 2000.
- İSLAMOĞLU Ahmet Hamdi, Pazarlama Yönetimi, Beta Yayınları, İstanbul, 2006.
- KARABULUT Muhittin, Tüketici Davranışı, 3. Baskı. İ.Ü. İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No:102.
- KARAFAKIOĞLU Mehmet, Uluslararası Pazarlama Yönetimi, İst.Ünv. İstanbul, 1990.
- KARAHAN Kasım, Hizmet Pazarlaması, Beta Basım Yayım Dağ. Birinci Baskı, İstanbul, 2000.
- KARAKAŞ Ayşegül, İşletme-1,2, T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Açık Öğretim Okulları, Ankara, 2013.
- KAVAS, Ali Can ve Diğ., Tüketici Davranışı, Anadolu Üniv., Yay. No:880, 1. Baskı, Eskişehir, 1995.
- KNEELAND Steve, Problem Çözme, Gazi Kitabevi, Ankara, 2001.
- KOÇ Hakan ve TOPALOĞLU Melih, Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler, Seçkin, Ankara, 2003.
- KOÇEL Tamer, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2011.
- MISIRLI İrfan, Genel ve Teknik İletişim, Detay Yayıncılık, Ankara, 2013.
- MUCUK İsmet, Modern İşletmecilik, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2008.
- ODABAŞI Yavuz, Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2000.
- ÖZGEN Hüseyin, Azmi YALÇIN, Temel İşletmecilik Bilgisi, 3. Baskı, Nobel Kitabevi, Adana, 2005.
- ÖZTÜRK Ayşe, Hizmet Pazarlaması, 2. Baskı Detay Kitap ve Yayın, Eskişehir, 2000.
- SARUHAN Şadi Can, İşletme Fonksiyonları, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 3000, Eskişehir, 2013.
- ŞİMŞEK M. Şerif, İşletme Bilimlerine Giriş, Gazi Kitabevi, 16. Baskı, 2006.
- TEK Ömer Baybars, Pazarlama İlkeleri, Yedinci Baskı, Cem Ofset Mat. San. İzmir, 1997.
- UYGUR Akyay, Yönetim ve Organizasyon, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım. Konya, 2005.
- YATKIN AHMET, Halkla İlişkiler ve İletişim, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2003.
- ZAİM Sebahaddin, İslam'ın İktisadi Görüşü, Mülakat: Burhan Bozgeyik, Yeni Asya Yayınevi, İstanbul, 1981.