



# E-TİCARET

---

**DR. ÖĞR. ÜYESİ GÖZDE MERT**

[gozde.mert@nisantasi.edu.tr](mailto:gozde.mert@nisantasi.edu.tr)



# E-TİCARET

1. Bilgi Kavramı ve Bilgi Yönetimi
2. Bilgi Toplumu ve Bilgi Ekonomisi
3. Bilgi Ekonomisinin Özellikleri
4. Bilgisayar Teknolojileri
5. İnternet
6. İnternet ve İş Dünyası
7. E-Ticaret
8. E-Ticaret Aşamaları





# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

Sözlük anlamıyla bilgi, öğrenme, araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen her türlü gerçek, malumat ve kavrayışın tümüdür. Bilgi, çok farklı şekillerde tanımlanmaktadır. **Bilgi doğruluğu ispatlanmış inançlardır** (Nonaka ve Takeuchi, 1995:58). Bilgi, önceden belirlenen bir dizi sistematik kural ve prosedüre uygun bir biçimde işlenmiş enformasyondur. Bilgi, sosyal varlık olan insanlar arasındaki iletişim sırasında paylaşılan, aktarılan ve yeniden şekillendirilen tecrübe ve enformasyonlardır (Allee, 1997:27). Bilgi, belirli bir durum, sorun, ilişki, teori veya kurala ait veri ve enformasyondan oluşan anlayışlardır (Bennet ve Bennet, 2000:19). Bilgi içinde yaşadığımız dünyayı ve olayları yorumlamak ve yönetmek için uyguladığımız bir dizi anlayış, kavrayış ve genellemeler ile bize güçlü bir kavrayış ve bakış açısı kazandıran her türlü zihni faaliyettir. Bilgi, sosyal olaylarda karşımıza çıkan eylem ve olayları anlamamıza yardım eden işaret ve kodlamalardır. Bilgi, insanların ve organizasyonların etkin bir biçimde eylem gerçekleştirmeleri için sahip olmaları gereken kapasitedir (Argyris, 1993: 2-3).



# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

**Bilgi**, sosyal bir varlık olan insanoğlu için vazgeçilemez unsurların başında gelir. Yaşamımız boyunca belirli iş, görev ve faaliyetleri nasıl ifa edeceğimizi öğreniriz. Bu bilgi ve tecrübelerimizi sosyal yaşamda karşılaşacağımız olaylarda tekrar tekrar kullanırız ve karşımıza çıkan yeni durumlara uyarlarız. **Bilgi yönetimi**, tıpkı günlük yaşamımızda olduğu gibi, bilgi edinme, bilgiyi kullanmak, bilgiyi tekrar kullanmak için gerekli işlemleri yapmak ve yeni koşullara uyum sağlayacak şekilde mevcut bilgilerimizi uyarlamak ile alakalı bir süreçtir. Bu açıdan bakıldığında bilgi yönetiminin genel amacı, bilginin birden fazla kişinin (örgütün, toplumun v.b.) kullanabilmesine elverişli, yani paylaşılabilir bir hale getirilmesidir. **Bilgi, örgütleri ve toplumu bir arada tutan bir unsurdur.** Bu anlamda bilgi yönetimi, günümüzdeki şekliyle adlandırılmasa da, uzun yıllardır kullanılan bir araç konumundadır. Toplumsal organizasyonların oluştuğu ilk andan beri insanlar, birbirlerinin bilgi ve tecrübesinin ortak kullanımının meydana getirdiği sinerjiyi kullandıkları bir öğrenme sürecinden geçmektedir.



# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

## Veri

Veri amaçlara bağlı olarak işlemlerin işlenmemiş bir biçimde kaydedilmesidir. Veri, özümlememiş ve yorumlanmamış gözlemler, işlenmemiş gerçekler olarak tanımlanabilir. Modern kurumlarda veri, teknolojik sistemlerde saklanır ve çoğu kez bir anlam veya içerik teşkil etmez (Barutçugil, 2002:57). Tüm örgütlerin veriye ihtiyacı vardır, buna bağlı da her örgütün enformasyon üretmesi için ihtiyacı olan veri sayısını ve türünü belirlemesi gerekir (Awad ve Ghaziri, 2004:36).





# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

## Enformasyon

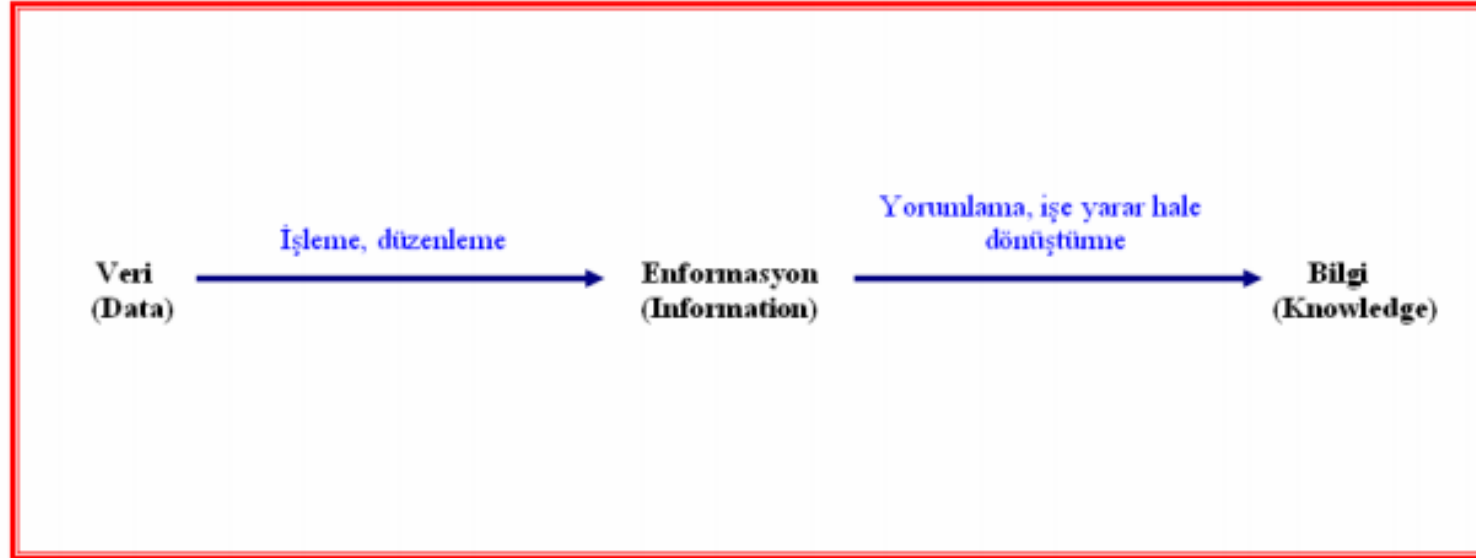
Enformasyon, düzenlenmiş veri olarak tanımlanabilir. Düzenlenme başkaları tarafından yapılır ve yalnızca ilgili kişi için bir anlam taşımaktadır (Barutçugil, 2002:57). Enformasyon anlamlıdır, amacı vardır konu ile ilgilidir, belirli bir amaç için şekillenmiştir. Enformasyon, çalışanlara ve yöneticilere ağ bağlantıları, internet veya e-mail ile ulaşır (Awad ve Ghaziri, 2004:36). Enformasyon, olay ve objeleri yorumlamak için bir bakış açısı kazandırır ve bilgi oluşturmak için gerekli bir ögedir. Enformasyon, bilgiye katkıda bulunarak onu etkiler (Nonaka, 2004:50). Veri ve enformasyon için kullanılan sorular; “kim-ne-nerede-ne zaman?” sorularıdır, fakat bilgi için sorulan sorular ise “neden?” ve “niçin?”dir (Malhotra, 2000:15).



# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

Unutulmaması gerekir ki veri ve enformasyon, bilginin oluşmasında ve kaybolmamasında önemli iki unsurdur. Veri olmadan enformasyona ulaşmak, enformasyon olmadan da bilgi elde etmek zordur (Abdullah ve Diğerleri, 2005:39). Bu ilişki aşağıdaki gibi gösterilebilir.

Şekil 1. Bilginin Oluşması





# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

## Bilginin Sınıflandırılması ve Özellikleri

***Sığ ve Derin Bilgi:*** Sığ veya yüzeysel bilgi, problem alanının en asgari anlaşıldığının göstergesidir. Derin bilgi ise, tecrübe ile kazanılan ve zor kararlarda ve problemlerin çözümünde kullanılan bilgidir (Awad ve Ghaziri, 2004:42).

***Teknik ve Uygulanabilir Bilgi (Know-How):*** Pratik tecrübeden kazanılan derslerden oluşmaktadır ve uzmanlık bilgisine ulaşmak için gerekli bilgidir (Hariharan, 2002:1).

***Ortak Anlayış Olarak Bilgi:*** Ortak anlayış, insanların farklı şekillerde ve tutarlarda sahip oldukları bilgidir. Aynı zamanda, kazandıkları tecrübe ve olgulardan oluşan ve insanların kabullenmek için edindikleri bilgi türüdür (Awad ve Ghaziri, 2004:44).





# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

## Bilginin Sınıflandırılması ve Özellikleri

**Açık ve Örtülü Bilgi:** Bilgi, görünürde birbirine ters olan açık ve örtülü bilgi olmak üzere iki bileşenden oluşmaktadır. Örtülü bilgi, insanın aklına tecrübe ve iş aracılığıyla oturtulan bilgidir. Bu bilgi, tecrübe yıllarından gelen sezgi, duygu, değer ve inançları içeren bilgidir. Bu bilgi aynı zamanda, açık bilgiyi oluşturmak için kullanılan bilgidir ve diyalog, senaryo ve metafor kullanımıyla iletilmektedir. Bu bilgi kolay fark edilebilir ve ifade edilebilir, kişiseldir, nitelendirilebilirliği ve başkalarıyla paylaşımı zordur (Awad ve Ghaziri, 2004:45).

Açık bilgi ise, kitap, doküman, rapor, kısa not ve eğitim kurslarında düzenlenen bilgidir. Açık bilgi, örtülü bilgiye göre daha hızlı iletilebilir ve düzenlenebilir, çünkü açık bilgi direkt olarak tecrübeden elde edilen bir bilgidir. Bu bilgi, kelime, rakam, sesi veri, bilimsel formül, kayıt veya ürün şeklinde ifade edilebilir; kişilere formal ve sistematik olarak iletilebilir (Awad ve Ghaziri, 2004:46).



# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

## Bilgi Yönetimi

**Bilgi yönetimindeki amaç, bir sürece gerekeni yakalamak ve bilgi çalışanlarının bu bilgiyi paylaşmalarına destek olmaktır.**

**Eğer bir örgüt bilgiyi yakalayabilir ve yayabilirse, elde edilecek faydalar sonsuz olur.**





# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ

## Bilgi Yönetimi İlkeleri

- Bilgi yönetimi sürekli devam eden bir süreçtir.
- Bilgi yönetimi pahalıdır.
- Etkili bilgi yönetimi, insan ve teknolojinin ortak çözümlerini gerektirir.
- Bilgi yönetiminin başarısı için güven ve inanç gerekir.
- Bilgi yönetimi, bilgi takımları, çalışanları ve yöneticileri gerektirir.
- Bilgi yönetimi, bilgi iş süreçlerinin iyileştirilmesi anlamına gelir.
- Bilgiyi paylaşmak ve kullanmak genellikle doğal olmayan eylemlerdir.
- Bilgi yönetimi, modellerden ve hiyerarşik yapıdan çok, bilgi haritalarından ve bilgi piyasalarından yararlanır.
  - Bilgi yönetimi uzun bir süreçtir. Sadece bilginin farkında olmak ve bilgiye ulaşmak yeterli değildir.



# 1. BİLGİ KAVRAMI VE BİLGİ YÖNETİMİ



## Bilgi Yönetimi Süreci

Konu ile ilgili bilginin belirlenmesi için yöntemleri iyi bilme	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El kitapçılarının hazırlanması</li><li>2. İç ve dış kıyaslamalar</li><li>3. Uzmanlar, bilgi komisyonu ve aracılığı</li></ol>
Bilgi amaçları	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sürecin geliştirilmesi</li><li>2. Potansiyel alanların şeffaflığı</li><li>3. Şartların şeffaflığı</li></ol>
Bilginin geliştirilmesi için yöntemler	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Uzmanlar ve proje takımlarının disiplinler arası iş birliği</li><li>2. Dış bilginin kazanımı</li><li>3. Bilgi ve tecrübelerin kullanımı sağlamak için sistematik yaklaşım</li></ol>
Bilginin saklanması için yöntemler	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bilgi ürünleri ve veri ve enformasyon</li><li>2. Standart ve denenmiş metotlar için el kitaplarının hazırlanması</li><li>3. Rapor ve başarı hikâyeleri</li></ol>
Bilginin yayılması ile ilgili yöntemler	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bilgiyi yayma için disiplinler arası proje takımları</li><li>2. İç yayımlar</li><li>3. Uzmanlar tarafından eğitim ve koçluk</li></ol>
Bilginin uygulanması için yöntemler	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Disiplinler arası takımların özerkliği</li><li>2. Sonuçlar hakkında iç uzmanlar tarafından görüş alınması</li></ol>



## 2. BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ EKONOMİSİ

**Bilgi toplumu;** yeni temel teknolojilerin gelişimiyle bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanabilir.





## 2. BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ EKONOMİSİ

Sosyo-ekonomik gelişme sürecinde başta insan faktörü ve bilgi olmak üzere tüm alanlarda yapısal değişimi gerekli kılan, sanayi toplumunun uzantısı olarak ortaya çıkan bilgi toplumu, “sanayi-sonrası toplum”, (Bell,1973.) “kapitalist-ötesi toplum”, (Drucker,1994.) “bilgi toplumu”, “bilgi çağı” “bilgi ekonomisi” ve benzeri şekillerde ifade edilmektedir. Ayrıca, sosyo-ekonomik gelişme sürecinde tarım devrimi “birinci dalga”, sanayi devrimi “ikinci dalga”, enformasyon devrimi veya bilgi toplumundaki gelişmeler ise “üçüncü dalga” olarak nitelendirilmektedir. Üçüncü dalga, ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal alanda yeni bir yaşam biçimi getirmektedir (Toffler,1981.) Bu yeni gelişmeler yeni davranış biçimlerinin oluşmasına yol açmakta ve toplumu standartlaşma ve merkezleşmenin ötesine taşımaktadır.



## 2. BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ EKONOMİSİ

Bilgi toplumunda en önemli girdilerden **insan faktörü ve bilginin niteliğinde değişim** ortaya çıkmaktadır. Günümüz bilgi toplumunda bilgi, en önemli üretim kaynaklarından birisi olarak görülmektedir. Geleneksel üretim faktörleri yani doğal kaynaklar, emek ve sermaye ortadan kalkmamakta ancak, ikinci plana düşmektedir. Söz konusu üretim faktörleri, bilgi sayesinde elde edilebilir kaynaklardır. Burada bilginin niteliği de önemlidir. İşe yarayan bilgi, sosyal ve ekonomik sonuçlar getirebilecek bilgi önem kazanmaktadır. Bilginin oluşumuna katkı verecek ve bilgiyi kullanacak olan ise insandır. Bilgi toplumunda diğer önemli girdi insan faktörü olmaktadır. Burada, **düşünsel anlamda emek faktörünün gelişimi, insana yapılacak yatırımlar ön plana çıkmaktadır.**



## 2. BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ EKONOMİSİ

DEĞİŞİM UNSURU	ESKİ EKONOMİ	YENİ EKONOMİ
Üretim ve rekabet alanı	Ulusal	Global
<i>Organizasyon Türü</i>	<i>Hiyerarşik, Bürokratik</i>	<i>Ağ Örgüsü, Şebeke</i>
Büyüme Belirleyen Faktör	Sermaye, İşgücü	Yenilik, İcatlar ve Bilgi
<i>Teknolojiyi Belirleyen Faktör</i>	<i>Makineleşme</i>	<i>Dijitalleşme</i>
Karşılaştırmalı Üstünlüğün Kaynağı	Ölçek Ekonomileri, Düşük Maliyet	Kapsam Ekonomileri, Yenilik ve Kalite
<i>Ar-Ge'ye Verilen Önem</i>	<i>Düşük, Orta</i>	<i>Yüksek</i>
Diğer Firmalarla İlişkiler	Tek Başına Hareket Etme	İşbirliği, Ortaklık, Sinerji, Birleşme
<i>İşgücü Politikasının Amacı</i>	<i>Tam İstihdam</i>	<i>Yüksek Reel Ücret</i>
Gerekli Eğitim	Mesleki Diplomaya Yönelik	Yaşam Boyu Öğrenim
<i>İstihdamın Doğası</i>	<i>İstikrarlı</i>	<i>Risk ve Fırsatlarla Dolu</i>
Regülasyonlar	Kumanda ve Kontrol	Piyasa Araçlarına Dayalı, Esnek
<i>Beşeri Sermaye</i>	<i>Üretim Odaklı</i>	<i>Müşteri Odaklı</i>
İşgücü	Önemli	Daha Az Önemli
<i>İşgücünün Yapısı</i>	<i>Düşük Vasıflı, Tek Alanda Uzman</i>	<i>Çok Yönlü Vasıflı, Yenilikçi, Yaratıcı</i>
Varlıklar	Maddi Varlıklar Görece Önemli	Gayri Maddi Varlıklar Daha Önemli
<i>Sektörel Yapı</i>	<i>Tarım ve Sanayi Sektörü Ağırlıklı</i>	<i>Hizmet Sektörü Ağırlıklı</i>
Üretim Organizasyonu	Kitleli Üretim	Tam Zamanında-Esnek Üretim





## 2. BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ EKONOMİSİ

- ❖ Sanayi toplumunda maddi sermayenin yerini bilgi toplumunda bilgi ve insan sermayesi almaktadır.
- ❖ Sanayi toplumunda mal ve hizmet üretiminde gelişmenin başlangıcı olan buhar makinesinin yerini bilgi toplumunda bilgisayarlar almaktadır.
- ❖ Sanayi toplumunda kol gücünün yerini, bilgi toplumunda beyin gücü almaktadır.
- ❖ Sanayi toplumunda fiziksel ve düşünsel anlamda insan sermayesinin üretime katılımı söz konusu iken, bilgi toplumunda düşünsel anlamda, yükseköğrenim görmüş nitelikli insan sermayesinin üretime katılımı sözkonusudur.
- ❖ Bilgi toplumu işgücünden tasarruf sağlamakta, bu ise kısa dönemde işsizlik, uzun dönemde ise yeni teknolojilerin global etkilerini ortaya çıkarmaktadır.
- ❖ Sanayi toplumundaki genel eğitimin yerini bilgi toplumunda eğitimin bireyselleşmesi ve sürekliliği almaktadır.



## 2. BİLGİ TOPLUMU VE BİLGİ EKONOMİSİ

- ❖ Sanayi toplumunda sanayi mallarının ve hizmetlerin üretimi yapılmaktadır. Bilgi toplumunda ise bilgi ve teknolojinin üretimi gerçekleşmekte ve bilgi sektörünün ürünü olarak bilgisayar, iletişim ve elektronik araçlar, elektronik haberleşme, robotlar, yeni gelişmiş malzeme teknolojileri gündeme gelmektedir.
- ❖ Sanayi toplumundaki fabrikaların yerini bilgi toplumunda bilgi kullanımını içeren bilgi ağları ve veri bankaları (iletişim ağ sistemi) almaktadır. Bilgi, dünyanın her tarafında üretilmekte ve iletişim teknolojisi aracılığıyla anında her tarafa yayılmaktadır.



### 3. BİLGİ EKONOMİSİNİN ÖZELLİKLERİ

- Bilgi ekonomisi yeni bir ekonomidir.
- Bilgi ekonomisi dijital bir ekonomidir.
- Bilgi ekonomisinde sanallaşma önemli rol oynamaktadır.
- Bilgi ekonomisi bir ağ ekonomisidir.
- Bilgi ekonomisinde araçlar büyük ölçüde ortadan kalkmaktadır.
- Bilgi ekonomisinin hakim sektörü bilgisayar, iletişim ve eğlence sanayilerinin bütünleşmesiyle oluşan yeni medya sektörüdür.
- Bilgi ekonomisi yenilik temelli bir ekonomidir.
- Bilgi ekonomisinde üretici ve tüketici farkı belirsizleşmektedir.
- Bilgi ekonomisi bir hız ekonomisidir.
- Bilgi ekonomisi küresel bir ekonomidir.





### 3. BİLGİ EKONOMİSİNİN ÖZELLİKLERİ

- Bilgi ekonomisi sosyal sorunları da beraberinde getirmektedir.
- Bilgi ekonomisinde üretim miktarı arttıkça üretim maliyeti azalır.
- Bilgi ekonomisi bilginin katma değer yarattığını kabul eder.
- Bilgi ekonomisi şebeke ekonomisi niteliğindedir.





## 4. BİLGİSAYAR TEKNOLOJİLERİ

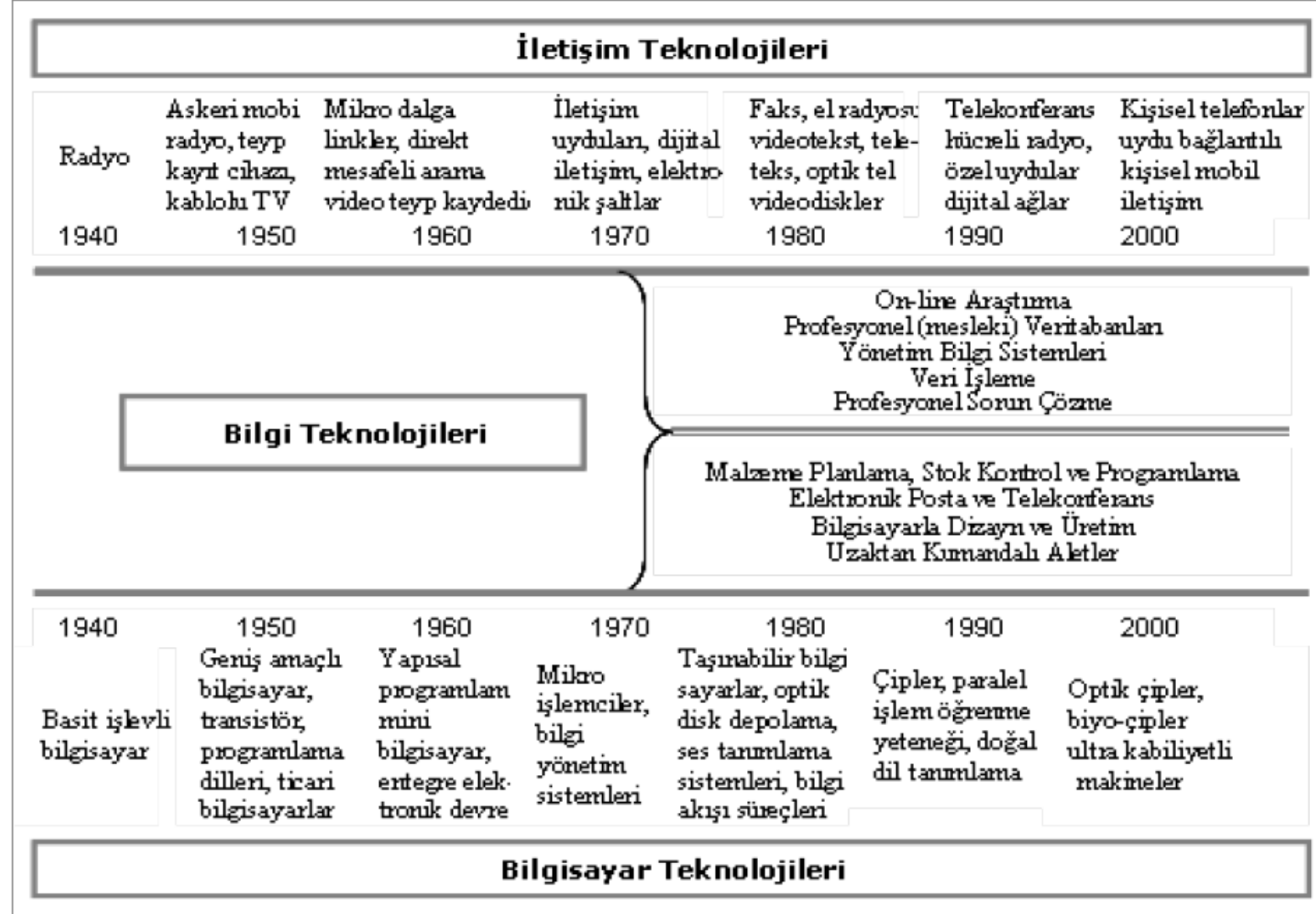
Dünyadaki başlıca yeni temel teknolojiler “bilgi teknolojisi” ve “jenerik teknoloji” alanındaki yenilikleri kapsamaktadır. Bilgi teknolojisi, elektronik bilgi işlem sistemleri (bilgisayar) ve iletişim (telekomünikasyon) teknolojilerini kapsamaktadır. Bilgi teknolojisinin başlıca bileşenleri şunlardır:

- ⊕ Bilgi işlem teknolojisi (bilişim teknolojisi); bilgi işlemde yazılım ve donanım teknolojilerinin kullanımı,
- ⊕ Uydu teknolojisi ; uydular aracılığı ile bilgi aktarımı,
- ⊕ Mikro- elektronik teknolojisi; daha hızlı ve hassas işlem birimlerinin geliştirilmesine yönelik bilim ve teknolojiler,
- ⊕ Telekomünikasyon teknolojisi; iletişim alanında geliştirilmiş yeni teknolojiler (dijital teknoloji, fiber optik teknolojisi, lazer teknolojisi, akıllı terminal, internet, tele işlem, videotex, telekonferans, fax, CD-Rom ve video-disk.),
- ⊕ Esnek otomasyon teknolojileri.



## 4. BİLGİSAYAR TEKNOLOJİLERİ

Şekil 1: Bilgi, İletişim ve Bilgisayar Teknolojilerindeki Değişim





## 5. İNTERNET

İnternet, birçok bilgisayar sisteminin birbirine bağlı olduğu, dünya çapında yaygın olan ve sürekli büyüyen bir iletişim ağıdır.

İnternet, insanların her geçen gün gittikçe artan "retilen bilgiyi saklama/paylaşma ve ona kolayca ulaşma" istekleri sonrasında ortaya çıkmış bir teknolojidir. Bu teknoloji yardımıyla pek çok alandaki bilgilere insanlar kolay, ucuz, hızlı ve güvenli bir şekilde erişebilmektedir. İnternet'i bu haliyle bir bilgi denizine, ya da büyükçe bir kütüphaneye benzetebiliriz.

İnternet çeşitli amaçlara yönelik olarak kullanılabilir;

- a. Bilgi
- b. İletiliřim
- c. Eğlence
- d. Ticaret



## 5. İNTERNET

### 2018 yılının İnternet, sosyal medya ve mobil kullanıcı istatistikleri

- 4.02 milyar **internet kullanıcısı**, dünya nüfusunun %53'ü
- 3.19 milyar **sosyal medya kullanıcısı**, dünya nüfusunun %42' si
- 5.13 milyar **mobil kullanıcısı**, dünya nüfusunun %68' i
- 2.95 milyar mobil sosyal medya kullanıcısı, dünya nüfusunun %39'unu ifade etmektedir.



2017 verileriyle karşılaştıracak olursak en büyük artış mobil ve sosyal medya kullanımında olduğu görülmektedir.

- 3.81 milyar **internet kullanıcısı**, dünya nüfusunun %51'i
- 3.02 milyar **sosyal medya kullanıcısı**, dünya nüfusunun %37' si
- 5.05 milyar **mobil kullanıcısı**, dünya nüfusunun %66' sı
- 2.78 milyar **mobil sosyal medya kullanıcısı**, dünya nüfusunun %34'ünü ifade etmektedir.





# 5. İNTERNET

JAN  
2018

## INTERNET USE

BASED ON ACTIVE INTERNET USER DATA, AND ACTIVE USE OF INTERNET-POWERED MOBILE SERVICES

TOTAL NUMBER  
OF ACTIVE  
INTERNET USERS



4.021

BILLION

we  
are  
social

INTERNET USERS AS A  
PERCENTAGE OF THE  
TOTAL POPULATION



53%



TOTAL NUMBER  
OF ACTIVE MOBILE  
INTERNET USERS



3.722

BILLION

we  
are  
social

MOBILE INTERNET USERS  
AS A PERCENTAGE OF  
THE TOTAL POPULATION



49%

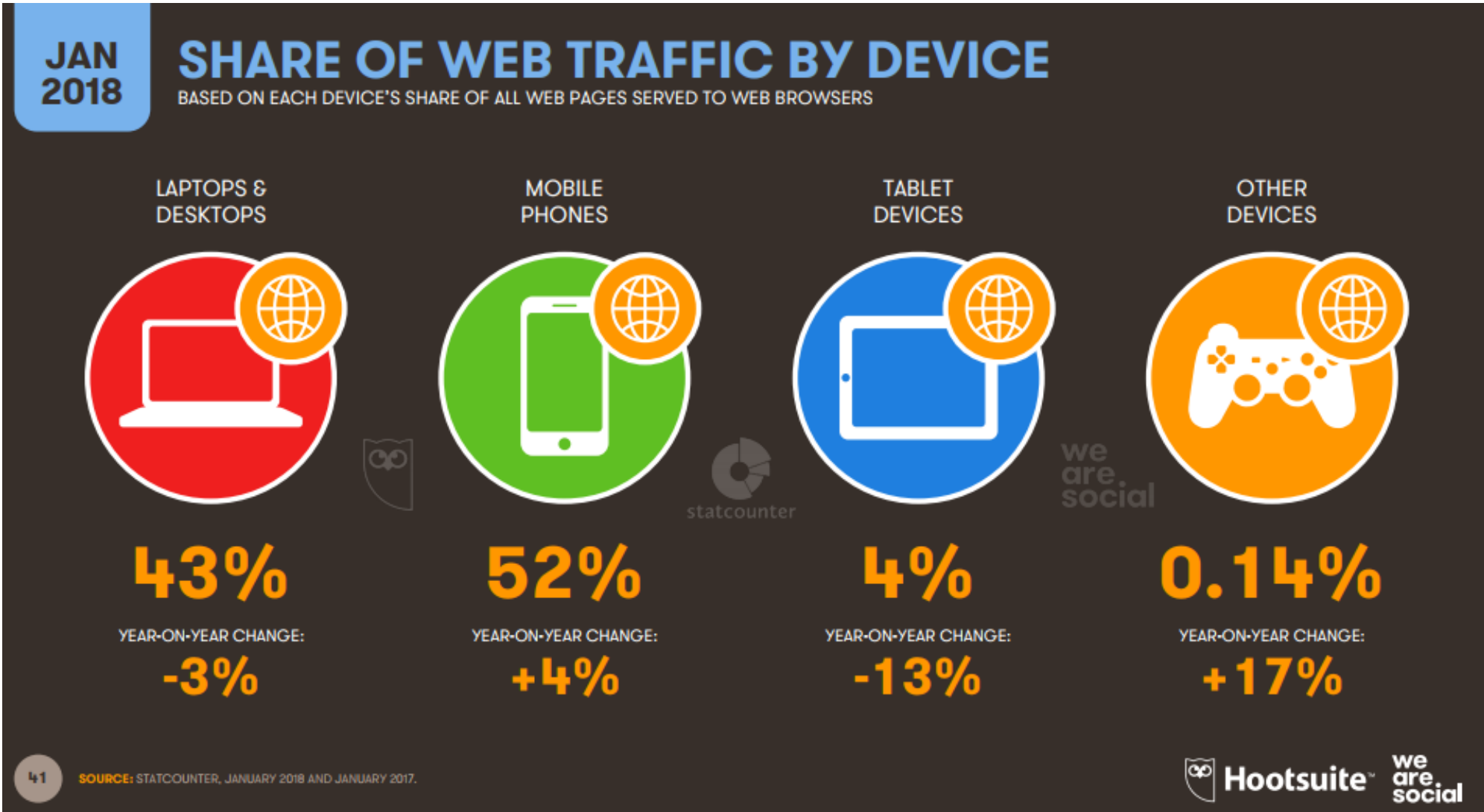
28

SOURCES: INTERNETWORLDSTATS; ITU; EUROSTAT; INTERNETLIVESTATS; CIA WORLD FACTBOOK; MIDEASTMEDIA.ORG; FACEBOOK; GOVERNMENT OFFICIALS; REGULATORY AUTHORITIES; REPUTABLE MEDIA. NOTES: PENETRATION FIGURES ARE FOR FULL POPULATION, REGARDLESS OF AGE.

Hootsuite™ we  
are  
social

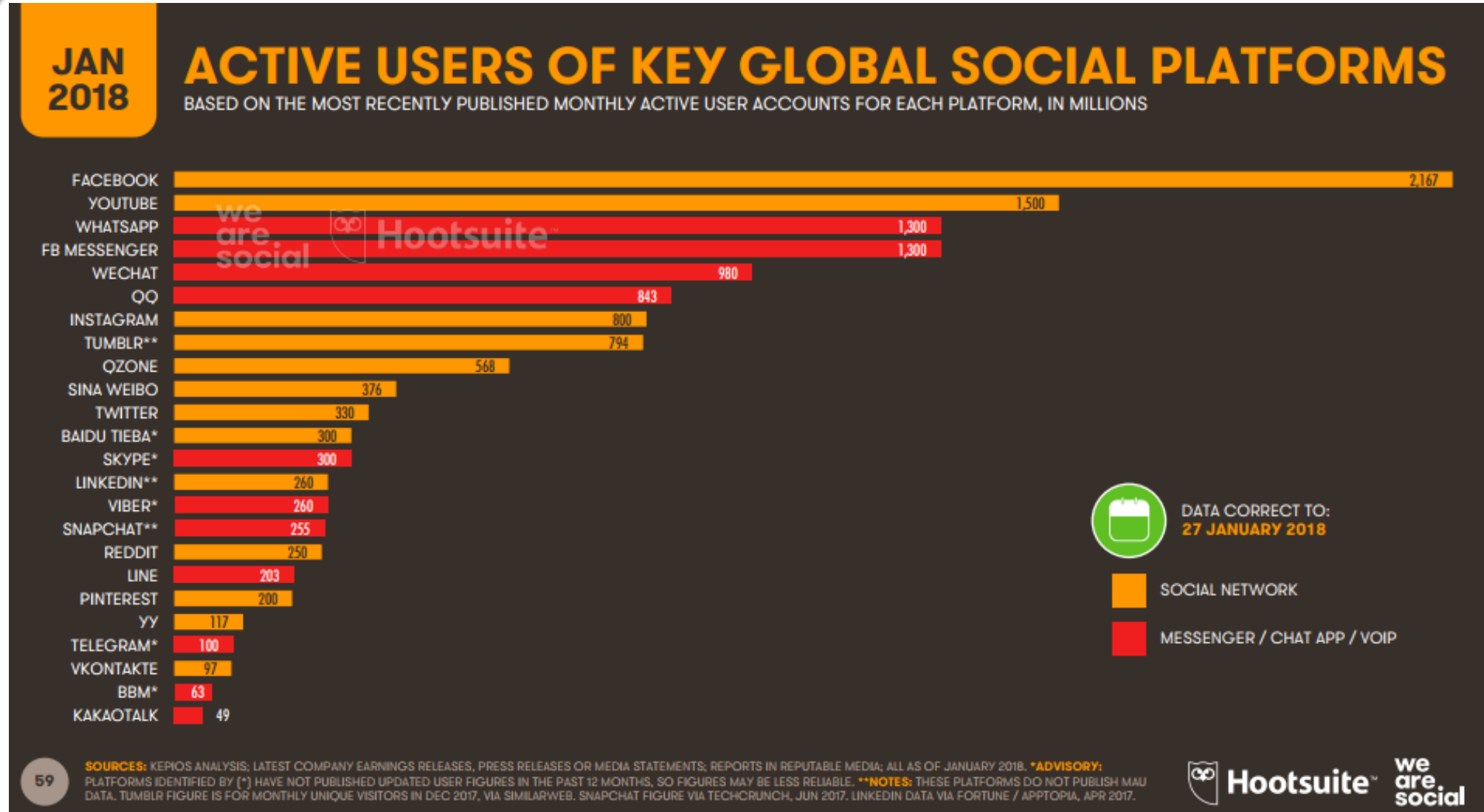


# 5. İNTERNET





# 5. İNTERNET





## 6. İNTERNET VE İŞ DÜNYASI

**SİZCE İNTERNET,  
İŞ DÜNYASINI NASIL ETKİLEDİ**





## 7. E-TICARET

Elektronik ticaret; **mal ve hizmetlerin; üretim, reklam ve satışının** internet üzerinde, güvenli bir ortamda yapılmasıdır.

Bu kapsamda, tüketiciler için fiziki sınırların ortadan kalktığı, tek bir tuşla hayal ettikleri ürün ve hizmetlere ulaştığı, firmalar içinse pazarlama ve satış olanakları sunan bir ortamdır.



Devlet ya da özel sektörde görev yapan kurumların, firmaların ve bireylerin internet ortamında ya da intranet ortamında, yazı, ses ve görüntü şeklindeki fonksiyonların, sayısal biçimde işlenmesi, iletilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer oluşturmayı amaçlayan ticari işlemlerin tümünü ifade etmektedir.



## 7. E-TICARET

**İnternetin platform oluşturduğu** bilgisayar ağıları vasıtasıyla ürün, hizmet ve bilginin,

- Alınıp satılma,
- Transfer olma,
- Yer değiştirme

süreçlerini kapsayan **gelişmiş bir ticaret modelidir.**





## 7. E-TICARET

Elektronik ticaret; özellikle 1995 yılından sonra internet kullanımının artmasıyla ortaya çıkan, ticaretin elektronik ortamda yapılması kavramı elektronik ticaret ya da kısaca e-ticaret olarak adlandırılır. Mal ve hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar ağları üzerinden yapılmasıdır. Elektronik ticaret, ticari işlemlerden biri veya tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi yoluyla;

- *Reklam ve pazar araştırması,*
- *Sipariş ve ödeme,*
- *Teslim,*

olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır...





## 8. E-TİCARET AŞAMALARI

- Ticaret öncesi firmaların elektronik ortamda bilgilenmesi ve araştırma yürütmesi, (Pazarlama Mal veya Hizmet Hakkında Bilgi Alma )
- Firmaların elektronik ortamda buluşması, - Ödeme sürecinin yerine getirilmesi,
- Taahhüdün yerine getirilmesi, mal veya hizmet müşteriye teslimi, satış sonrası bakım, destek, vb. hizmetlerin tem edilmesi.
- ...





The image features a dynamic, multi-colored smoke or ink background. The colors transition from blue on the left, through purple, magenta, red, orange, yellow, and green on the right. The smoke is thick and billowing, creating a sense of movement and depth. The word 'TEŞEKKÜRLER' is centered in the middle of the image in a bold, white, sans-serif font.

TEŞEKKÜRLER