

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PAZARLAMA İLETİŞİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

COVID – 19 KÜRESEL SALGINI  
VE  
TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ

Ezgi EDEMEN BALCI  
113699023  
Doç. Dr. Emine Eser Gegez

İSTANBUL

2021

COVID – 19 KÜRESEL SALGINI VE  
TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ

COVID – 19 GLOBAL PANDEMIC AND  
EFFECTS ON CONSUMER BEHAVIOURS

Ezgi Edemen Balcı

113699023

**Tez Danışmanı :** Doç. Dr. Emine Eser Gegez

..Istanbul Bilgi..... Üniversitesi

(İmza) 

**Jüri Üyeleri** Doç. Dr. Gresi Sanje

..Istanbul Bilgi..... Üniversitesi

(İmza) 

**Jüri Üyesi:** Dr. Öğr. Üyesi Özge Sığircı

..Kırklareli..... Üniversitesi

(İmza) 

Tezin Onaylandığı Tarih : .....21/01/2021.....

Toplam Sayfa Sayısı: .....

Anahtar Kelimeler (Türkçe)

- 1) Covid - 19
- 2) Tüketim alışkanlıkları
- 3) Tüketici
- 4) İnternette alım
- 5) Stoklu alışveriş

Anahtar Kelimeler (İngilizce)

- 1) Covid - 19
- 2) Consumption habits
- 3) Consumer
- 4) Online purchasing
- 5) Stock shopping

## ÖNSÖZ

Araştırmamı yazmaya başladığım ilk günden itibaren ihtiyacım olan her an ulaşabildiğim, akademik bilgisi ile araştırmamı zenginleştiren değerli hocam ve tez danışmanım Doç. Dr. Emine Eser Gegez'e,

Süreç boyunca ilgilerini, sevgilerini ve desteklerini esirgemeyen sevgili eşim Cenk Balcı ve oğlum Pamir Balcı'ya,

Tezimin ve dolayısıyla yüksek lisans programımın tamamlanmasının arkasındaki en güçlü motivasyon olan kardeşim Onurcan Edemen, annem Gülten Edemen ve babam Mustafa Edemen'e,

Çalışmama katkıda bulunan ve deneyimlerini benimle paylaşmada oldukça cömert ve istekli olan değerli katılımcılarıma çok teşekkür ederim.

Ezgi EDEMEN BALCI

## **ABSTRACT**

Covid - 19 virus was first seen in Wuhan, China on 31.12.2019. The virus, which was seen in many countries, including America and European countries, in a short time, was first seen in our country on March 11, 2020. Shortly after it was seen in our country, the World Health Organization (WHO) announced that the epidemic was a global health problem and the disease was now turning into a pandemic.

Covid-19 virus, which is rapidly infected the population, was seen in millions of people worldwide. The rapid increase in the number of cases brought along the measures taken by countries in this regard, changing living conditions and changes in shopping habits.

With this study, it was investigated whether the Covid-19 Pandemic had an effect on the shopping habits of the consumers. Qualitative research method was preferred as a research method in order to determine the changes in shopping habits correctly. Interviews were conducted with 7 female and 7 male participants within the scope of the research.

In the study, the effect of the Covid -19 pandemic on the shopping and consumption habits of the participants was questioned within the scope of various sub-research questions. These questions generally question "change in consumed products" "change in consumed quantities" "tendency to stock or avoid stocks" "preferred fields for shopping" and its reasons.

The findings of the study were evaluated under the subtitle of each sub-research questions. Research results show that the number of cases and deaths in our country, the accompanying voluntary quarantine, social isolation and curfews, the measures taken to protect against the disease, and the perception of social distance that has become a part of our lives change the products and the amount

we consume. With the research, there was an increase in the use of masks, disinfectants and cologne along with the pandemic. Curfews, voluntary quarantine, and home-working practices have increased the time spent at home, which has caused consumers to shop more for domestic consumption products. In the interviews, it was determined that internet shopping was preferred more than before both in order to minimize the risk of contamination by reducing contact with others and due to its practicality. However, it has been observed that one of the preferred payment methods to reduce the risk of disease transmission is the use of contactless cards.

With the announcement of the first Covid-19 case in our country, it was determined that consumers turned to protective equipment and hygiene materials. On the other hand, it is seen that there are panic shopping and stocked purchasers with the effect of crisis management or inability to manage in other countries, the social media posts, and the information accessed on the social psychology. The need for access to accurate information directs the consumer to different sources of information and sometimes causes differences in the types and quantities of the products that people purchase.

Keywords: Covid - 19, pandemic, consumption habits, consumer, shopping fields, online purchasing, stock shopping

## ÖZET

Covid – 19 virüsü ilk olarak Çin'in Wuhan kentinde 31.12.2019'da görülmüştür. Kısa bir süre içinde Amerika ve Avrupa ülkeleri olmak üzere pek çok ülkede görülen virüs ülkemizde ilk defa 11 Mart 2020 yılında görüldü. Ülkemizde de görüldükten kısa bir süre sonra Dünya Sağlık Örgütü (WHO) salgının küresel bir sağlık sorunu olduğunu duyurdu ve hastalığın artık pandemiye döndüğünü ilan etti.

İnsandan insana hızla bulaşan Covid – 19 virüsü dünya genelinde milyonlarca insanda görüldü. Vaka sayılarındaki hızlı artış, ülkelerin bu hususta aldığı önlemler, değişen yaşam koşulları, alışveriş alışkanlıklarındaki değişiklikleri de beraberinde getirdi.

Bu çalışma ile Covid – 19 Pandemisinin tüketicilerin alışveriş alışkanlıklarına etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Alışveriş alışkanlıklarındaki değişikliklerin doğru saptanabilmesi için araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında 7 kadın 7 erkek katılımcı ile görüşmeler yapılmıştır.

Araştırmada Covid -19 pandemisinin katılımcıların alışveriş ve tüketim alışkanlıklarındaki etkisi çeşitli alt araştırma soruları kapsamında sorgulanmıştır. Bu sorular genel hatlarıyla “tüketilen ürünlerde değişiklik” “tüketilen miktarlarda değişiklik” “stok yapma eğilimi ya da kaçınımı” “alışveriş için tercih edilen kanallar” ve sebeplerini sorgulamaktadır.

Araştırmanın bulguları her bir alt araştırma sorusuna ait alt başlıkta değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarında ülkemizdeki vaka ve vefat sayısının, beraberinde gelen gönüllü karantina, sosyal izolasyon ve sokağa çıkma yasaklarının, hastalıktan korunmak için alınan önlemlerin, hayatımızın bir parçası haline gelen sosyal mesafe algısının tükettiğimiz ürünleri ve miktarını değiştirdiğini göstermektedir. Araştırma ile beraber pandeminin beraberinde maske, dezenfektan, kolonya kullanımında artış yaşanmıştır. Sokağa çıkma yasakları, gönüllü karantina, evden çalışma uygulamaları evde geçirilen zamanı

arttırmıştır bu da tüketicilerin ev içi tüketim ürünlerinin alışverişini daha fazla yapmasına sebep olmuştur. Görüşmelerde hem başkaları ile teması azaltarak bulaş riskini minimuma indirmek için hem de pratikliğinden dolayı internet alışverişlerinin eskisinden daha fazla tercih edildiği saptanmıştır. Bununla beraber hastalığın bulaş riskini azaltmak için tercih edilen ödeme yöntemlerinden birinin de temassız kart kullanımı olduğu görülmüştür.

Ülkemizde ilk vakanın ilanı ile beraber tüketicilerin koruyucu ekipman ve hijyen malzemelerine yöneldiği tespit edilmiştir. Bununla beraber başka ülkelerdeki kriz yönetimi ya da yönetilememesi hallerinin, sosyal medya kanallarındaki paylaşımların, erişilen bilgilerin toplum psikolojisi üzerindeki etkisiyle beraber panik alışverişleri, stoklu alım yapan tüketicilerin olduğu da görülmektedir. Doğru bilgiye ulaşım ihtiyacı tüketiciyi birbirinden farklı bilgi kaynaklarına yönlendirmekte ve kişilerin kimi zaman satın alımını yaptıkları ürünlerin çeşitlerinde ve miktarlarında da değişik olmasına sebep olmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Covid – 19, pandemi, tüketim alışkanlıkları, tüketici, alışveriş kanalları, internetten alım, stoklu alışveriş

## İÇİNDEKİLER

Önsöz.....	i
Abstract .....	ii
Özet.....	iv
Tablolar Listesi.....	viii
Kısaltmalar Listesi.....	ix
Giriş.....	1
1. Literatür Taraması.....	5
1.1.Covid – 19 ve Dünya.....	5
1.2.Covid- 19 ve Türkiye.....	6
1.3. Covid – 19 Küresel Pandemisi ve Değişen Tüketici Alışkanlıkları.....	8
2. Metodoloji .....	16
2.1. Araştırma Amacı .....	16
2.2.Araştırma yönümi.....	16
2.3.Araştırma Soruları.....	17
2.4.Görüşme Soruları.....	17
2.5.Veri Toplama Süreci .....	19
2.6.Verilerin Yorumlanması.....	20
2.6.1. Covid - 19 Pandemisi öncesi tüketici davranışları .....	24
2.6.2. Türkiye’de vaka görüldükten sonraki tüketici davranışları.....	26
2.6.3. Süreç hakkındaki bilgi kaynakları, tercih sebepleri ve tüketici davranışı üzerindeki etkileri.....	29
2.6.4. Covid – 19 Pandemisi sürecinde tercih edilen alışveriş kanalları ve sebepleri.....	32
2.6.5. Sokağa çıkma yasakları, sosyal izolasyon, gönüllü karantina uygulamalarının tüketici davranışları üzerindeki etkisi.....	33
3. Sonuç, Tartışma, Kısıtlar ve Öneriler.....	34

3.1.Sonuç.....	35
3.2.Tartışma .....	37
3.3.Kısıtlar.....	38
3.4.Öneriler .....	39
Kaynakça.....	40
Ekler.....	43
Ek-1: K1 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	43
Ek-2: K2 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	48
Ek-3: K3 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	54
Ek-4: K4 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	59
Ek-5: K5 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	64
Ek-6: K6 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	68
Ek-7: K7 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	72
Ek-8: K8 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	77
Ek-9: K9 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	82
Ek-10: K10 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	86
Ek-11: K11 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	90
Ek-12: K12 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	95
Ek-13: K13 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	100
Ek-14: K14 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri.....	105

## **Tablolar Listesi**

Tablo 1: 11-18.03.2020 Türkiye'de Covid -19 Vakaları

Tablo 2: Tüketici Davranışı Yansımaları

Tablo 3: Katılımcılara Ait Demografik Özellikler

Tablo 4: Katılımcı Görüşme Yeri ve Süresi

Tablo 5: Katılımcı Görüşme Deşifreleri Anahtar Kelime / Adetleri

## **Kısaltmalar Listesi**

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü

WHO: World Health Organization

## **GİRİŞ**

Sağlıklı olma hali çoğu zaman akla hastalık kavramının karşıtı olarak gelse de Dünya Sağlık Örgütü sağlık kavramını “sadece hastalıkların ve rahatsızlıkların olmayışı değil, bir bütün olarak fiziki, ruhi ve sosyal açıdan iyi olma hali” olarak açıklar (Dünya Sağlık Örgütü, 2020). Yaşam biçimlerindeki değişiklikler, teknolojinin beraberinde getirdiği yenilikler bu çağın insanının sağlık kavramını “fiziksel, sosyal, duygusal ve manevi durum” gibi yaşamının bütün boyutlarıyla ilgili bir kavram olarak ele almasını sağlamakta, bu açıdan “sağlıklı olma hali” yaşamdan memnuniyeti, yaşam kalitesini, ve bireysel olarak kişinin kendini gerçekleştirme anlamlarını da bünyesinde barındırmaya başlamaktadır (Dünya Sağlık Örgütü, 2020).

