

Enstitüsü : Sosyal Bilimler Anabilim

Dalı : İşletme

Programı : İşletme Yüksek Lisans

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. S. Kadri MİRZE

Tez Türü ve Tarihi : Yüksek lisans – Mayıs 2014

ÖZET

Türkiye’ de elektronik ticaret ve işletmelere, tüketicilere sağladığı avantajlar, dezavantajlar.

İletişim teknolojisinin gelişim sürecine paralel olarak, ekonomik faaliyetlerin yapısında da değişiklikler meydana gelmiştir. Geçmişin genellikle yüz yüze, yazılı kayıt sistemine dayanan iş yapma şekli internet ağları sayesinde giderek artan biçimde web tabanlı alışveriş siteleri olan dijital platformlarda gerçekleşir hale gelmiştir. 1990’ lı yılların ikinci yarısından itibaren geniş bir iletişim ağı olan internetin aynı zamanda iş yapma ortamı haline gelmesiyle elektronik ticaret kavramı yaygınlık kazanmaya başlamıştır. İşletmeler elektronik ticaret sayesinde, daha az bütçe ile geçmişte görülmedik düzey ve küresel ölçekte iş yapabilir hale gelmişlerdir. Ayrıca ekonomik boyuttaki etkilerinin yanı sıra, iş gücü yapısında da oldukça önemli değişiklikler getirmektedir. Belirli alanlarda iş kayıplarına neden olurken, farklı alanlar içinde istihdam sahaları meydana getirmektedir. Bu çalışmada ile hızlı gelişen iletişim teknolojisi sayesinde oluşan yeni iş sahalarında faaliyet gösterecek işletmelere başarılı olma yolunda tüketicilerin beklentilerinin neler olduğu ve elektronik ticaret işletmelerinin başarı ölçütlerinin nasıl etkilendiğini ortaya koymaktır.

Anahtar Sözcükler: Algılanan Başarı Ölçütleri Düzeyi, Güvenlik ve Gizlilik, Teslimat ve İade politikası, Müşteri Memnuniyeti.

Bilim Dalı Sayısal Kodu :

Institute: : Intitute of Social Sciences

Department : Business

Program : Business Master

Advisor : Assist. Prof. Dr. S. Kadri MİRZE

Thesis/Dissertation and Date : MA Thesis – May 2014

ABSTRACT

E-commerce in Turkey and its advantages and disadvantages for organizations and consumers.

In parallel with developmental process of communication technologies, there have occurred changes in the commercial activities. In the past, trade was primarily face to face; however, with the spread of the Internet this tradition has turned out to be conducted online through shopping websites. From the second half of 1990s on, the concept of e-commerce has spread due to the fact that the Internet has been used for business as well as communication. Thanks to e-commerce, corporations have reached a capacity to run business globally which is unprecedented in history. Beside economical impact, e-commerce brings about variations in terms of labor as well. It gives rise to loss of employment in certain areas; however, it comes up with new employment opportunities for others. In this study, the expectations of costumers and how the success of e-commerce corporations are affected will be investigated which is considered to be guiding the corporations emerging with the development of communication technologies.

Key Words: Perceived Success Factor Level, Security and Privacy, Delivery and Return Policy, Customer Satisfaction.

Code: