

SANAL MARKETLERDE KULLANICI DAVRANIŞLARI

B161200048 - İrem TEK

B171200008 - Emine DEMİRCAN

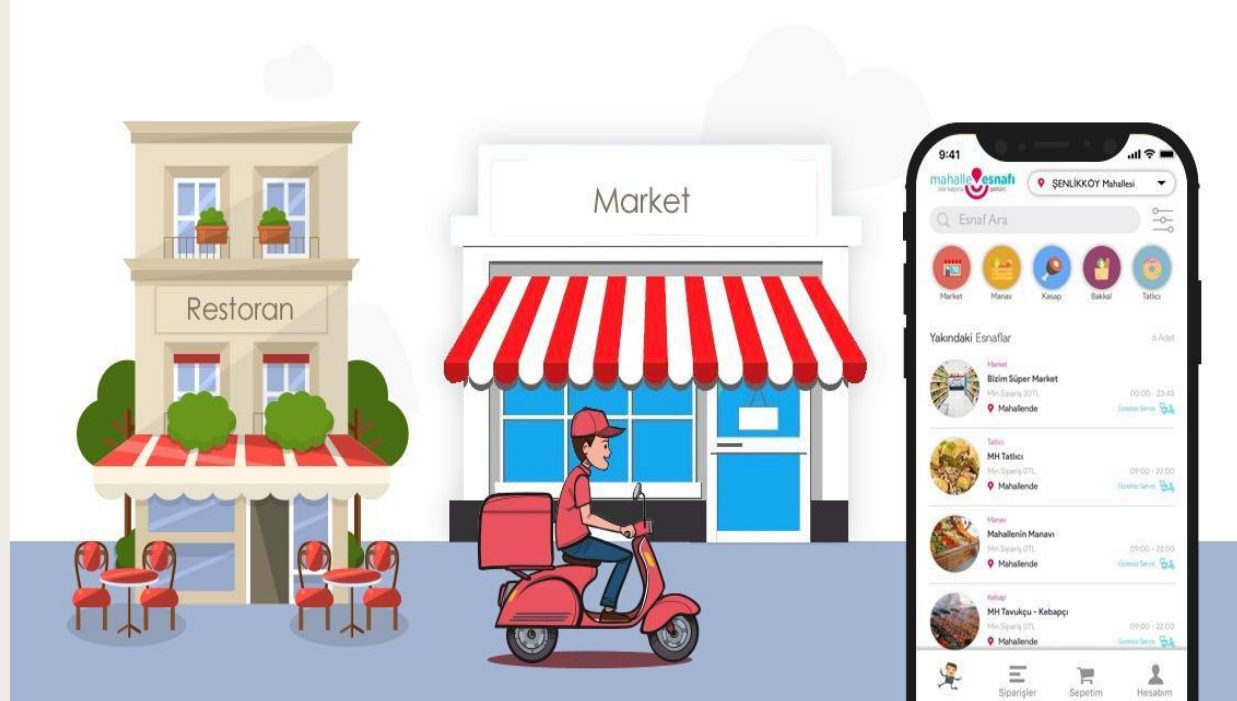
B171200025 - Gülşah SEVİNEL

ÖZET

Çalışmada tüketicilerden alışveriş yapmış oldukları sanal market sitesini belirtmeleri istenmiştir. Hazırlanan anket sosyal paylaşım siteleri, e-mail aracılığı ile paylaşılmış ve kolayda örnek yöntemiyle ulaşılan 131 kişi tarafından doldurulmuştur.

SANAL MARKET NEDİR?

Sanal market, internet yoluyla yapılan alışveriş türüdür. İnternette mevcut alışveriş sitelerine sipariş vererek satın alma işlemi yapılabilir. Aslında alışverişten kasıt bir ürünü almak veya satmaktır.



Tüketici Davranışlarının Sanal Marketlerde Yeri ve Önemi

Yaşamımızın büyük bir bölümü tüketim ve tüketimle ilgili konularda uğraşlar vermekle geçer. Birer tüketici olarak; ihtiyaçlarımızı karşılama sürecine gireriz, ürünleri karşılaştırır, sanal marketleri dolaşır, çevremizdeki kaynaklardan bilgiler toplar, reklamları seyreder, alışveriş için en uygun zamanı seçer, aldıklarımızı tüketir ve tüketim sonrası da ihtiyacımızın karşılanıp karşılanmadığını değerlendiririz.

AMAÇ

- Sanal marketler, tüketicilerin alışveriş yapmak için tercih ettiği platformlardır. Bu çalışmada tüketicilerin sanal marketlerde satın alma konusunda nasıl davrandıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede yaygın olarak kullanılan sanal market kullanıcılarının ürünleri tercih etmelerinde etkili olan sanal marketlere duyulan güven, ürün çeşitliliği, kolay ulaşılabilir olması ve pratik oluşu gibi faktörler 131 kişinin katılımı sayesinde yapılan anket ile gözlemlenmiştir.

Günümüzde teknolojinin gelişmesine paralel olarak, bilgisayar ve internet alanındaki gelişmeler bilgiye erişimi kolaylaştırmış, bu durum da firmalar ve tüketiciler arasındaki doğrudan etkileşimi artırmıştır. Bu şekilde interaktif bir yapıya bürünen firma-tüketici ilişkisi sonucu, tüketicilerin istek ve ihtiyacı olan ürün ve hizmetlerin, firmalar tarafından daha sağlıklı analiz edilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Her geçen gün çeşitli online faaliyetlerle ilgilenen kişi sayısı artmaktadır. Dolayısıyla, online tüketici davranışı, pazarlama bilimindeki en önemli araştırma alanlarından biri haline gelmektedir.

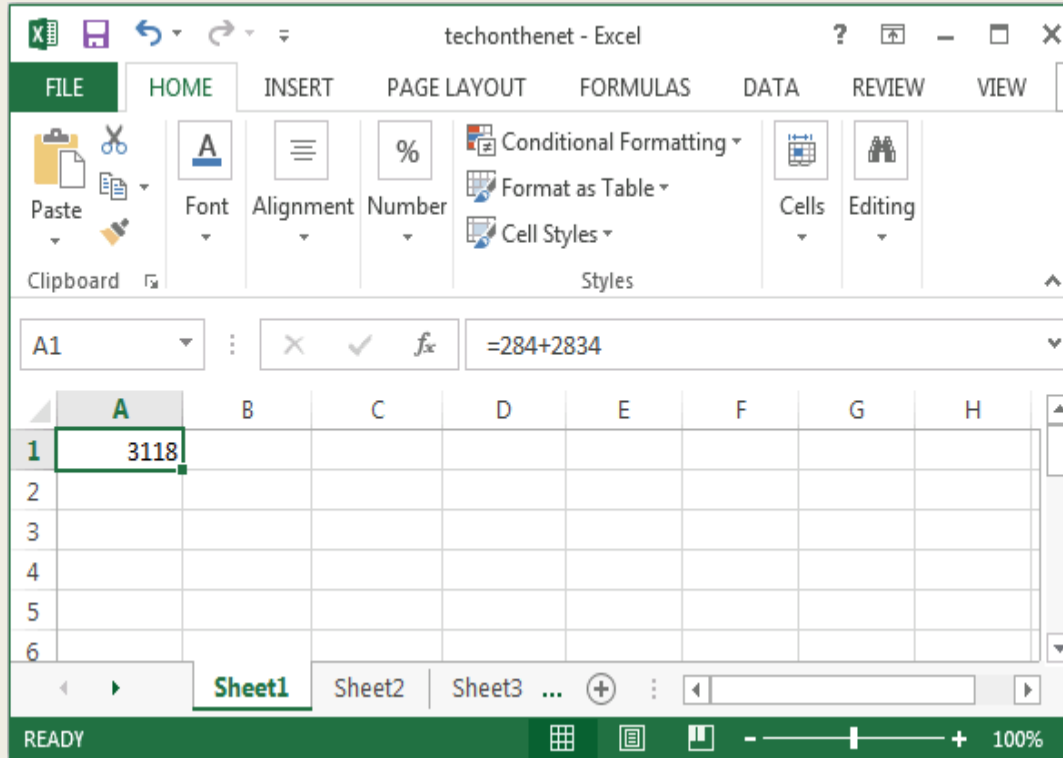


Araştırmanın Yöntemi

- Bu araştırma betimsel olarak tasarlanmıştır. Gerekli verileri elde edebilmek için, veri toplama yöntemi olarak anket tekniğı seçilmiştir.

The screenshot displays a web-based survey form titled "Proje Ödevi İçin Anket". The form has two tabs: "SORULAR" (Questions) and "YANITLAR" (Answers). Below the title, there is a section for "Form açıklaması" (Form description). The main content area shows a question titled "Örnek Soru-1" with four radio button options: "Örnek Cevap-1", "Örnek Cevap-2", "Örnek Cevap-3", and "Seçenek ekle veya 'DİĞER' SEÇENEĞİ EKLE". A dropdown menu is open, listing various question types: "Kısa yanıt", "Paragraf", "Çoktan seçmeli", "Onay kutuları", "Açılır menü", "Dosya yükleme", "Doğrusal ölçek", "Çoktan seçmeli tablosu", "Onay kutusu tablosu", "Tarih", and "Saat". On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for adding new questions, text, images, videos, and a list of question types.

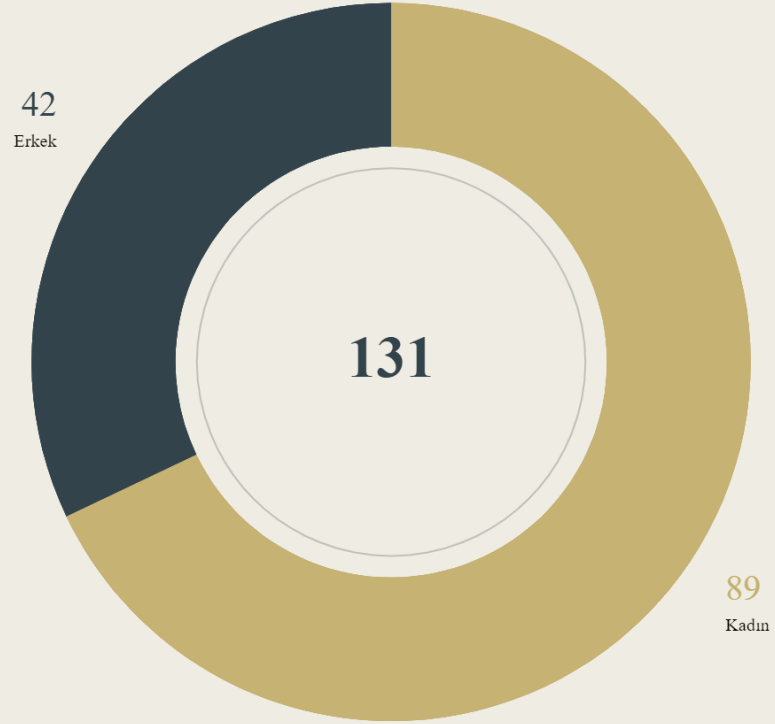
VERİ TOPLANMASI VE ANALİZİ



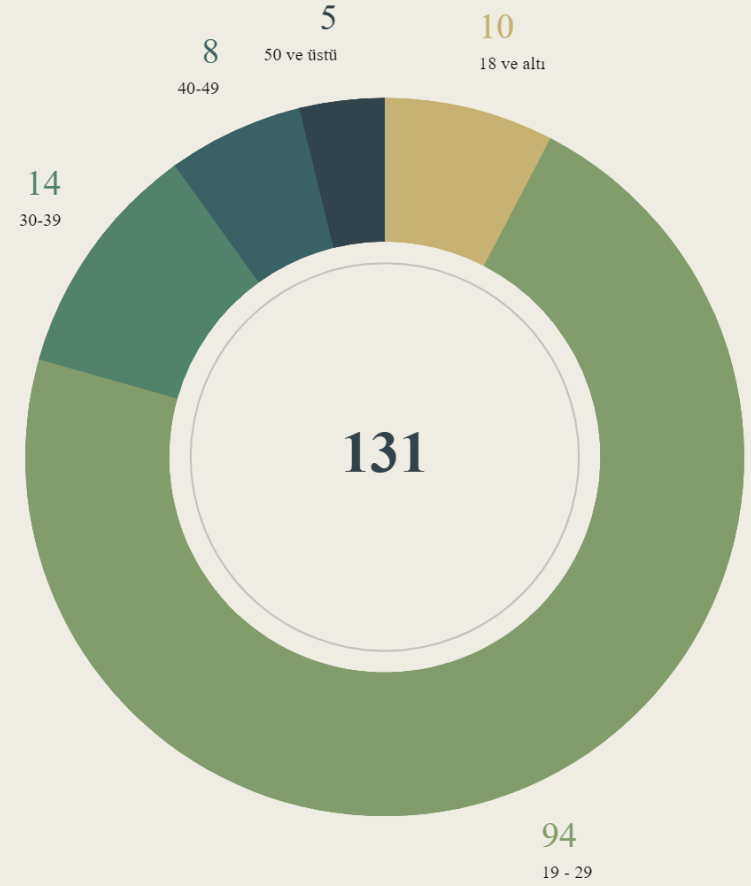
ARAşTIRMA BULGULARI

Demografik Özellikler

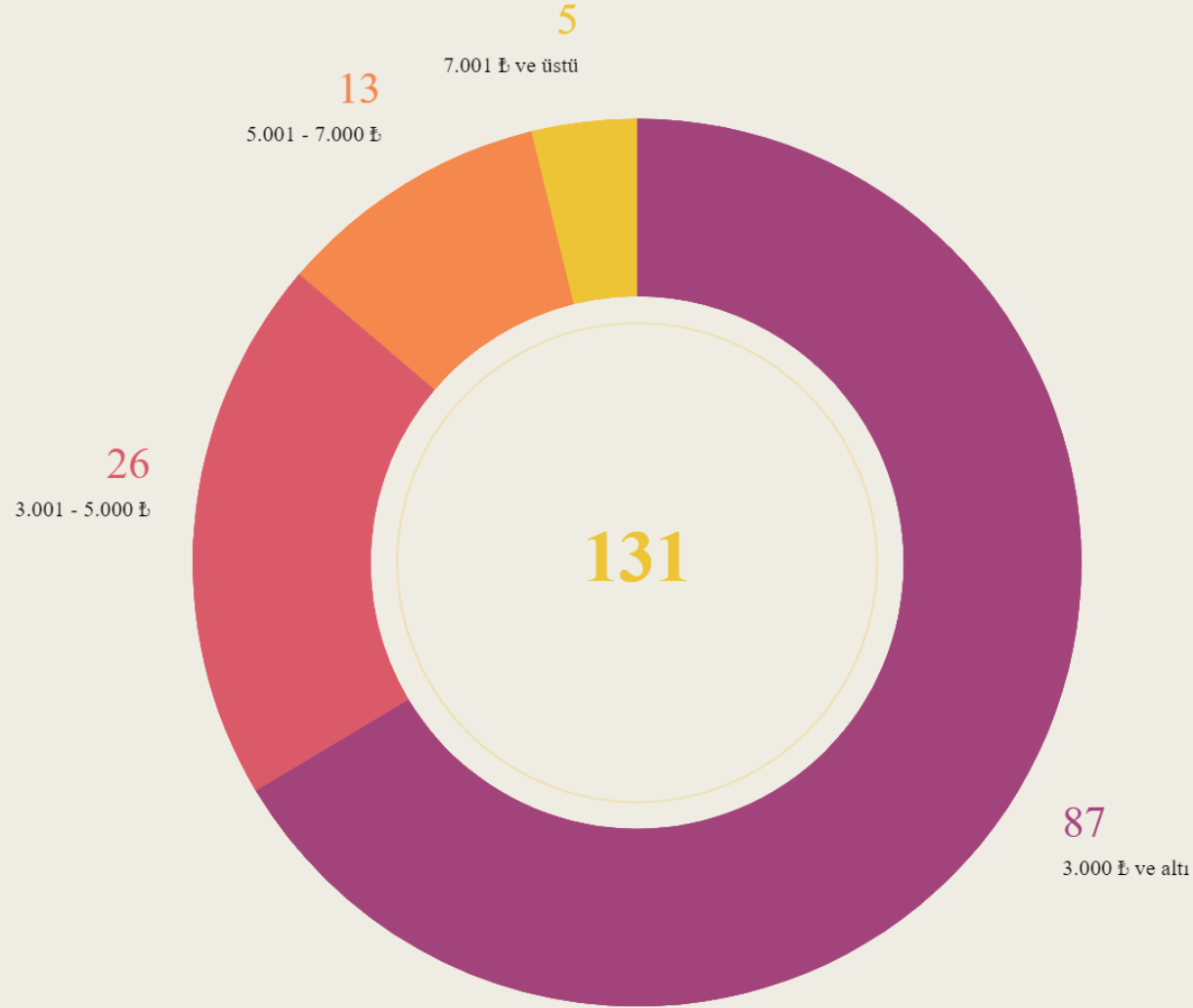
cinsiyet



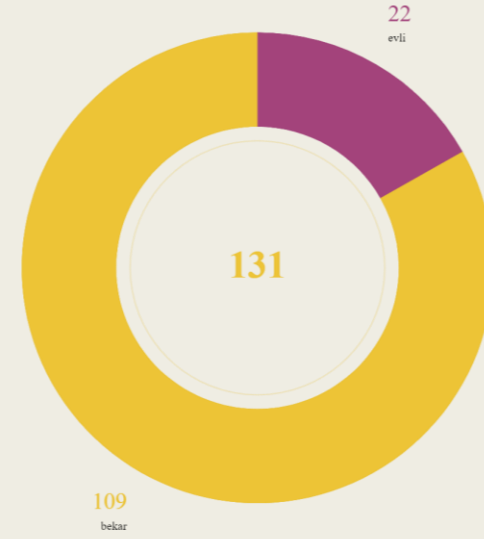
yaş



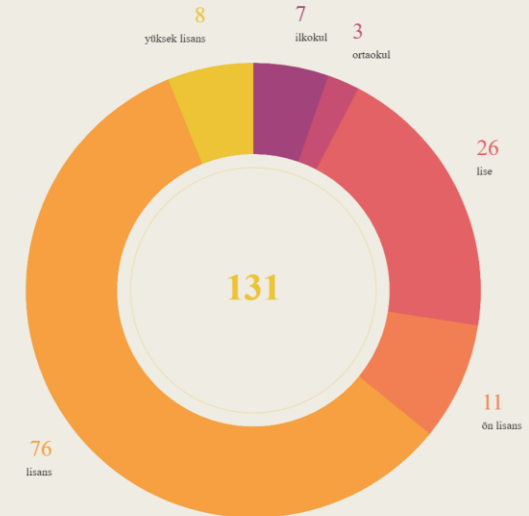
aylık gelir



medeni hal

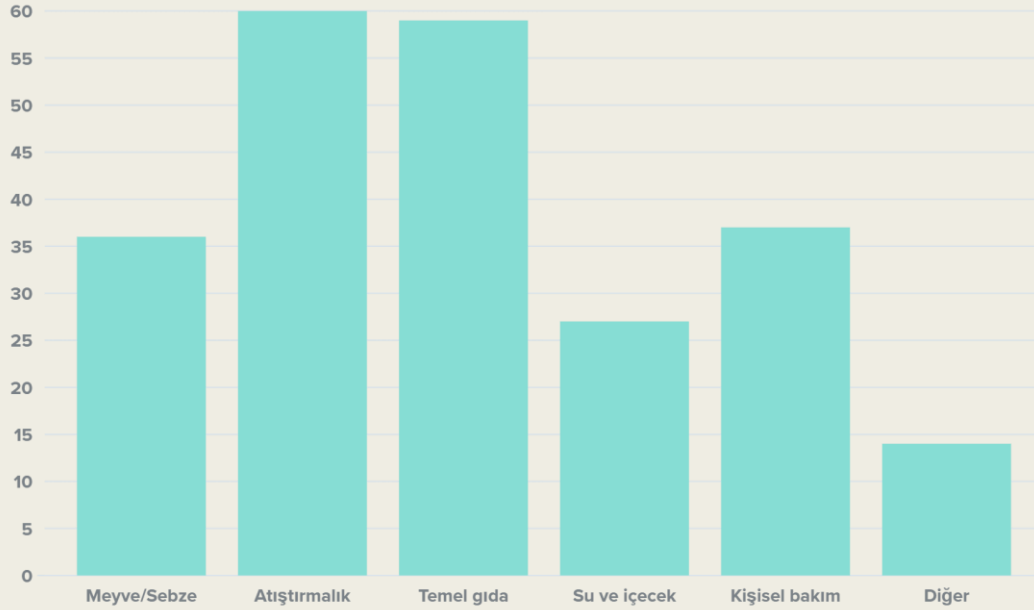


eğitim durumu

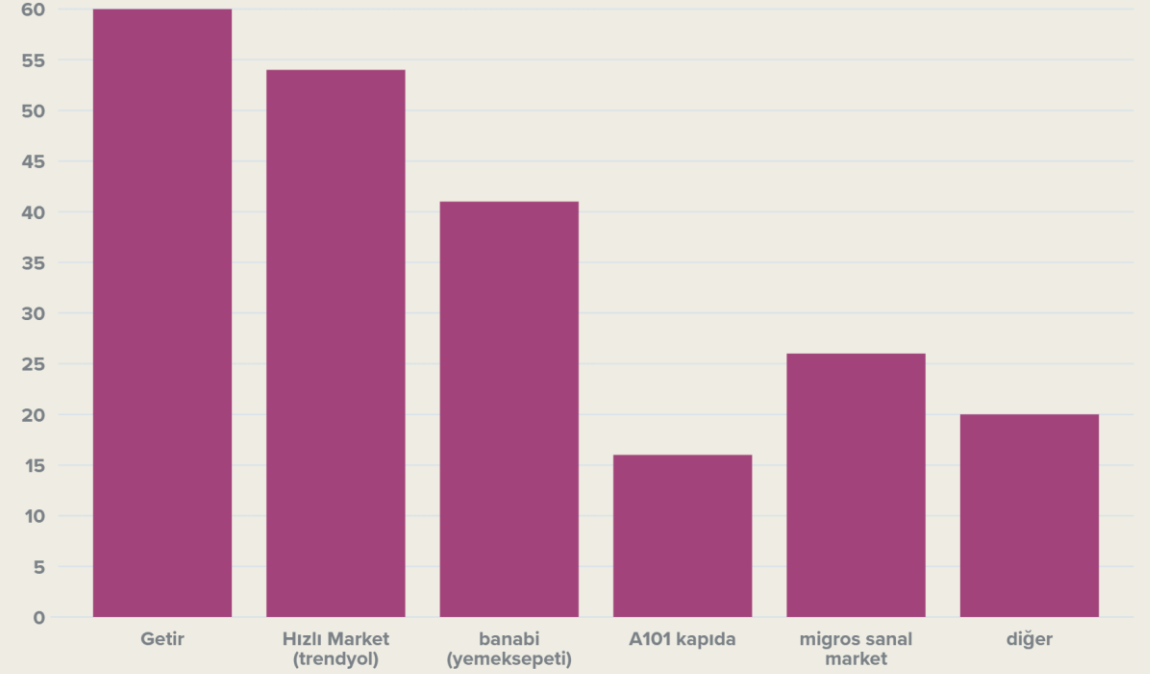


KATEGORİK SORULAR

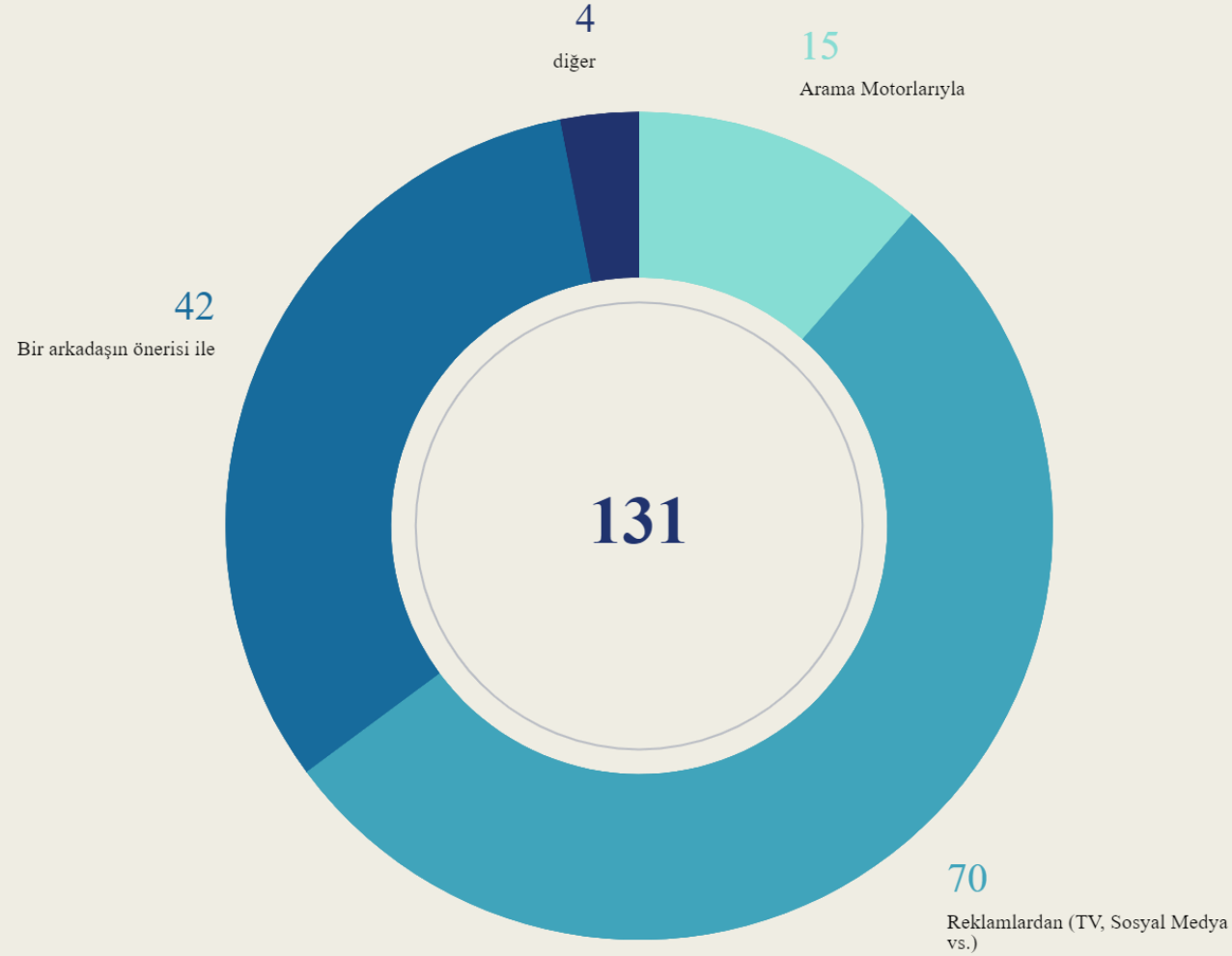
Sanal marketlerden en çok hangi kategoriden ürün alırsınız?



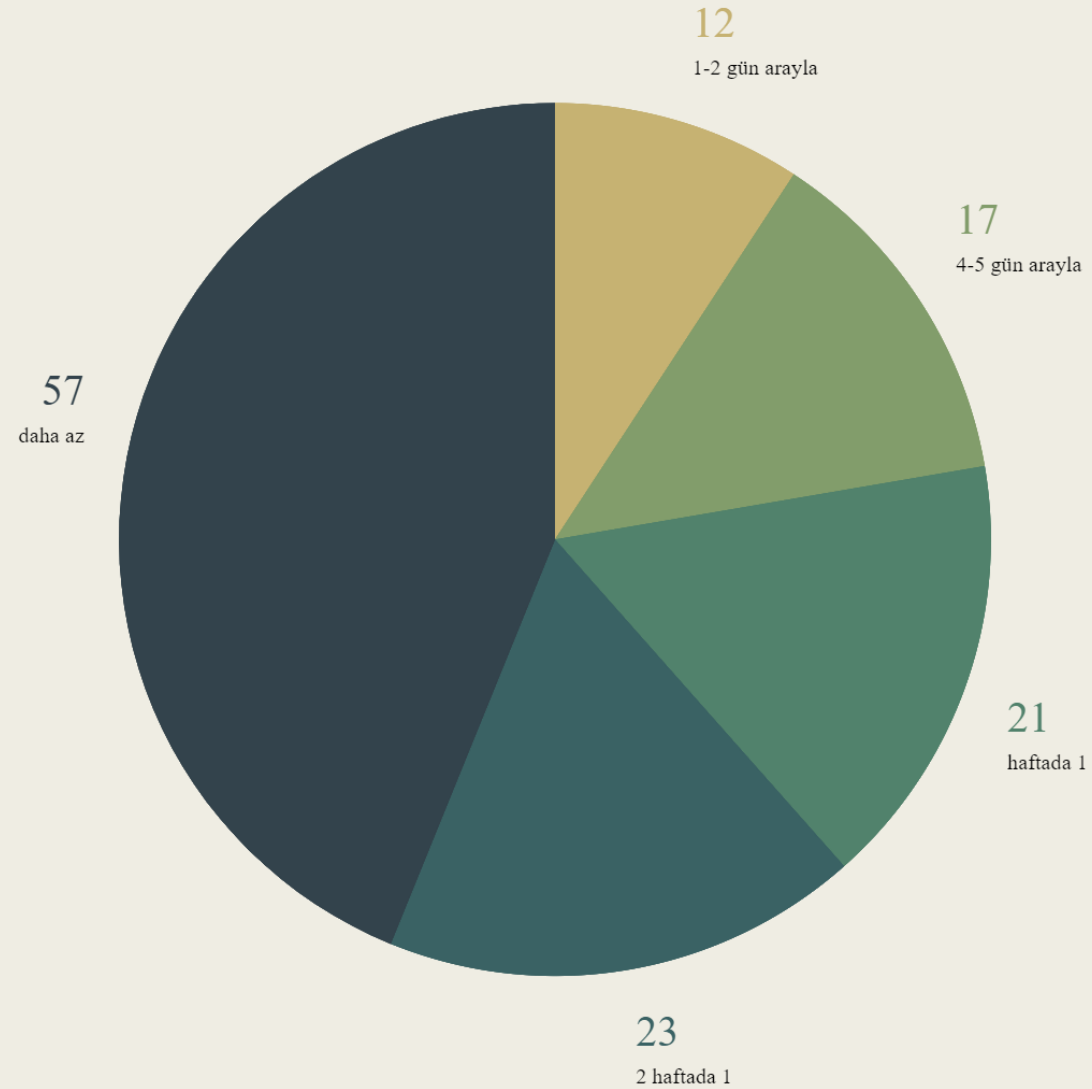
Kullandığınız sanal market site/uygulaması hangisi/hangileridir?



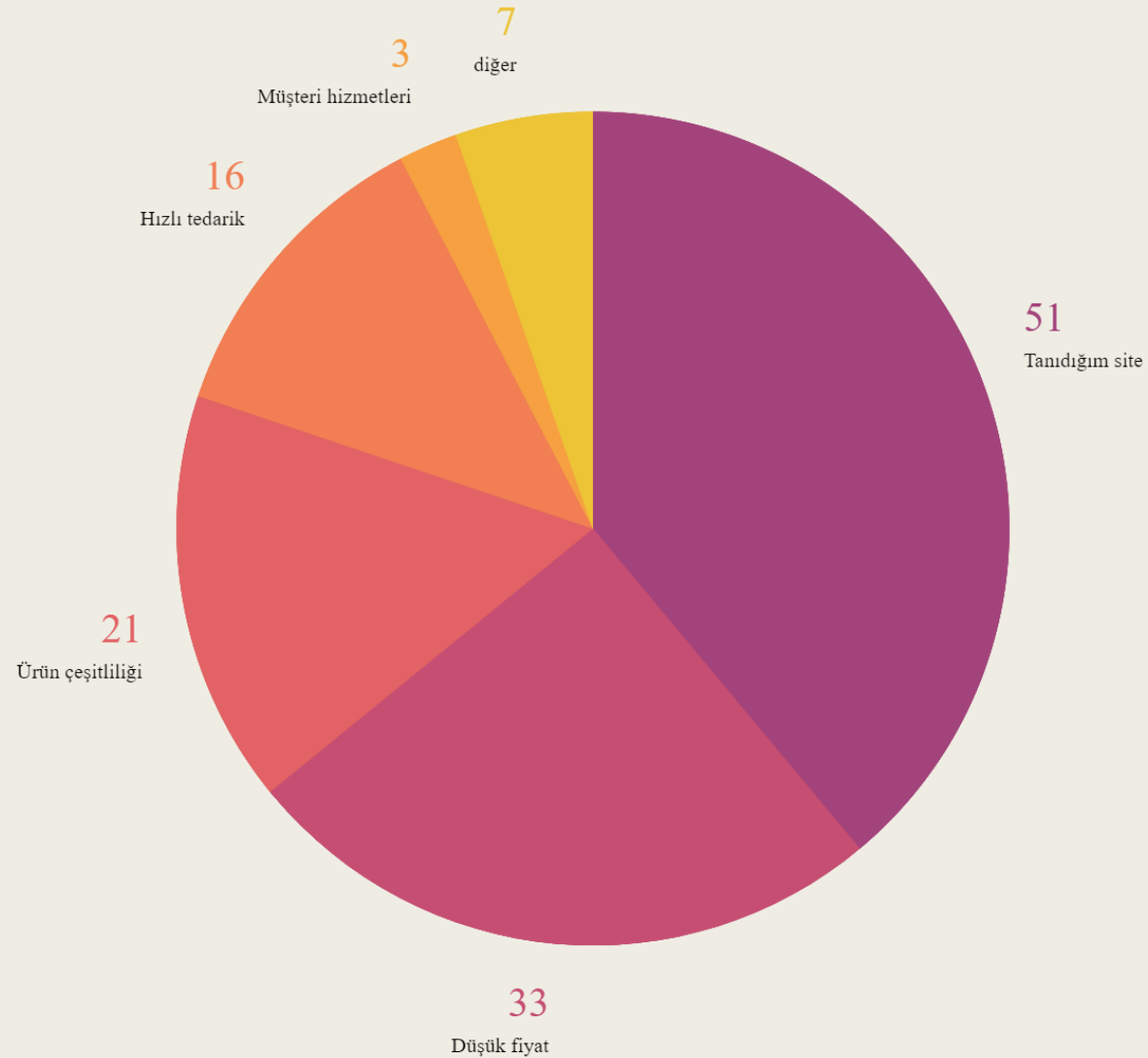
Sanal market alışverişi yaparken alışveriş yapacağınız site/uygulamanın adını genelde nereden öğreniyorsunuz?



Hangi sıklıkla sanal marketten alışveriş yaparsınız?



Sanal marketten alışveriş yaparken, alışveriş yapacağınız site/uygulamayı hangi kriterlere göre seçersiniz?



TUTUM ÖLÇEĞİ VE LİSTE SORULARI

Katılımcıların tutum ölçeği sorunlarına verdikleri cevaplardan en yüksek ortalama (standart sapma) değerine sahip 4 madde;

- i. “Sanal marketten alışveriş yapmak daha pratik olduğu için daha gereksiz harcamalarda bulunmuyorum.” 2,88 (1,299)
- ii. “Kart bilgilerimi vermekten çekinmem.” 2,77 (1,274)
- iii. “Ürün çeşitliliği beni tatmine der.” 3,57 (1,247)
- iv. “Ödemenin teslimattan önce yapılması benim için sorun değildir.” 3,28 (1,242)

Liste sorularında katılımcılar kullandıkları sanal market site/uygulamasının özelliklerini değerlendirmişlerdir. Cevapların genel dağılımına göre en yüksek ortalama (standart sapma) değerine sahip 4 madde;

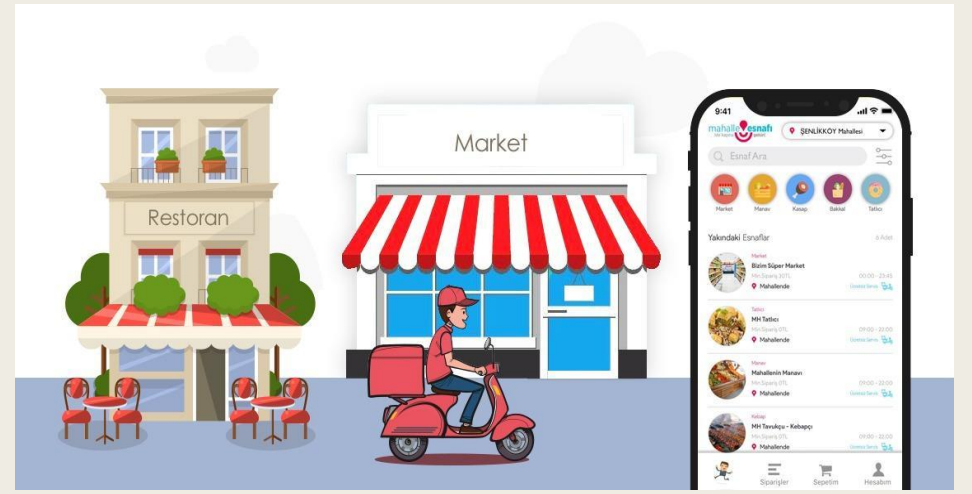
- i. “Çeşitlilik” 3,76 (1,129)
- ii. “Kampanyalar/İndirimler” 3,84 (1,122)
- iii. “Ağır Yük Taşımama” 4,19 (1,084)
- iv. “Zaman Tasarrufu” 3,98 (1,067)

Sanal market alışverişı yaparken endişeleriniz var mı, neler?



Katılımcıların %67,9'luk kısmı herhangi bir endişe taşımamakta ve güvenle alışveriş yapmaktadır. Bunun yanında sanal market üzerinden alışveriş yaparken %32,1'lik kısım çeşitli endişeler taşımaktadır. Tüketiciler anketimiz sonucunda kart bilgilerinin gizliliği ve güvenliği, ürün kalitesi, son tüketim tarihine dikkat edilip edilmeyeceği, yanlış ya da eksik ürün teslimi ve teslim işleminde herhangi bir sorun yaşama ya da gecikme gibi endişeler taşımaktadırlar.

Sanal marketi tercih etme sebepleriniz nelerdir?



Katılımcıların %16,7'lik kısmı sanal market üzerinden alışveriş yapmayı tercih etmediklerini belirtmiştir. Bunun yanında geri kalan %83,3'lük kısım zaman tasarrufu, pratik oluşu, kolay ulaşılabilirlik, evden çıkmadan rahatlıkla alışveriş yapabilme, hızlı tedarik edebilme, pandemi dolayısıyla daha sağlıklı bulunması, ürün çeşitliliği ve fiyat skalası konusunda daha kolay ve hızlı tercih yapılabilir durumda olma, her şeye aynı anda ulaşabilme, ürünleri taşımama ve acil durumlar gibi çeşitli nedenlerle sanal market üzerinden alışveriş yapmanın daha tercih edilebilir olduğunu belirtmişlerdir.

HİPOTEZLER

h_0 : Kullanıcı gelirleri ile sanal market kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

h_1 : Sanal market kullanımı ve kullanıcı cinsiyetleri ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tests of Normality							
	hangiSıklıkla	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
aylıkGelir	1-2 gün arayla	,253	12	,033	,833	12	,023
	4-5 gün arayla	,497	17	<,001	,470	17	<,001
	haftada 1	,351	21	<,001	,721	21	<,001
	2 haftada 1	,446	23	<,001	,592	23	<,001
	daha az	,398	58	<,001	,647	58	<,001
a. Lilliefors Significance Correction							

Tablo 1

Ranks			
	hangiSıklıkla	N	Mean Rank
aylıkGelir	1-2 gün arayla	12	86,58
	4-5 gün arayla	17	53,97
	haftada 1	21	71,93
	2 haftada 1	23	59,59
	daha az	58	65,66
	Total	131	

Test Statistics^{a,b}

aylıkGelir	
Kruskal-Wallis H	9,178
df	4
Asymp. Sig.	,057

a. Kruskal Wallis Test

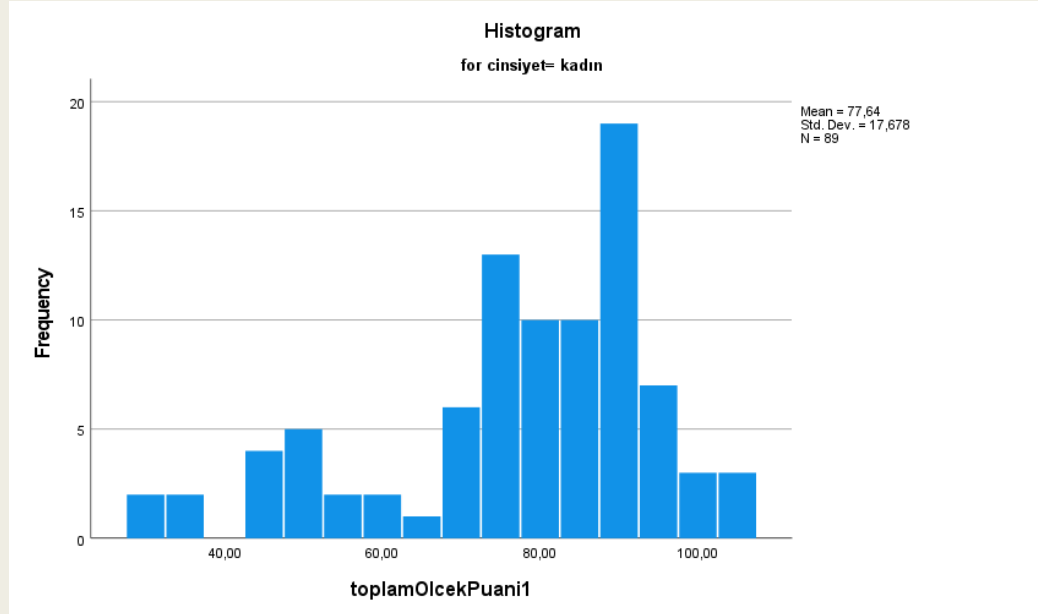
b. Grouping Variable: hangiSıklıkla

Tablo 2

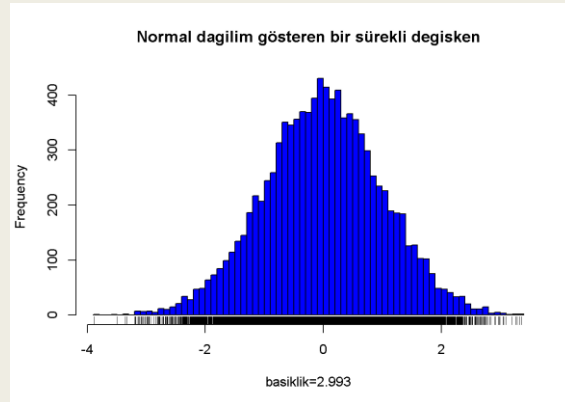
HİPOTEZLER

h_0 : Kullanıcı gelirleri ile sanal market kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

h_1 : Sanal market kullanımı ve kullanıcı cinsiyetleri ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.



Tablo 1



Tablo 2

Ranks				
	cinsiyet	N	Mean Rank	Sum of Ranks
toplamOlcekPuani1	erkek	42	55,57	2334,00
	kadın	89	70,92	6312,00
	Total	131		
toplamOlcekPuani2	erkek	41	49,02	2010,00
	kadın	89	73,09	6505,00
	Total	130		

Tablo 3

Test Statistics ^a		
	toplamOlcekPuani1	toplamOlcekPuani2
Mann-Whitney U	1431,000	1149,000
Wilcoxon W	2334,000	2010,000
Z	-2,161	-3,388
Asymp. Sig. (2-tailed)	,031	<,001

a. Grouping Variable: cinsiyet

Tablo 4

SONUÇ

- 131 kişinin katılımı ile yapılan çalışmanın bulguları sanal marketlerin tercih edilmesinde bu faktörlerin tüketicilerin satın alma davranışlarını etkileyebileceğini ortaya çıkarmaktadır. Anket sonucunda, sanal marketi tercih eden tüketicilerin çoğu kadın olmakla birlikte erkek tüketicilerin kadınlara göre daha az tercih ettiği gözlemlenmiştir. Sanal market üzerinden alışveriş yapan büyük çoğunluğun sanal marketi pratik olduğu için tercih ettiği, kart bilgilerinin gizliliği ve güvenliği konusunda endişe duymadığı, ürün çeşitliliğinden tatmin olduğu, ödemenin teslim işleminden önce olmasını sorun etmediği saptanmıştır. Bulgular, sanal marketi tercih eden tüketicilerin çeşitlilik, kampanya/indirimler, ağır yük taşımama ve zaman tasarrufu gibi ölçeklerde anlamlılık söz konusu olduğunu gösterirken tercih edilme sıklığının ve nedenlerinin en çok bu özelliklerde olduğunu ortaya koymaktadır.

- Bu araştırma ile tüketicilerin sanal market kullanım alışkanlıkları incelendiğinde; “endişe duymuyorum” diyenlerin bu grubun %67,9’unu, “endişe duyuyorum” diyenlerin ise bu grubun %32.1’ini oluşturduğu anlaşılmıştır. Endişe duyan %32.1’lik kısmın ise endişelerinin en çok kart bilgilerinin gizliliği ve güvenliği, ürün kalitesi ve teslim işleminde yaşanabilecek olası sorunlar olarak belirlenmiştir.
- Bu çalışma ile sanal market kullanıcıların davranışları gözlemlenerek, sanal market sektöründe faaliyet gösteren yöneticilere bilgi birikimi sağlayacak bulgular elde edilmiş, tüketicilerin kullanım sıklığı, tercih etme ya da etmeme nedenleri, endişeleri gibi davranışları incelenmiştir.

Sanal Marketlerde Kullanıcı Davranışları Anketi

Bu çalışma Sakarya Üniversitesi 4. sınıf öğrencileri Emine Demircan, İrem Tek, Gülşah Sevinel tarafından Dr.Öğr.Üyesi Levent Çallı danışmanlığında yürütülmektedir. Çalışmada amaçlanan, bireylerin sanal marketlere olan tutumlarını incelemektir. Çalışmamızın yaş sınırlaması olmamakla beraber ortalama 15 dakika sürmektedir.

Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur, soruların tamamını eksiksiz doldurmanız bizim için önemlidir. Elde edilen veriler üçüncü kişilerle paylaşılmayacak ve yalnızca ilgili çalışma kapsamında kullanılacaktır.

Çalışmaya katılımınızdan ötürü teşekkür ederiz.

*** Gerekli**

1. Yaş *

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

☐ 18 ve altı

☐ 19 - 29

☐ 30-39

☐ 40-49

☐ 50 ve üstü

2. Cinsiyet *

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

☐ Kadın

☐ Erkek

3. Medeni Hal *

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

☐ Bekar

☐ Evli

4. Eğitim Durumu *

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- ☐ İlkokul
- ☐ Ortaokul
- ☐ Lise
- ☐ Lisans
- ☐ Ön Lisans
- ☐ Yüksek Lisans
- ☐ Diğer: _____

5. Aylık geliriniz ne kadardır? *

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- ☐ 3.000 ve altı
- ☐ 3.001 - 5.000
- ☐ 5.001 - 7.000
- ☐ 7.001 ve üstü

6. Kullandığınız sanal market site/ uygulaması hangisi/hangileridir?

Uygun olanların tümünü işaretleyin.

- ☐ Getir
☐ Hızlı Market (Trendyol)
☐ Banabi (yemeksepeti)
☐ A101 Kapıda
☐ Migros Sanal Market

Diğer: ☐ _____

7. Hangi sıklıkla sanal marketten alışveriş yaparsınız?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- ☐ 1-2 gün arayla
☐ 4-5 gün arayla
☐ Haftada 1
☐ 2 haftada 1
☐ Daha az

8. Sanal marketlerden en çok hangi kategoriden ürün alırsınız

Uygun olanların tümünü işaretleyin.

- ☐ Meyve/Sebze
☐ Atıştırmalık
☐ Temel gıda
☐ Su ve içecek
☐ Kişisel bakım

Diğer: ☐ _____

9. Sanal marketten alışveriş yaparken, alışveriş yapacağınız site/uygulamayı hangi kritere göre seçersiniz?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- ☐ Tanıdığım site
☐ Düşük fiyat
☐ Ürün çeşitliliği
☐ Hızlı tedarik
☐ Müşteri hizmetleri
☐ Diğer: _____

10. Sanal market alışverişı yaparken alışverişı yapacağınız site/uygulamanın adını genelde nereden öğreniyorsunuz?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- ☐ Arama Motorlarıyla
- ☐ Reklamlardan (TV, Sosyal Medya vs.)
- ☐ Bir arkadaşın önerisi ile
- ☐ Diğer: _____

11. Lütfen aşağıdaki soruları cevaplayınız. (1 - Kesinlikle katılmıyorum 2 - Katılmıyorum 3 - Kararsızım 4 - Katılıyorum 5 - Kesinlikle katılıyorum)

Her satırda yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

	1	2	3	4	5
Yüz yüze alışveriş yerine sanal marketi tercih ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online alışveriş konusunda deneyimim var.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kart bilgilerimi vermekten çekinmem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal market servislerini kullanırken online alışveriş ve/veya işlem yapmak benim için kolaydır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online market servislerini kullanmak güvenli bir tercihtir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ürün çeşitliliği beni tatmin eder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ödemenin teslimattan önce yapılması benim için sorun değildir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ürünün yanlış gelme ihtimalini göze alıyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal market hayatımı kolaylaştırdı.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal marketi riskli buluyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal marketi çevremdekilere tavsiye ederim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sanal marketleri fiyatlandırma olarak daha uygun buluyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daha önce alışveriş yaptığım sanal markette aradığım ürünü bulamazsam alternatif ürünleri değerlendiririm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alışveriş yapacağım sanal marketin kullanıcı yorumları satın almayı düşündüğüm ürünle ilgili kararlarımı etkiler.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alışveriş yapacağım sanal markette diğer müşterilerin en çok satın aldığı ürünler ürün/marka seçimimi etkiler.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal marketten alışveriş yapmak daha pratik olduğu için daha gereksiz harcamalarda bulunuyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal market kullanırken güvenli ve rahat hissediyorum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herhangi bir sorun yaşama durumunda müşteri hizmetleri ile kolay, açık ve anlaşılır şekilde etkileşime geçebiliyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal market servislerini genel olarak faydalı buluyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal market servislerini gelecekte de kullanmayı düşünüyorum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanal markette alışveriş yapmak daha pratik olduğu için daha gereksiz harcamalarda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

bulunmuyorum.

Sanal market kullanmak güvenli bir tercihtir.

☐☐☐☐☐

Sanal marketlerden alışveriş yaptığımdan
beri yüz yüze alışverişe ihtiyacım azaldı.

☐☐☐☐☐

12. Lütfen kullandığınız sanal market site/uygulamasını aşağıdaki özelliklere göre değerlendiriniz. (1 - Çok Kötü 2 - Kötü 3 - Ne İyi Ne Kötü 4 - İyi 5 - Çok İyi)

Her satırda yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

	1	2	3	4	5
Fiyat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hizmet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hız	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teslimat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ürün Bilgisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Güvenilirlik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Memnuniyet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolay Sipariş	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaman Tasarrufu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İhtiyaç olan ürüne ulaşabilme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ağır yük taşımama	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ödeme Kolaylığı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çeşitlilik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kalite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kampanyalar / İndirimler

☐☐☐☐☐

13. Sanal market alışverişi yaparken endişeleriniz var mı, neler? (Eğer yoksa 'yok' yazın) *

14. Sanal marketi tercih etme sebebiniz/sebepleriniz nelerdir? (Tercih etmiyorsanız 'tercih etmiyorum' yazınız) *

Bu içerik Google tarafından oluşturulmamış veya onaylanmamıştır.

Google Formlar