Sağlıklı yaşam biçimi ise, kişinin bireysel ya da kitlesel olarak sağlıklı kalmak ve hastalıklardan korunmak amacıyla hayata geçirdiği davranışların bütünü olarak tanımlanmaktadır (Cihangiroğlu & Deveci, 2011).

Hem bireysel hem toplumsal olarak sağlıklı olma halinin yaşam kalitesinin artırılması ve olumsuz sağlık şartlarının bertaraf edilmesi ile mümkün olmuştur (Edelman, Fain & Mandle, 1999).

2020 yılında tüm Dünya’da büyük bir sağlık sorunu haline gelen Covid – 19 virüsü ilk olarak 31 Aralık 2019 tarihinde Çin’in Wuhan kentinde görülmüştür. Kısa zaman içinde önce Çin’in genelinde sonra Amerika, Avrupa ve Asya kıtaları olmak üzere tüm Dünya’da görülmeye başlamıştır. Üst ve alt solunum yolu enfeksiyonları, ateş, öksürük semptomları ile kendini gösteren Covid – 19 hastalığı 2020 yılı boyunca tüm Dünya’nın en önemli sağlık sorunu haline gelmiştir.

Geniş kitleleri etkilemesi, hızlı yayılması, kalıcı hasar bırakması, ölümcül sonuçlarının olması, globalleşen dünyada insanların ulusal ve uluslar arası hareket halinde olmaları sebebiyle hastalığın kontrolü güçleşmiş, Çin’de başlayan bu hastalık küresel bir salgına dönüşmüştür.

Dünya tarihi geçmişinde pek çok salgın barındırmaktadır. İnsanlık, tarih boyunca salgın hastalıklar ile sınanmış, hastalık hali sadece hastanın kendisini değil tüm toplumu etkilemiştir. Salgın şeklinde yayılım gösteren tüm bulaşıcı hastalıkların benzer özellikler taşır: Hastalık sağlıklı kişilere kısa sürede bulaşır, hastalığın belirtileri akut ve şiddetli olarak görülür, kimi zaman hastalığa yakalananlar kısa sürede hayatını kaybeder, hastalığı yenenler de çoğunlukla bu virüse karşı bağışıklık kazanmış olurlar (Parıldar, 2020).

Bulaşıcı bir hastalık olarak bilinenlerinin aksine, özellikle vakaların yeni görüldüğü zamanlarda Covid – 19 virüsü ve Koronavirüs hastalığı ile ilgili bilinmezlikler bir hayli fazla olmuştur. Hastalığın yeni olması; belirtileri, tedavisi, korunma yolları, alınması gereken önlemler ile ilgili net, doğru, kesin bilgilerin olmaması bireylerin ne yapacağını bilememelerine sebep olmuştur. Bunun yanı sıra çağın en büyük getirisi olan internet ve sosyal paylaşım mecraları, kişilere fikirlerini özgürce paylaşma, başkalarının görüşlerine kolaylıkla erişme olanağı tanımaktadır.

Covid – 19 virüsü ve Koronavirüs hastalığı hakkındaki belirsizlikler beraberinde özellikle sosyal medyada doğru ve yanlış bilgilerin de hızlı bir şekilde yayılmasına sebep olmuştur. Bir diğer deyişle sosyal medyadaki panik hali virüsten çok daha hızlı yayılmıştır (Depoux, Martin, Karafillakis, Preet, Wilder-Smith & Larson, 2020). Yapılan araştırmalarda çıkan sonuçlara göre çoğalan Covid – 19 vakaları ve vefat sayıları, beraberinde toplumsal mental rahatsızlıkları getirmiş, insanlar arasında yaygın anksiyete bozukluğunun, depresyonun ve kalitesiz uyku uyuma şikayetlerinin görülme sıklığı artmıştır (Huang & Zhao, 2020).

Hastalık etkenine göre değişiklik gösterebilse de, salgınlara karşı mücadelede en etkili stratejiler arasında, “izolasyon, karantina, aşılama, erken tanı, takip ve tedavi” gösterilmektedir (Parıldar, 2020). Salgın ile mücadelede toplumsal hijyen kurallarına uyulması, sağlıklı ve yeterli beslenme, bağışıklanma,

erken tanı, tedavi ve takip gibi her düzeyde koruyucu tıp yaklaşımları büyük önem taşımaktadır (Parıldar, 2020).

Kişiler arasında daha yaygın görülmeye başlayan anksiyete ve panik hali, bununla beraber virüsten korunmak için hayatımıza giren “sosyal mesafe” kavramı; 7’den 70’e herkese öğretilmek istenen hijyen kuralları, öncesinde tüketim alışkanlığımız olmayan koruyucu ekipmanların (maske, siperlik) ve hijyen malzemelerinin (dezenfektan, kolonya) yaşamımızın bir parçası haline gelmesi kısa ve uzun vadede tüketici davranışlarına da sirayet etmiştir.

Bireysel inisiyatifle ve / veya devletlerin politikaları doğrultusunda alınan önlemler insanların sosyal yaşam biçimlerini doğrudan etkilemiştir. Belirli gün ve saatlerde yürürlüğe geçen sokağa çıkma yasakları, işverenlerin çalışanlarına evden çalışma opsiyonunu sunması, okulların internet tabanlı eğitime geçmesi, cafe – restaurant gibi sosyal paylaşım ortamlarının kapatılması ile beraber insanlar evlerinde daha fazla vakit geçirmeye başlamıştır. Yapılan çalışmalarda evde geçirilen zamanın değerlendirme şekline göre kişilerin ruhsal durumlarının değişiklik gösterdiği tespit edilmiştir. Evde kaldığı süre boyunca sosyal medya ve diğer kanallar üzerinden Covid- 19 ile ilgili bilgi arayışında olan kişilerin anksiyete seviyelerinde artış olduğu, aksine evdeki zamanını hobileri ya da farklı uğraşları için değerlendirenlerin ise kaygı seviyelerinin belirgin oranda daha az olduğu tespit edilmiştir (Fullana, Hidalgo-Mazzei, Vieta & Radua, 2020).

Pandemi sürecinde, can sağlığının tehlikeye girmesi, beraberinde alınan önlemler tüm Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de kişilerin paniğe kapılmasına neden olmuştur (Yetkin Özbük, 2020). Yapılan araştırmaların sonuçlarında görülmüştür ki, pandemi durumu insanlarda endişe yaratmakta ve insanların ruh halini olumsuz etkilemektedir. Bu ruhsal değişim tüketicilerin karar verme süreçlerinde ve satın alma davranışlarındaki değişiklikleri de beraberinde getirmektedir. Grashuis & Skevas & Segovia, 2020’un çalışmasında Covid – 19 küresel salgınının tüketicilerde ki tüketim davranışı üzerindeki tesiri *“Tüketicinin Covid – 19 vaka sayıları artış gösterdiği sırada kapalı bir ortamdan, marketten*

*alışveriş yapmak yerine, eve servis imkanından dolayı internet siteleri üzerinden alışveriş yapmayı tercih etmektedir.”* olarak belirtilmiştir.

Hall & Prayag & Fieger & Dyason, 2020 yapmış oldukları çalışmada çıkan sonuçlara göre *“Tüketiciler belli kategorilerde ürünleri stoklu alma eğilimine girmişlerdir. Bunun yanı sıra evde kalma zorunlulukları, karantina uygulamaları, sokağa çıkma yasaklarından dolayı catering ve konaklama endüstrisindeki hizmetlerin tüketimi azalmış, bu sektörlerin satın alınma trendlerinde Covid – 19 küresel salgınından dolayı düşüşler görülmüştür.”* değerlendirmelerinde bulunmuşlardır.

Zwanka & Buff 2021’in araştırmalarında ise *“Covid – 19 küresel salgını sebebi ile daha önce ihtiyaçlarını ev dışında gidermeye, aktif bir sosyal yaşam sürmeye alışkın olan tüketiciler evde kalmaya zorlanmış; bu sebeple evdeki zamanın değerlendirilmesine yönelik tüketim materyallerine talebin arttığı görülmüştür. İnternet üzerinden eve siparişlerin artışıdaki en önemli etken gene Covid- 19 küresel salgını ve beraberinde gelen yeni yaşam koşullarıdır.”* ifadeler ile Covid – 19 pandemisinin tüketicinin davranışları üzerindeki etkisine dikkat çekilmiştir.

Bu çalışma ile Covid – 19 pandemisinin Türkiye’deki seyri ve tüketici davranışlarına olan etkisi araştırılmaktadır. İlerleyen sayfalarda pandemi öncesi tüketici davranışları, artan vaka sayıları ile beraber Türkiye’de alınan tedbirler, bunun bireylerin yaşantılarına olan etkisi, tüketim alışkanlıklarında ki değişiklikler ve sebepleri detaylı bir şekilde paylaşılmaktadır. Çalışmanın amacı, Covid – 19 küresel salgını ile hayatımıza giren ve kısa zamanda normalimiz haline gelen tüketim materyallerini, tüketici davranışlarını ve değişen yaşam koşullarını gözler önüne sermektir. Araştırma, tüketicilerin değişen satın alma eğilimlerini ve güncel motivasyonlarını paylaşarak sektörlere, işletmelere, kurumlara yeni dönem pazarlama, işletme ve iletişime dair yol göstermek gayesini taşımaktadır.

## **BİRİNCİ BÖLÜM : LİTERATÜR TARAMASI**

### **1.1. Covid – 19 ve Dünya**

Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre 31 Aralık 2019 tarihinde Çin'in Wuhan Şehri'nde sebebi bilinmeyen pnömoni vakaları görülmüştür (Coronavirus disease (Covid-19) pandemic Erişim Adresi: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov>).

Yapılan araştırmalar sonucunda koronavirüslerin sebebiyet verdiği bu hastalıklar 3 ay gibi kısa bir sürede tüm Dünya'nın sağlık problemi olmuştur.

Koronavirüsler, hayvanlarda veya insanlarda hastalığa neden olabilecek büyük bir virüs ailesidir. İnsanlarda, birkaç koronavirüsün soğuk algınlığından Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS) ve Şiddetli Akut Solunum Sendromu (SARS) gibi daha şiddetli hastalıklara kadar solunum yolu enfeksiyonlarına neden olduğu bilinmektedir (Covid-19 Nedir? Temmuz 2020 Erişim Adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html>).

Koronavirüs'e bağlı solunum yolu rahatsızlıkları (ateş, öksürük, nefes darlığı) görülen bir grup hastada yapılan araştırmalar sonucunda virüsün mutasyona uğradığı tespit edilmiş ve hastalık 7 Ocak 2020 tarihinde "Yeni Koronavirüs Hastalığı" ismini almıştır (Coronavirus disease (Covid-19) pandemic Erişim Adresi: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov>).

Salgın başlangıçta Wuhan şehrinde yer alan deniz ürünleri ve hayvan pazarında bulunan kişilerde tespit edilmiştir. Daha sonra insandan insana bulaşarak Wuhan başta olmak üzere Hubei eyaletindeki diğer şehirlere ve Çin Halk Cumhuriyeti'nin diğer eyaletlerine ve diğer dünya ülkelerine yayılmıştır. (Covid-19 Nedir? Temmuz 2020 Erişim Adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html>).

Virüsün yayılma hızı ve bireyleri enfekte etme oranı, can sağlığı açısından taşıdığı risk, artan vaka ve vefat sayılarından dolayı Dünya Sağlık Örgütü (WHO)

11.03.2020 tarihinde Covid – 19’un “küresel pandemi” olduğunu duyurmuştur. (World Health Organization, 2020)

Bu çalışmanın yapıldığı tarihe kadar (15.11.2020) Covid 19 virüsü 192 ülkede görülmüş, 63.911.555 vakaya sebep olmuştur. Bu vakaların 1.317.139 u hayatını kaybetmiş, 34.955.148 kişi ise iyileşmiştir (Koronavirüs Covid-19 Dünya Haritası Erişim Adresi: <https://corona.cbddo.gov.tr/>).

## 1.2. Covid – 19 ve Türkiye

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanı Fahrettin Koca ilk vakayı 11 Mart 2020 tarihinde açıklamıştır. Türkiye’de Covid- 19 kaynaklı ilk vefat ise 17 Mart 2020 tarihinde ilan edilmiştir (Genel Koronavirüs Tablosu Erişim Adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66935/genel-koronavirus-tablosu.html>).

**Tablo 1:** 11-18.03.2020 Türkiye'de Covid -19 Vakaları

Tarih	Toplam Hasta Sayısı	Toplam Vefat Sayısı
18.3.2020	191	2
17.3.2020	98	1
16.3.2020	47	
15.3.2020	18	
14.3.2020	6	
13.3.2020	5	
12.3.2020	1	
11.3.2020	1	

Kaynak: Genel Koronavirüs Tablosu Erişim Adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66935/genel-koronavirus-tablosu.html>.

Türkiye’de bu araştırmanın yapılmaya başlandığı tarihe kadar görülen vaka sayısı 414.278’dir. 11.507 vatandaşımız hayatını kaybetmiş, 353.663 kişi ise tekrar sağlığına kavuşmuştur (Koronavirüs Covid-19 Dünya Haritası Erişim Adresi: <https://corona.cbddo.gov.tr/>).

Türkiye’de Covid-19 ile ilgili çalışmalar 10 Ocak 2020 tarihinde başlamıştır. Sağlık Bakanlığı koordinatörlüğünde kurulan Bilimsel Danışma

Kurulu 22 Ocak 2020’de ilk toplantısını gerçekleştirmiş, ilk Covid-19 vakası 11 Mart’ta görülmüştür. İlk vakanın tespitinden sonra Sağlık Bakanlığı’nın salgın ile ilgili temel stratejisi, halk sağlığı önlemleri olarak vaka görülme hızının düşürmek ve sağlık hizmetine olabilecek yoğun talebin önüne geçmektir. Bu amaçla kademeli olarak salgının ortaya çıkarmış olduğu zararın azaltılması, salgının sınırlandırılması ve baskı altına alınmasına dönük faaliyetler hızlandırılmıştır.

Ülkemizde Sağlık Bakanlığı koordinatörlüğünde Ocak ayında “Operasyon Merkezi” kuruldu ve bilim kurulunun yönlendirmesi doğrultusunda bulaşın önlenmesi ve hastalığın tedavisi için yol haritası çizildi.

Bu hususta 11 Mart 2020 tarihinde ilk vakanın ilan edilmesinin ardından alınan önlemlerin bir kısmı aşağıda belirtilmiştir (Koronavirüs İle Mücadele Kapsamında Alınan Önlemler Erişim Adresi: <https://www.dtr-ihk.de/tr/koronavirus/oenlemler>).

- Ülke genelindeki bütün okulların 30 Mart Pazartesi’ne kadar 2 hafta süreyle tatil edilmesine, bu süre zarfından online eğitim alt yapısının hazırlanarak eğitime evde internet üzerinden devam edilmesine karar verildi.
- Altyapısı uygun Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde dezenfektan ve cerrahi maske üretimi yapılabilecek hale getirildi.
- Uzaktan eğitim, hem internet, hem televizyon aracılığıyla verilerek tüm çocukların erişebilmesine imkan tanındı.
- Yurtdışından gelen yolcularda 15 gün karantina uygulamasına başlandı, ilerleyen zamanlarda yurtdışı ve yurtiçinde seyahat kısıtlaması getirildi.
- Vatandaşların bir arada bulunmaları ve yapılan işlem sırasında birçok kez fiziksel temasın olması nedeniyle berber, kuaför, güzellik merkezlerinin faaliyetleri geçici olarak durduruldu.
- Önce 65 yaş üstü, ardından 20 yaş altına; ilerleyen tarihlerde ise belirli zaman aralıklarında tüm ülke genelinde sokağa çıkma yasağı ilan edilerek bulaş riskinin azaltılması hedeflendi.

- Marketlerin çalışma saati 09:00-21:00 olarak düzenlendi. Marketlere kabul edilen müşteri sayısına toplam alanın onda biri olacak şekilde kısıtlama getirildi.
- Başta Pazar yerleri, marketler, toplu taşımalar gibi topluluk halinde bulunulan yerlerde maske takma zorunluluğu getirildi.
- İş yerlerinde bulaş riskinin azaltılması için vardiyalı çalışma modelleri geliştirildi, maske, dezenfektan tedariki sağlanarak çalışma ortamında risk en aza indirilmeye çalışıldı.
- Günlük hayatın olumsuz etkilenmemesi için marketlerin çalışma saatleri düzenlendi.

Sağlık Bakanlığı ve bilim kurulu öncülüğünde alınan bu önlemlerin amacı teması azaltarak hastalığın bulaşma ihtimalini en aza indirmek, riskini azaltarak hasta ve vefat sayısını en alt seviyede tutmak, hastane doluluk oranlarını kontrol altında tutarak nitelikli sağlık hizmeti sunabilmektir.

### **1.3. Covid – 19 Küresel Salgını ve Değişen Tüketici Alışkanlıkları**

31 Aralık 2019 tarihinde Çin’de ilk Covid – 19 vakası görülmüştür. Bu tarihten sonra virüs hızla yayılmış, önce Çin’de salgın daha sonra ise tüm Dünya genelinde pandemi halini almıştır. Covid-19 pandemisinin sosyal, siyasal, ekonomik ve psikolojik etkileri süreç içinde hayatlarımızda köklü değişikliklere neden olmuştur (Bozkurt, Zeybek & Aşkım 2020).

Başlıca solunum yolu enfeksiyonuna neden olan bu virüsün tesiri sadece fiziksel sağlık üzerine değildir, aynı zamanda bireysel ve toplumsal olarak psikoloji için de bir tehdit unsurudur. (Bozkurt, Zeybek, Aşkım 2020) Hastalık salgınları sadece bireylerin fiziksel sağlığını etkilemekle kalmayıp, aynı zamanda hastalığa yakalanmamış kişilerin psikolojik sağlığını ve refahını da etkilemektedir (Wang, Pan, Wan, Tan, Xu, Ho S, & Ho C, 2020).

Rajkumar'ın 2020 yılında yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, özellikle salgının ortaya çıkışı ve vaka sayılarının arttığı dönemlerde bireylerin korku, endişe ve stres seviyelerinin arttığı gözlenmiştir (Rajkumar, 2020).

Virüsün ortaya çıkış sebebi ile ilgili belirsizlikler, kısa sürede yayılması ve salgın halini alması, hastalığı genç yaşlı ayırt etmeksizin herkes için bir tehdit unsuru haline gelmesi salgının aynı zamanda küresel bir travma olmasına sebep olmuştur. (Bozkurt, Zeybek & Aşkın 2020).

Yalnızlık, sosyal izolasyon, sevdiklerinden uzak kalma zorunluluğu, sağlık ile ilgili kaygılanma, ekonomik zorluklar, değişen yaşam koşullarının yanı sıra sosyal medya platformlarından yapılan paylaşımların da toplum psikolojisi üzerine etkisinin olduğu düşünülmektedir (Yıldız, 2020).

Sosyal medya kullanımının etkisiyle beraber bu mecralarda yapılan yorumlar insanları etkisi altına almaktadır. Bu anlamda gerek sosyal medyada gerekse ulusal ve uluslararası basında çıkan Covid-19 haberleri, neredeyse tüm ülkelerde tüketici paniğine sebep olmuştur. Bu panik hali farklı zaman ve derecelerde kendini göstermiştir. Bu kapsamda tüketici paniğine sebep olan faktörler ve özellikleri aşağıda belirtildiği gibidir (Yıldız, 2020).

- İç hareket kısıtlamalarının duyurulması, kısa vadede etkisi 1 hafta ile 10 gün sonra büyük ölçüde ortadan kalkacak olan tüketici paniği oluşturmuştur.
- Yabancı ülkelerdeki iç hareketlilik kısıtlamalarının duyurulması, tüketicilerin bunları, kendi ülkelerindeki salgın ve / veya gelecekteki muhtemel politikanın bir işareti olarak görmelerine sebep olmuştur.
- İç hareket kısıtlamaları diğer ülkelere göre nispeten geç uygulandığında daha az panik yaratmıştır.
- Tüketiciler hem yerel hem de dünya çapında Covid - 19 vakalarıyla ilgili haberlerde panik duygusu yaşayabilmektedir. Covid - 19 vakasının yüzde olarak yüksek oranda ortaya çıktığı zamanlarda tüketiciler daha fazla panik olmakta, küçük orandaki artışları ise daha normal karşılamaktadırlar (Yıldız, 2020).

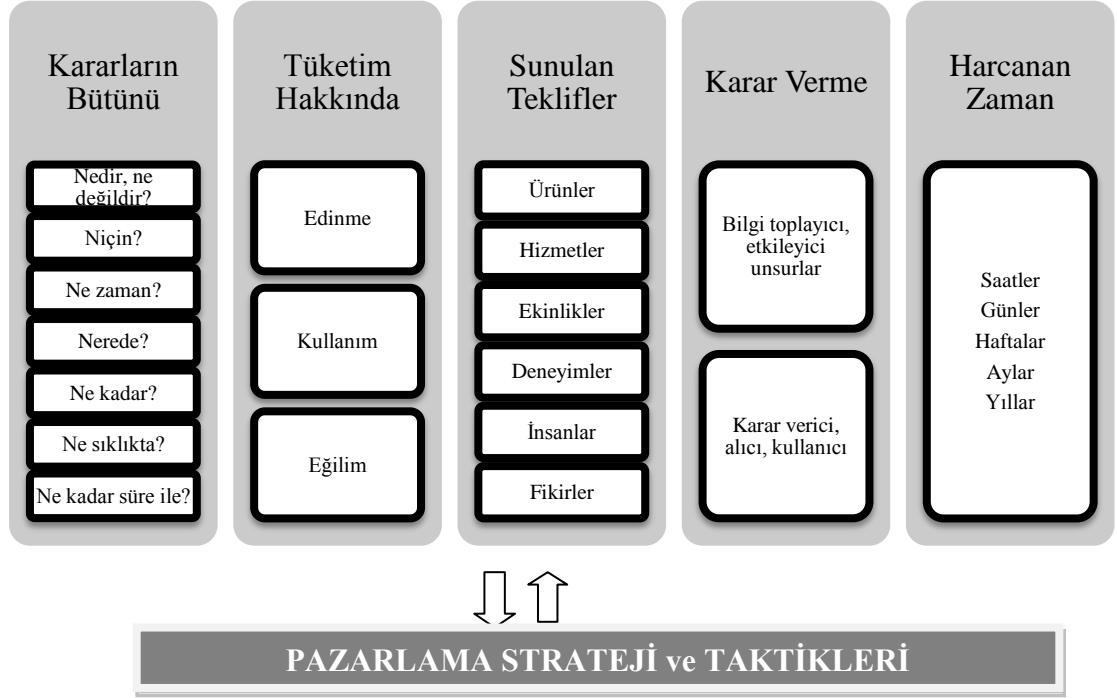
Türkiye’de ki ilk vakanın açıklanmasının ardından insanlar arasında endişe duygusu hakimiyet kazandı. Dünyanın en büyük marka danışmanlık şirketlerinden biri olan Kantar’ın 18–23 Mart tarihlerinde yaptıkları araştırmaya göre Covid-19 salgınından en yüksek derecede endişe duyan ülkeler Türkiye ve İspanya olarak bulgulanmıştır. Bu ülkelerde yaşayan halkın endişe düzeyi, 35 yaş üzerinde %90 civarındadır. Endişeler genel olarak, virüse katılımcıların kendilerinin ya da sevdiklerinin yakalanması ve ekonomik gidişat ile ilgili olarak bulgulanmıştır (Çevik Çetin, 2020).

Endişeli ruh hali beraberinde hem proaktif hem de reaktif sağlık ürünleri ve “kiler hazırlığı” ile ilgili mutfak ürünlerine talep aynı anda hızlı bir şekilde yükseltmiştir. Salgın açıklandıktan sonraki ilk hafta kolonya, sirke ve makarnaya talep artmıştır (Çevik Çetin, 2020).

Tüketici davranış kavramı pek çok şekilde ifade edilebilir. En genel ifadesiyle tüketici davranışı “tüketicilerin, istek ve ihtiyaçlarının tatmin edilebilmesi amacıyla yürüttükleri davranışların tümü” ya da “tüketicilerin, tüketim sürecindeki tüm davranışları” şeklinde tanımlanabilir (İslamoğlu & Altunışık, 2013)

Hoyer ve MacInnis'in "Tüketici Davranışları" isimli kitaplarında tüketici davranışının kapsamı ve yansımaları aşağıdaki tablodaki gibi gösterilmiştir (Hoyer & MacInnis, Tüketici Davranışları 2010: 4).

**Tablo 2:** Tüketici Davranışı Yansımaları



Kaynak: Hoyer ve MacInnis, Tüketici Davranışları 2010: 4

Çevresel uyarılar değiştiğinde tüketici davranışı da değişmektedir. Çok hızlı ve radikal çevresel değişimler, bilişsel becerilerin bu değişimi yönetme kabiliyetini zorlamakta bu da duygu temelli cevapların verilmesine sebep olmaktadır. Mantığın devre dışı kaldığı, duygu hakimiyetli davranışlar "panik satın alma" ya da daha hafif formu olan "olağandışı satın alma" davranışına sebebiyet verebilmektedir (Laato, Islam, Farooq & Dhir, 2020).

Covid – 19 Pandemisi ile beraber tüketici davranışlarında belirgin değişimler meydana gelmiştir. Tüketicilerin zihninde stok yapmaya ilişkin düşünce tarzı oluşmaya başlamıştır. Buna bağlı olarak siparişler online alışveriş (internet üzerinden) yoluyla verilmiştir (Yıldız, 2020).

Tüketici davranışı değişen küresel ve yerel koşullara göre farklılık göstermektedir. Bu koşulların değişmesi ile satın alma seçimleri ve satın alınan ürün kategorileri de değişmektedir. Covid – 19 pandemisi süresince belirli ürünlerde talep artışı olurken bazılarında ise talep azalmıştır. Salgın döneminde tüketiciler özellikle sağlık, kişisel bakım ve temizlik ürünlerinde yönelmiştir. Giyim ve aksesuar ürünleri ile lüks tüketim ürünlerinin talebinde ise bir azalma söz konusu olmuştur (Güven, 2020).

Dünya Sağlık Örgütü'nün Covid – 19'u küresel pandemi olarak ilan etmesi ile beraber tüketicilerin stok yapma eğilimleri artmıştır. Tüketiciler çoğunlukla el dezenfektanı ve cerrahi maske gibi tıbbi malzemeler ile tuvalet kâğıdı ve ekmekek gibi ürünlere daha fazla talep göstermeye başlamışlardır. Yapılan araştırmalarda farklı ülkelerde benzer satın alma eğilimlerinin olduğu görülmüştür. İnsanlar tuvalet kağıdı, el dezenfektanı ve konserve yiyeceklere yönelmiş, market raflarında ürünlerin stokları bitmiştir. İhtiyacın fazlası olarak yapılan bu panik alışverişinin sebeplerinden biri olarak toplum psikolojisinin yer aldığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar ihtiyaç olmadığı halde yapılan bu fazla panik alımının sebeplerinden birinin “sürü psikolojisi olduğu göstermektedir. Covid – 19 pandemisinin özellikle ilk zamanlarında toplumun çoğunluğunun yaptığı panik alışverişi, henüz alışveriş yapmayanlarda bu ürünlere erişememe kaygısının oluşturmuş bu da ihtiyaçlarından fazla bu alışveriş yapma eğilimlerini arttırmıştır (Laato, Islam, Farooq & Dhir, 2020).

Yapılan araştırmalarda çıkan sonuçların neticesinde, Covid – 19 küresel salgınının ortaya çıkışı, vaka sayılarındaki artış, vefat eden kişilerin çoğalması, pandeminin sebebiyet verdiği duygu durum değişiklikleri ve bunun gündelik eylemlerimiz üzerinde ki etkisi şu soruyu beraberinde getirmektedir: Covid – 19 pandemisinin ortaya çıkışı, vaka ve vefat sayılarındaki artış, pandemi kaynaklı meydana gelen duygu durum değişiklikleri ve bunun gündelik eylemlerimiz üzerine etkisi ile panik alışverişi ve /veya olağandışı tüketim eğiliminin arasında ilişki var mıdır?

Uzmanlar Covid – 19 salgını ile mücadelede en önemli unsurlardan birinin hijyen olduğunu belirtmektedir. Bu durum, tüketicilerin el sabunu, dezenfektan ve hijyen ürünlerinin satın alma oranlarını arttırmıştır (Güven, 2020). GittiGidiyor Genel Müdürü, eBay MENA Bölge Direktörü ve TOBB E-Ticaret Meclisi Başkanı Öget Kantarcı'nın paylaştığı veriler, Türkiye'de 9-16 Mart 2020 tarihleri ile 1 hafta öncesinin verilerini kıyaslama olanağı tanımaktadır. Öget Kantarcı AA Haber Muhabiri Abdulkadir Günyol'a *“Türkiye’de 9-16 Mart tarihleri arasında, bir önceki haftaya göre kolonya satışı 34 kat, steril eldiven 19 kat, el dezenfektanı 10 kat, sabun 4 kat, medikal maske 4 kat, tuvalet kağıdı satışı ise 3.5 kat artmıştır. Bebek bezi satışlarında da yüzde 30 artış yaşandı. Gıda ürünlerinde ise sıvı yağ satışı 5 kat, bulgur ve pirinç satışları ise 3 kat artış gösterdi.”* cümleleri ile tüketicinin değişen satın almak davranışını ve stoklama eğiliminin hangi kategoriler özelinde olduğunu ifade etmektedir (Günyol, 2020).

Uzmanların güçlü bağışıklık sisteminin virüs ile mücadelede önemli olduğunun belirtmesinin üzerine tüketiciler bağışıklık sistemi güçlendirici ürünleri almaya yönelmiştir. Yapılan araştırmaya göre Türkiye bağlamında değerlendirildiğinde e-ticaret üzerinden yapılan C Vitamini satışlarında ise %85 artış görülmüştür (Meral, 2020).

İnternete kolay erişiminin beraberinde getirdiği handikaplardan birinin “güvenilir kaynaktan doğru bilgiye erişim” olduğu görülmektedir. Yanlış bilgiler ve söylentiler internetin de yaygınlaşması ile beraber insanlar arasında kasıtlı ya da kasıtlı olmadan hızla yayılmaktadır. Covid-19 pandemisi sürecinde yalan haber paylaşımının çok ciddi boyutlara ulaştığı görülmüştür. Neredeyse her gün üretilen sahte haberler Facebook, Twitter gibi sosyal ağlarda ve Whatsapp gruplarında dolaşıma sokulmuştur. İnsanların bu haberlerin doğruluğuna inanması ve sosyal medyalarında paylaşması ile beraber hızlı bir şekilde yayılmıştır. Bu paylaşımların yanı sıra Koronavirüs Bilim Kurulu üyelerinin adına açılan sahte sosyal medya hesaplardan yapılan paylaşımlarla halk yanlış yönlendirilmiştir. Dünya Sağlık Örgütü bu dezenformasyonun en az virüs kadar tehlikeli olduğunu vurgulamıştır (Aydın, 2020).

Covid -19 pandemisinin henüz yeni yeni bilindiği dönemlerde insanların sağlık durumları hakkındaki endişeleri ve bu hastalığa dair duydukları merak onları bilgi arayışına sevk etmiştir. İnternete erişim kolaylığının beraberinde getirdiği bir diğer sıkıntı ise “Siberkondria”dır. İnsanların sağlık durumlarına dair internetten yaptığı araştırmalar kimi zaman yanlış ve vahim sonuçlar ile sonlanmaktadır. İnternette paylaşılan bilgilerin her zaman doğru olmaması , belirsiz, yanlış bilgilere maruziyet, doğru olmayan kaynaklar bilgi arayışındaki kişinin stres ve kaygı duymasına sebep olmaktadır. Özellikle sağlığı ile ilgili kaygı eğilimi olan bireyler başta olmak üzere; internette sağlıkla ilgili bilgi araştırması yapan tüm bireyler, daha fazla endişe ve kaygıya kapılmaktadır. Bu da karşımıza çağımızın yeni dönem “internet kaynaklı” hastalıklarından biri olan “Siberkondria” olarak gelmektedir (İnternette Bulaşan Hastalık “Siberkondria” Erişim Adresi: <https://lokmanhekim.com.tr/blog/internetten-bulasan-hastalik-siberkondria>).

Covid – 19 döneminde artan bilgi arayışının ve bilinmezliğin getirdiği kaygı durumunun Siberkondria vakalarını da beraberinde getirdiği bunun da olağan dışı satın alma eğilimine etkisinin olabileceği düşünülmektedir.

Maksatlı ya da maksatsız paylaşılan yanlış bilgilerin haricinde sosyal medya kanalları, internet siteleri, televizyon programları kısacası bilgiye erişimin mümkün olduğu her mecra bireylerin içinde buldukları krize dair doğru bilgiye erişmelerine de olanak tanımıştır. Bu süreç içerisinde pek çok fikir lideri çeşitli platformlar üzerinden pandeminin seyrine, hastalıktan korunma yöntemlerine, bireysel / toplumsal olarak alınabilecek önlemlere, bağışıklığı desteklemek için yapılması gerekenlere dair beyanlarda bulunmuşlardır. Bu durum şu araştırma sorusunu da beraberinde getirmektedir: Covid – 19 pandemisi sürecinde sosyal medya kanalları, internet siteleri, televizyon programları üzerinden yapılan bireysel paylaşımlar ve bu mecralar üzerinden edinilen bilgiler tüketicilerin satın alma davranışlarını etkiledi mi?

Covid – 19 hastalığından korunmanın yollarının başında hastalığa yakalanmamak için sosyal temasın azaltılması gelmektedir. Çeşitli sağlık ve devlet otoriteleri salgının başından itibaren “maske” “temizlik” ve “sosyal mesafe”ye dikkat çekmiş, sosyal temasta bulunan kişi sayısının sınırlı tutulmasının ve zorunlu olmadıkça evden çıkmamanın önemi vurgulanmıştır. Bu süreç içerisinde yapılan kamu spotları ile toplum bilinçlendirme çalışmaları hayata geçirilmiş, kitlesel korunmanın önemine dikkat çekilmiştir. Sosyal teması azaltmak için İç İşleri Bakanlığı’na alınan karar tedbirler kapsamında cafe, restaurantların hizmetlerine kısıtlama getirilmiş, sadece paket servis uygulaması ile hizmet vermelerine izin verilmiştir. Bunun yanı sosyal temasın kaçınılmaz olduğu pek çok işletmenin faaliyetlerine geçici süre ile durdurularak kişiler arasında temasın azaltılması ve salgının yayılmasının önüne geçilmesi amaçlanmıştır. İş yerlerinde ki çalışma alanları teması en aza indirecek şekilde dizayn edilmiş, pek çok iş yeri ‘evden çalışma’ uygulamasını hayata geçirerek çalışanları arasında temasın önüne geçmeye çalışmıştır. Bu süreç içerisinde pek çok devlet büyüğü, sağlık otoritesi halka gerekmedikçe dışarıya çıkılmaması, topluma karışılmaması gerektiğini vurgulamış, her bir bireyin kendi izolasyon koşullarını hayata geçirmesi tavsiyesinde bulunulmuştur.

Gönüllü karantina ve izolasyonun önemi defalarca vurgulansa da Covid – 19 tedbirleri kapsamında ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 günleri için ilan edilmiştir. Yasağın, sokağa çıkma kısıtlamasının başlayacağı zamandan sadece 2 saat önce ilan edilmesi yasağın uygulanacağı birçok şehirde vatandaşların market ve fırınlara akın ederek uzun kuyruklara, kargaşa ve yoğun kalabalıkların oluşmasına neden olmuştur (Türkiye’de Covid-19 pandemisi Erişim Adresi: [https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de\\_COVID-19\\_pandemisi](https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de_COVID-19_pandemisi)).

Bununla beraber gönüllü izolasyon öncesinde bireylerin olağandışı alışveriş yaptığı gözlenmiştir (Laato, Islam, Farooq & Dhir, 2020). Covid – 19 vakalarının Türkiye’de görülmeye başlaması, salgının yayılma hızı, evde geçirilen zamanın artması, sokağa çıkma yasağı ilanının ve gönüllü karantinanın etkisi ile

değişen tüketim alışkanlıklarımız beraberinde Şu araştırma sorusunu getirmektedir: “Ülkemizde Covid – 19 vakalarının görölmesi, pandeminin hem Dünya’da hem Türkiye’de ki seyri, karantina, gönüllü izolasyon, sokağa çıkma yasağı uygulamaları ile tüketicilerin artan olağandışı alışveriş eğilimleri arasında ilişki var mıdır?

## **İKİNCİ BÖLÜM : METADOLOJİ**

### **2.1. Araştırma Amacı**

Bu çalışma ile Covid – 19 pandemisinin Türkiye’deki seyri ve tüketici davranışlarına olan etkisi araştırılmaktadır. Araştırmanın bu bölümünde pandemi öncesi tüketici davranışları, artan vaka sayıları ile beraber Türkiye’de alınan tedbirler, bunun bireylerin yaşantılarına olan etkisi, tüketim alışkanlıklarında ki değişiklikler ve sebepleri detaylı bir şekilde paylaşılmaktadır. Çalışmanın amacı, Covid – 19 küresel salgını ile hayatımıza giren ve kısa zamanda normalimiz haline gelen tüketim materyallerini, tüketici davranışlarını ve değişen yaşam koşullarını gözler önüne sermektir. Pandeminin duygusal yansımaları ve bunun tüketim alışkanlıklarımıza olan tesirini bütüncül bir şekilde yansıtabilmek amacıyla çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu bölümde araştırma yöntemi, veri toplama süreci ve araçları, verilerin analizi, doğru değerlendirme yapılabilmesi için alınan önlemler ve araştırmacının bilgiye erişim sürecinde ki aktif rolü paylaşılmaktadır.

### **2.2. Araştırma Yöntemi**

Bu çalışmada pandeminin duygusal yansımaları ve bunun tüketim alışkanlıklarımıza olan tesirini bütüncül bir şekilde yansıtabilmek amacıyla çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

Nitel araştırma yöntemi, sosyal bilimlerde son yıllarda gittikçe tercih edilen bir yöntem haline gelmiştir. İnsan ve toplumun değişken bir yapıda olması nedeniyle bu alanla ilgili olgu ve olayları incelerken genelleme yapmaktan çok, anlamaya çalışmanın daha önemli olduğu görülmüştür (Karataş, 2015).

Özellikle sosyal olguların kendine özgü boyutlarıyla bütüncül bir şekilde ele alınarak araştırılması gerektiği vurgusu, nitel araştırma yönteminin bilinirliğini ve tercih edilebilirliğini arttırmıştır (Karataş, 2015).

Yıldırım ve Şimşek “Nitel Araştırma Yöntemleri” isimli kitabında nitel araştırma yöntemini “gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama

yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” olarak tanımlamıştır (Yıldırım & Şimşek, 2016).

Bu çalışmada Covid – 19 Pandemisi’nin ülkemizde görülmesi ile beraber değişen psikolojik durumumuzun, yaşam koşullarımızın, tüketim alışkanlıklarımızın bütüncül bir şekilde değerlendirilmesi için başvurulan “nitel araştırma yöntemi” aşağıdaki 3 ana araştırma sorusunun ve onların alt sorularının cevaplarını bulmak amacıyla tercih edilmiştir.

### **2.3. Araştırma Soruları**

1. Covid – 19 Pandemisinin ortaya çıkışı, vaka ve vefat sayılarındaki artış, pandemi kaynaklı meydana gelen duygu durum değişiklikleri ve bunun gündelik eylemlerimiz üzerine etkisi ile panik alışverişi ve /veya olağandışı tüketim eğiliminin arasında ilişki var mıdır?
2. Covid – 19 pandemisi sürecinde sosyal medya kanalları, internet siteleri, televizyon programları üzerinden yapılan bireysel paylaşımlar ve bu mecralar üzerinden edinilen bilgiler tüketicilerin satın alma davranışlarını etkiledi mi?
3. Ülkemizde Covid – 19 vakalarının görülmesi, pandeminin hem Dünya’da hem Türkiye’de ki seyri, karantina, gönüllü izolasyon, sokağa çıkma yasağı uygulamaları ile tüketicilerin artan olağandışı alışveriş eğilimleri arasında ilişki var mıdır?

### **2.4. Görüşme Soruları**

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?
- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?
- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?
- 4- Stoklu alım yapar mıydınız?
- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?

- 6- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?
- 7- Spesifik olarak alımını yaptığınız ürünler oldu mu? Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız?
- 8- Alım yaptığınız ürünler değişti mi?
- 9- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi?
- 10- Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?
- 11- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?
  - A. TV programları
  - B. Google
  - C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları ve Dünya Sağlık Örgütü resmi kanalları
  - D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar
- 12- Edindiğin bilgiler, sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?
- 13- Edindiğin bilgiler, sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?
- 14- Edindiğin bilgiler, sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?
- 15- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?
- 16- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?
- 17- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?
- 18- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?
- 19- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

20- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

## **2.5. Veri Toplama Süreci**

Nitel araştırma yöntemi ile yapılan çalışmalarda bilgi edinim kaynaklarının sınırlı olması, bilgiye erişim yollarının yapısı ve edinilen bilgilerin analizinin sebebiyle örneklemin geniş olması mümkün olamamaktadır. (Yıldırım ve Şimşek, 2016)

Nitel araştırma yöntemi ile yapılan çalışmalarda örneklem büyüklüğü araştırma amacına, cevap aranan sorulara, bilgi kaynaklarına göre farklılaşmaktadır. (Gökçe, 2020)

Bu çalışmada araştırmanın yöntemi, araştırılan konular ve bilgiye erişim yolu göz önünde bulundurularak 7 kadın 7 erkek olmak üzere 14 kişi ile görüşülmüştür.

Araştırmacı, araştırma konusu ve amacına paralel olarak ön hazırlığını yapmış, önceki bölümlerde Covid – 19 pandemisinin kronolojik olarak seyrini paylaşmıştır. Covid – 19 pandemisinin Dünya gündemini meşgul eden küresel bir problem olması, farklı ülkelerde yapılan çalışmaların da olmasına olanak tanımıştır. Bunun yanı sıra pandeminin henüz yeni bir senesinin doldurması ulaşılan kaynakların, yapılan araştırmaların şimdilik kısıtlı olmasına sebebiyet vermektedir.

Araştırmacı, araştırmaya katılan katılımcılara katılımın gönüllülük esasına dayandığını belirtmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplarda kendilerini özgür hissedebilmeleri için görüşmenin ses kaydı alınacak olsa da paylaşımların isimi isim değil verilen Kod isimleri ile olacağı teminatı verilmiştir.

Karşılıklı güven esasına dayalı bir ortamda yapılan görüşmeler ile katılımcıların kendilerini en özgür ve rahat şekilde ifade etmelerine olanak tanınmıştır. Görüşmelerden önce katılımcılara araştırma konusu hakkında bilgi verilmiş ve süre kısıtı olmadığı özellikle vurgulanmıştır.

Katılımcıların seçimi noktasında her iki cinsiyetin de eşit ağırlıklı görüşünün alınabilmesi esası göz önünde bulundurulmuştur. Bununla beraber alışveriş alışkanlıklarının tespit edilebilmesi için katılımcıların her birinin gelirinin olması dikkate alınmıştır.

Katılımcıların demografik yapıları Tablo 3’de gösterilmektedir.

**Tablo 3: Katılımcılara Ait Demografik Özellikler**

Kod	Cinsiyet	Yaş	Meslek	Gelir (₺)	Eğitim Düzeyi	Medeni Hali	Çocuk Var - Yok
K1	Kadın	31	Akademisyen	5.000	Doçent	Bekar	Yok
K2	Kadın	32	Kimya Mühendisi	8.500	Y. Lisans	Evli	Yok
K3	Erkek	36	Memur	4.500	Lisans	Evli	Yok
K4	Erkek	29	Harita Mühendisi	5.000	Lisans	Bekar	Yok
K5	Erkek	32	İnşaat Mühendisi	10.000	Y. Lisans	Evli	Var
K6	Erkek	60	Emekli	7.000	Y. Öğretim	Evli	Var
K7	Erkek	42	Bölge Satış Müdürü	10.000	Lisans	Evli	Var
K8	Erkek	31	İş Güvenliği Uzmanı	7.000	Lisans	Evli	Yok
K9	Erkek	36	İnşaat Mühendisi	15.000	Lisans	Evli	Var
K10	Kadın	50	CEO	40.000	Doktora	Evli	Var
K11	Kadın	42	Tıbbi Mümessil	5.000	Lisans	Evli	Var
K12	Kadın	37	Ürün Müdürü	10.000	Lisans	Bekar	Yok
K13	Kadın	45	Tıbbi Mümessil	6.000	Lisans	Evli	Var
K14	Kadın	31	Endüstri Mühendisi	7.000	Lisans	Evli	Var

Katılımcıların 3'ünün medeni hali bekar 11 tanesi evlidir. Katılımcılardan 8 tanesinin bakmakla yükümlü olduğu çocuğu / çocukları bulunmaktadır. Katılımcılardan bir kişi emeklidir, 13 kişi ise aktif bir şekilde iş hayatında çalışmaktadır.

Katılımcılar arasında en az gelir sahibi olan kişinin geliri 4.500 TL'dir, en fazla kazanan kişinin ise aylık geliri 40.000 TL'dir.

Katılımcılar ile yapılan görüşme ortamı ve süreleri ile ilgili Tablo3'te paylaşılmıştır.

**Tablo 4: Katılımcı Görüşme Yeri ve Süresi**

Katılımcı	Görüşme Yeri	Görüşme Süresi (dk)
K1	Zoom Görüşmesi	30
K2	Zoom Görüşmesi	28
K3	Zoom Görüşmesi	35
K4	Zoom Görüşmesi	22
K5	Yüz yüze	13
K6	Zoom Görüşmesi	15
K7	Zoom Görüşmesi	27
K8	Zoom Görüşmesi	21
K9	Zoom Görüşmesi	21
K10	Zoom Görüşmesi	17
K11	Zoom Görüşmesi	19
K12	Zoom Görüşmesi	18
K13	Zoom Görüşmesi	24
K14	Zoom Görüşmesi	19

Yapılan görüşmelerin en uzununu 30 dakika, en kısası ise 13 dakika sürmüştür. Görüşmelerin 13 tanesi Zoom üzerinden yapılmıştır sadece bir görüşme yüz yüze gerçekleşmiştir.

Yapılan görüşmelerin tamamında ses kaydı alınmıştır.

Daha öncesinde de belirtildiği gibi görüşmeler gizlilik esasına dayanılarak kaydedilmiş, yapılan röportajların çözümlenmesi sürecinde katılımcılardan onlara verilen Kod numarası ile bahsedilmiştir.

Yapılan röportajlar yazıya döküldükten sonra toplanan verilerin analizi yapılmış, elde edilen sonuçlar tartışılmıştır. Verilerin analizine ilişkin detaylı bilgiler ilerleyen bölümlerde paylaşılmaktadır.

Bu çalışmada katılımcılar ile görüşmeler esnasında elde edilen verilerin hangi alt başlık altında toplanacağına araştırmacı karar vermiştir. Deşifre edilen veriler gizliliğe uygun olarak yeniden düzenlenmiş ve her bir katılımcıya bir kod verilmiştir. Görüşmelerin yazıya dökülmesi sonucunda 67 sayfa ham bilgi elde edilmiştir ve bu bilgiler analiz edilmiştir.

## **2.6. Verilerin Yorumlanması**

Araştırmacı 67 sayfa ham bilgi içeren röportaj deşifrelerini titizlikle incelemiştir.

Katılımcıların Covid – 19 Küresel salgını öncesi ve sonrasındaki tüketici davranışlarını, aradaki farkları, yeni davranış kazanımlarını, bu süreçteki tüketici davranış modellerini tespit etmek; içerisinde buldukları toplumun etkisinde kalıp kalmadıklarını anlamak amacıyla yapılan bu görüşmeler; genel tüketici davranış modelleri hakkında da fikir verir niteliktedir.

Yapılan görüşmeler, katılımcıların satın alma karar mekanizmalarının nasıl çalıştığı hakkında da araştırma yapılmasına olanak tanımaktadır.

Yapılan incelemelerde sayıca fazla olan kelimeler tespit edilmiştir. Tablo 4'te belirtilen kelimeler ve adetleri, araştırmacının verileri yorumlarken alt başlıklar belirlemede önemli rol oynamıştır. Görüşmelerde geçen adet olarak fazla olan bu kelimeler, araştırmacının görüşmelerde sorduğu sorulara aldığı

karşılıkları birbiri ile ilişkili alt başlıklar altında toplanmasına yardımcı olmaktadır.

**Tablo 5:** Katılımcı Görüşme Deşifreleri Anahtar Kelime / Adetleri

<b>Anahtar Kelime</b>	<b>Kelime Adedi</b>
Stok	116
Maske	108
Vaka	75
Önce	75
Dezenfektan	74
Sonra	70
Pandemi	67
İnternet	66
Online	56
Bilgi	56
Kolonya	56
Ev	55
Temassız	53
İnternette Alışveriş	48
Mesafe	36
Panik	31

14 farklı katılımcı ile yaptığı görüşmeler neticesinde elde ettiği verileri aşağıdaki alt başlıklar altında değerlendirmeyi uygun görmüştür.

1. Covid 19 Pandemisi öncesi tüketici davranışları
2. Türkiye’de vaka görüldükten sonraki tüketici davranışları
3. Süreç hakkındaki bilgi kaynakları, tercih sebepleri ve tüketici davranışı üzerindeki etkileri
4. Covid – 19 Pandemisi sürecinde tercih edilen alışveriş kanalları ve sebepleri

5. Sokağa çıkma yasakları, sosyal izolasyon, gönüllü karantina uygulamalarının tüketici davranışları üzerindeki etkisi

### 2.6.1. Covid – 19 Pandemisi Öncesi Tüketici Davranışları

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde dünyada Covid – 19 vakaları görülüyorken ancak ülkemizde Covid – 19 vakası henüz görülmemişken tükettikleri ürünler, tüketim miktarları, tercih ettikleri alışveriş kanalları ve stok eğilimlerinin olup olmadığı sorulmuştur.

Katılımcıların hepsi ülkemizde pandemi görülmeden önce alışverişlerini mağazadan, çoğu zaman alışveriş merkezlerine giderek yapmayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Bunda alışveriş merkezinin hem sosyalleşme ortamı olarak görülmesinin hem de alınacak ürünlere alternatif bulunmasına elverişli ortamı sunmasının payı olduğu görülmektedir. Tüketicinin ihtiyacını görerek, elleyerek, deneyerek almak arzusu da altta yatan bir sebeptir.

Katılımcılardan K11 konu hakkındaki görüşlerini *“Alışveriş yapmayı seven biriyim, ekonomim el verdiğince yapmaktan keyif alıyorum. Almak istediğim ürünleri, pandemiye kadar kendim bizzat seçerek görerek alıyordum, internet alışverişine tamamen karşıydım.”* olarak belirtmiştir.

Görüşmelerde kolonya kimi evde aileden gelen bir alışkanlık gereği bulunsa da maske, dezenfektan gibi koruyucu materyallerin tüketiminin pandemi ile başladığı bilgisi paylaşılmıştır. Salgın boyunca bireysel olarak korunma yollarından en fazla tercih edilenlerin başında maske, kolonya, dezenfektan tüketiminin olduğu görülmektedir.

Katılımcılardan K1'in konu hakkındaki görüşü *“Pandemi öncesinde maskeyle dolaşmıyordum. Ben normalde de hijyenime dikkat eden biriyim, örneğin kolonya arabamda hep olur, ıslak mendilimi çantamda taşıırım. Ama pandemi öncesinde örneğin bir ıslak mendil bittiyse 1 – 2 gün idare edebiliyordum. Şimdi elimdeki bitmeden mutlaka yenisini almaya, az da olsa*

*stoklu bulundurmaya gayret ediyorum. Eskiden böyle bir gayretim yoktu”* olmuştur.

Katılımcıların genelinde internetten alışveriş alışkanlığının olduğu tespit edilse de temel tüketim ürünlerinin ülkemizde Covid – 19 salgınının yayılmasından önce marketten alındığı paylaşılmıştır. Katılımcılardan sadece K9 pandemi öncesinde de online alışveriş kanalları üzerinden ev alışverişi yaptığını belirtiş ve gerekçesini şu şekilde açıklamıştır. *“Pandemi öncesinde de ev içi tüketim ürünlerini internetten aldığımız olurdu. Özellikle ağır olan şeyleri getirtmek daha pratik gelirdi, böylelikle biz taşımazdık. Sanal marketten sipariş verirdim”*

Stoklu alışveriş yapma eğilimi katılımcıların yaşam koşulları ve tüketici alışkanlıklarına göre değişiklik gösterse de ülkemizde vaka görülmeden önce tükettikleri bir ürünün bitme ve o ürüne ulaşamama kaygısıyla stoğunu yapma gayretinde olmadıklarını belirtmişlerdi.

Katılımcılardan K2 kendi stok alışkanlığını şöyle açıklamıştır : *“Stok değil ama benim kendi alışveriş alışkanlığım gereği ben evde herhangi bir şeyin son paketini açtığım zaman onu alışveriş listeme yazarım yani mutlaka benim evde bir stoğum olur. Ya da uygun fiyatlı bulduğum zaman alırım bak bu varmış nasılsa kullanıyorum hep kullandığım marka alayım da dursun derim ama ama pandemi öncesinde bunun dışında ekstra bir stoğum olmadı hiç.”*

K12 kodlu katılımcı pandemi öncesinde stok yapıp yapmadığı sorulduğunda *“Hayır, bekar olduğum için kısa zaman içinde tüketeceğim kadarını alırdım evime.”* Olarak görüşlerini belirtmiştir.

### **2.6.2. Türkiye’de Vaka Görüldükten Sonraki Tüketici Davranışları**

Katılımcılara Türkiye’de ilk vaka ilanının olduğu gün olan 11 Mart 2020 tarihinden sonra ne hissettikleri ve ilk reaksiyonlarının ne olduğu sorulmuştur. Sorulan sorularla ülkemizde vaka ilanının ve salgının yayılmasının tüketici davranışlarına tesirinin olup olmadığı tespit edilmek istenmiştir.

Katılımcıların bir kısmı vaka ilanını “malumun ilanıydı, zaten bekleniyordu” olarak yorumlasa da büyük bir kısmı dünyada gelişmeleri ve ülkelerin yaşadıkları sıkıntıları gördükçe, bilgisizliğin de verdiği bir belirsizlikle “paniğe kapıldıklarını” belirtmişlerdir.

Katılımcılardan K6 ilk vakadan sonra duygularını *“Panik, kaygı, beklendiği için malumun ilanı hepsini hissettim aynı anda. Hem kendime hem aileme karşı bir sorumluluğum vardı ve hiç bilgim yoktu. Bilinmeyen, yeni bir kriz olduğu için nasıl düşüneceğimi, ne yapmam gerektiğini düşündüm ve çok kaygılandım. Yavaş yavaş konuyu öğrendikçe araştırdıkça bir takım şeyleri kendi kendime tolere etmeyi başardım ve zamanla nispeten normalde dönebildim.”* olarak ifade etmiştir.

K13 kodlu katılımcı ise vaka ilanının ondaki etkisini şu sözlerle ifade etmiştir: *“Çok korktum, çok endişe duydum beni çok sarstı. Kendimle ilgili belki önüne geçebilirim hastalığın, önlemini alabilirim diye düşünsem de hem okula devam ettiği dönemde kızımdan dolayı hem de kronik rahatsızlığı olan annemden dolayı hem de işim gereği girdiğim ortamdan dolayı onlara taşıma endişesiyle aşırı rahatsızlık duydum. Salgının yeni olması ve sağlıklı bilginin azlığı sebebiyle çok korktum.”*

Pandemi süresince Dünya’yı da takip ettiğini söyleyen katılımcı K2 Türkiye’de ilk vaka görülünce ki duygularını şöyle anlatıyor: *“O dönem biraz da olsa ‘bizde henüz görülmedi bak biz çok iyi götürüyoruz bu süreci’ duygusu vardı. Ama ilk vaka açıklanınca sonunda bize de geldi deyip bir panik oldum ama çok da endişeye kapılmadım o an markete koşanlardan olmadım ama eşimle durum daha kötüye giderse ne yapmalıyız diye konuştuk, hatta maske kullanıp kullanmayalım mı diye de konuştuğumuzu hatırlıyorum çünkü başlarda bu konu da muammaydı ve bilgi kirliliği de vardı.”*

Katılımcılar arasında ilk reaksiyonlarının paniklemek, kaygılanmak olduğunu söyleyenlerin yanında vaka ilanını olağan karşılayan hatta başlarda ciddiyetin farkına pek varmayan katılımcılar da vardı.

K8 Kodlu katılımcı Türkiye’de ilk vaka ilanı ile başlayan salgın süreci hakkındaki duygularını şöyle anlatıyor: *“11 Marttan (İlk vakanın Türkiye’de açıklandığı tarih) sonra çok bir şey hissetmedim, yavaş yavaş tüm Türkiye’ye yayılmaya başladıktan sonra acaba bize de bulaşacak mı kaygısını duymaya başladım. Benim çalıştığım projede uzunca bir süre vaka çıkmamıştı ama aynı ortamda çalıştığımız diğer projelerde çıkıyordu; bizim projede de çıkınca acaba bana da bulaşır mı endişesine kapıldım. İlk açıklandığında bu kadar endişeye kapılmasam da çember daralıp yakın çevremde de görmeye başlayınca endişelenmeye başladım.*

*Öncesinde böyle bir paniğe kapılmamamın sebebi yakın çevremde görmediğim için biraz hafife almamdı diyebilirim.”*

Katılımcılardan K7 ise kendine yaşam koşullarına etki edinceye kadar salgının çok farkında olmadığını şu sözlerle ifade ediyor: *“Ben içinde bulunduğum sektörden dolayı vakanın varlığını önceden biliyordum, o yüzden açıklanınca da hiçbir şey hissetmedim. Ben asıl farklılığı sokağa çıkma yasakları ile beraber biz tıbbi satış ekiplerine sektör olarak “artık siz çalışamayacaksınız, hastanelere doktorlara, eczanelere ziyaret götüremeyeceksiniz; evlere çekileceksiniz” denince ben ne olduğunu anladım. Orada artık hem hayatla hem de iş hayatı ile ilgili bir kaygı oluşmaya başladı. Bundan sonra ne olacak nasıl düzelecek nasıl kontrol altına alacaklar diye düşünüp endişelenmeye başladım. Onun öncesinde ne olacak ne bitecek diye bir endişem yoktu. Ne zaman benim hayatıma dokunmaya başladı ben o zaman farklı düşünmeye başladım”*

Türkiye’de Covid – 19 virüsünün görülüşü katılımcılarda farklı duygusal tepkilere sebep olsa da, yapılan görüşmelerde tüm katılımcıların tüketici davranışlarının değiştiği görülmüştür.

K14 kodlu katılımcı kendisindeki değişen tüketici davranışlarını *“Kolonya, selpak, peçete çok aldık. Maske, dezenfektan hayatımıza girdi. Salgının ülkemizde de etkisini göstermesi ile alışveriş miktarım da değişti. Bulduğum ürünleri ihtiyacımdan da çok almak istedim. Çünkü hem tekrar dışarı çıktığımda*

*ürünleri bulabilecek miyim kaygısını taşıyordum hem de markete gidiş frekansımı azaltarak bulaş riskini minimuma indirmek istemiştim. Zaten sokağa çıkma yasakları da başlayınca çoğu zamanımızı evde geçirmeye başladık bu da ev içi tüketim ürünlerinden daha fazla almama sebep oldu.” İfadelerini kullanmıştır.*

Katılımcılardan K10 ise *“Maske, dezenfektan hayatıma girdi ve teması azaltmak için sosyal mesafemi hep korumaya çalıştım. Mağazadan alışveriş yapmak yerine internetten alışveriş yapmayı tercih ettim bu sebeple online alışveriş frekansım da arttı. Ayrıca eskiden sadece kışın kullandığım bağışıklık güçlendirici gıda takviyelerini aralıksız kullanmaya ve çevremdekilere de kullandırmaya başladım.”* cümleleri ile kendisindeki değişen tüketici davranışlarını belirtmiştir.

Teması azaltmanın hastalığın bulaş riskini azaltmak için en gerekli yöntemlerden biri olduğunu söyleyen K3 kodlu katılımcı, *“Bendeki değişen tüketim alışkanlıklarımın hepsi aynı amaca hizmet etti: Teması azaltarak hastalığa yakalanma riskini en aza indirmek. Gıda takviyeleri bağışıklık güçlendiricileri falan kullanmıyordum ama okuyup araştırıp dinledikçe bunlar girdi hayatıma kullanmaya başladık. Beslenmemizi de buna göre şekillendirmeye çalıştık. Bu yüzden insanlarla temasımın az olacağı sakin zamanları tercih ettim markete gitmek için. Ayrıca gıda takviyeleri bağışıklık güçlendiricileri falan kullanmıyordum ama okuyup araştırıp dinledikçe bunlar girdi hayatıma, beslenmemi de buna göre şekillendirmeye başladım hep bağışıklığı güçlendirecek şekilde beslenmeye dikkat ettim bu da artık evime giren gıda ürünlerinin de nispeten değişmesine sebep oldu. Maske, dezenfektan, kolonya hayatımda yoktu şimdi iş yerimde arabamda evimde ayrı ayrı var.”*

### **2.6.3. Süreç Hakkındaki Bilgi Kaynakları, Tercih Sebepleri ve Tüketici Davranışı Üzerindeki Etkileri**

Covid-19 virüsü ilk olarak 31 Aralık 2019 tarihinde Çin’in Wuhan kentinde görüldü. Kısa sürede tüm dünyaya yayılarak küresel bir sağlık sorunu haline gelmesiyle tüm dünyanın en öncelikle gündemi halini aldı. Hastalığın yeni

olması, hakkında doğru bilginin kısıtlı olması kimi zaman spekülasyonları da beraberinde getirdi. İnternet çağının getirisi olarak bilgiye erişim kolaylığı ve sosyal medya kanallarının aktif kullanımı kimi zaman yanlış bilgilerin virüsten daha hızlı yayılmasına sebep oldu. <sup>5</sup>

Araştırmanın bu bölümünde araştırmacı, katılımcıların pandemi hakkındaki gelişmeleri nereden takip ettiklerini ve edindikleri bilgilerin tüketici davranışlarında değişikliğe sebep olup olmadığını araştırmaktadır.

K4 kodlu katılımcı bilgi kaynağı olarak kullandığı sosyal medya kanallarını ve onun üzerindeki etkisini şu sözlerle ifade ediyor: “*Genelde sosyal medyayı, Twitter’ı kullandım. Hatta bu kanalları daha gerçekçi buluyorum. Televizyon programlarına güvenmediğim için takip etmedim. İlk başlarda insanı tabi psikolojik olarak tedirgin hissettiriyor tabi buradaki paylaşımlar ama ama yavaş yavaş bu platformlardaki art niyetli, dikkat çekmek için yapılan paylaşımları da ayırt etmeye başladım. Bunları da fark ettikçe bu ortamdan da hızla uzaklaştım, Sağlık Bakanlığı paylaşımlarını tercih ettim sonrasında.*

*Bu platformlardaki paylaşımların, çevremdeki insanların davranışlarının etkisiyle de alışveriş yaptığımı söyleyebilirim. Örneğin başlarda paniklesem de insanların yaptığı alışverişleri gördükçe panikledim ve ben de tüketeceğimden fazla, stoklu alışveriş yaptım. Hatta bir kısmı çöpe gitti. Bu sebeple başlarda markete koşanlardan olmasam da sonra markete koşanların etkisiyle gidip alışveriş yaptığım oldu.”*

Yoğun sosyal medya kullanıcısı olduğunu belirten K8 kodlu katılımcı ise görüşlerini şu cümlelerle anlatıyor: “*Çalıştığım firmanın uluslar arası bir firma olması ve mesleğim gereği gündemi, gelişmeleri yakından takip ettim. İş yerinin yaptığı yönlendirmeler, talimatlar, bilgilendirmeler o dönem doğru kaynaktan bilgiye erişebilmem için çok faydalı oldu. Bunun haricinde yoğun bir sosyal medya kullanıcısıyım; Twitter, Instagram kullanımım çok fazla, buralardaki paylaşımları da takip ettim tabi. Bu platformlardaki paylaşımları dikkate alırken seçici davrandım. Kendim gördüğüm ve okuduğum bir kaynak olmadığı sürece*

*paylaşımları çok dikkate almadım. Ama takip ettiğim bir hesaptaki alışveriş videolarını da görünce paniğe kapıldığımı, hatta ihtiyacım olmadığı halde “geri kalmamak psikolojisiyle” ne olur ne olmaz diye gidip alışveriş yaptığım oldu. Oysa evde bizi günlerce götürecek erzağımız vardı sırf o paylaşımın etkisiyle alışveriş yaptık.”*

Sosyal medyadaki paylaşımlara güvenmediği için bilgi eksikliğini farklı kanallardan tamamlamak istediğini söyleyen K6, edindiği bilgilerin kendisindeki etkileri şu sözleler ifade etmiştir. *“Sosyal medyada çok spekülasyon olduğu için ve burada paylaşılan bilgileri de sağlıklı bulmadığımdan gündemi televizyondaki açık oturumlarla takip ettim. Sosyal medyada ki kirlilik sebebiyle orayı kaynak olarak görmedim. Bu kanallardan edindiğim bilgiler en çok maske tüketim şeklimi değiştirdi. Koruyucu olarak en önemli ekipmanın maske olduğunu düşünüyorum ve başlarda maskeyle alakalı çok fazla bilgi paylaşımı vardı, FFP3 bu demek, cerrahi maske böyle korur, çift katlı – üç katlı bu anlama gelir diye. Hatta şimdi de Meltblown gündemde. Buradaki paylaşımlarla maske tercihim değişti şimdi meltblown özellikli maskeler tercih ediyorum daha koruyucu olduğunu düşündüğüm için.”*

K5 kodlu katılımcı ise sosyal medyada ki paylaşımların etkisiyle gıda takviyesi kullanmaya başladığını şu cümlelerle anlatmaktadır: *“Daha önce bir çok kez gerçekleştiği gibi sosyal medya kanallarında ki bilgilerin yersiz abartı, asparagas ve manipülatif olduğunu biliyordum. Buradaki paylaşımlar etrafımdaki panik eğilimini tahmin edebilmemi sağladı ama beni çok panikletmedi ama çevremdeki insanların psikolojisini anlamamı sağladı. Ben daha çok doğru bilgiye erişme ve bu bilgi doğrultusunda hareket etme eğilimindeydim. Bu dönem gıda takviyeleri hakkında yapılan paylaşımların etkisiyle C vitamininin faydalarını araştırdım ve bağışıklık sistemimi güçlendirmek için C vitamini almaya başladım.”*

K14 kodlu katılımcı, doğru bilgi kaynağı olarak Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan açıklamalar olduğunu söylemekte ancak sosyal medyadaki

paylaşımların etkisiyle stoklu alım yaptığını da belirtmektedir. *“Gündemi öncelikle haberlerden takip ettim, pandemiden önce haberleri bu kadar takip eden biri değildim ama pandemi döneminde haber zamanlarını bekliyordum, Türkiye’de ve Dünya’da salgının seyrini bu şekilde takip ettim. Haberler ve Sağlık Bakanlığı resmi kanallarının yaptığı duyurular haricinde sosyal medya kullanıcısı olmamın etkisiyle yaptığım alışverişlerim de oldu. Örneğin insanların “makarna kalmadı, tuvalet kağıdı bitecek” gibi söylemleri beni etkiledi ve stoklu alım yapmaya itti.”*

K12 kodlu katılımcı ise bilgi kaynağı olarak Dünya Sağlık Örgütü (WHO)’nü takip ettiğini ve sağlık profesyonellerinden bilgi almaya çalıştığını belirtmiştir. *“Dünya sağlık örgütünün web sitesini özellikle başlarda çok takip ettim. Sosyal medyadaki paylaşımlara hiç güvenmedim. Bunların haricinde işim gereği sağlık profesyonelleri ile dirsek temasım olduğu için onlardan bilgi aldım. C vitamini zaten kullanıyordum ama sözüne güvendiğim bir eczacı bağışıklık sistemimi güçlendirmek için çinko ve D vitamininin de gerektiğini söyleyince onları da alıp düzenli olarak kullanmaya başladım.”*

#### **2.6.4. Covid – 19 Pandemisi Sürecinde Tercih Edilen Alışveriş Kanalları ve Sebepleri**

Araştırmacı, araştırmasının bu bölümünde pandemi ile beraber tercih edilen alışveriş kanallarının değişip değişmediğini araştırmaktadır. Yapılan görüşmeler neticesinde K9 kodlu katılımcı hariç hepsinin internetten alışveriş frekansının arttığı tespit edilmiştir.

K9 başlarda yaşadığı olumsuz deneyimler sebebiyle internet alışverişini eskiye nazaran daha az tercih ettiğini söylemektedir. *“Pandemiden önce yapıyordum hatta pratik geliyordu ama pandeminin başlarında yaşadığım olumsuz tecrübelerden dolayı internetten alışverişim azaldı. Çünkü pandeminin başında ki internet alışverişleri çok problemliydi, bir sefer denedik günler sonra eve teslim edildi. Ev için aldığın erzağa da o an ihtiyacın oluyor zamanında gelmesi önemli. O yüzden tekrar tercih etmedik pandemi süresince. Bir de*

*teslimatını yapacak kişinin bizim için güvenilir olacağından da emin olmadık bu sebeple kendimiz gidip almayı, bu alışverişlerimizde de 10 günlük stok yapmayı tercih ettik.”*

K1 kodlu katılımcı ise pandemi ile beraber internet kullanımının arttığını şu sözlerle ifade etmiştir. *“Eskiden sadece Migros Sanal vardı, ben de market alışverişlerini marketten yapıyordum, Trendyol sadece kıyafet satıyordu; şimdi Hepsiburada, Getir, Trendyol express gibi bir sürü alternatif var internetten market alışverişi için. Üstelik çok daha pratik. Açıkcası bu uygulamalarla markete gitmez oldum, veriyorum siparişi kapıma geliyor. Pandemi ile beraber internetten alışveriş sıklığım kesinlikle arttı.”*

Araştırmacının katılımcılar ile yaptığı görüşmeler neticesinde temassız kart kullanımının da arttığı görülmektedir. Sadece K11 kodlu katılımcı *“Henüz tam güvenilir bulmadığı için temassız kart kullanımını tercih etmediğini”* belirtmiştir.

K4 kodlu katılımcı ise temassız kart ile ödeme yapma sebebini *“Temassız kart kullanımım arttı çünkü temassız kart kullanarak kendimi daha güvende hissettim hem para alışverişim olmadığı hem de pin pad e dokunmadığım için.”* Cümleleri ile açıklamıştır.

K2 kodlu katılımcı ise kendi kartı temassız özellikli olmadığı için kullanımının azaldığını, onun yerine temassız özellikli olan eşinin kartını kullanmayı tercih ettiğini şu sözlerle açıklıyor: *“Benim kartım temassız değildi hatta bu dönem kartımı temassız ile değiştiresem mi acaba diye düşündüm. Eşimin kartı temassız özellikliydi o yüzden alışverişleri genellikle onun kartıyla yaptık. Ben dışarı çıkıp alışveriş yapacaksam da onun kartını alıp çıktım örneğin. Pandemiden önce temassız kullanan bir aile değildik. Ama pandemi ile beraber hem herkesin dokunduğu bir cihaza dokunmak istemediğimiz için hem de kapalı bir ortamda kalma süremizi nispeten kısalttığından, daha güvenilir ve pratik olduğundan temassız kart ile ödeme yapmayı tercih ettik.”*

### 2.6.5. Sokağa Çıkma Yasakları, Sosyal İzolasyon, Gönüllü Karantina Uygulamalarının Tüketici Davranışları Üzerindeki Etkisi

Araştırmacı araştırmasının bu bölümünde sokağa çıkma yasakları, sosyal izolasyon, gönüllü karantina uygulamaları gibi sosyal hayatı kısıtlayıcı evde zaman geçirmeye yönelik uygulamaların alışveriş alışkanlıklarına olan etkisini araştırmaktadır.

Yapılan görüşmelerde katılımcıların evde geçirdiği zaman arttığı için ev içi tüketim malzemelerinin alışverişinin arttığı paylaşılmıştır. Bununla beraber evde geçirilen zamanın kalitesini de arttırmak için daha önce alınmayan, tercih edilmeyen ürünlerin de tercih edildiği görülmektedir.

K12 kodlu katılımcı “Öncesinde daha fazla dışarıda yemek yiyen gezen biri olduğum için bir süre sonra internet üzerinden mont mu alsam tabak mı alsam moduna girdim. Yaşadığım yeri güzelleştirmek ve evde kalmaktan keyif almamı sağlayacak ürünlerin alışverişini yapmak istedim. Örneğin türk kahvesi makinesi aldım. Hobi boyama, puzzle setleri, kitap aldım. Daha fazla evde kaldığım için eve erzak alımım da arttı tabi.” sözleri ile değişen tüketim alışkanlıklarını anlatmıştır.

K13 ise evde daha fazla vakit geçirdiği için daha sağlıklı beslenmeye başladığını şu sözlerle ifade ediyor: “Öncesinde işim gereği yoğun çalıştığım için dışarıdan yemek söylediğimiz çok oluyordu. Ama bu yasaklarla evde geçirdiğimiz süre artınca ekmeğimi bile evde yapar hale geldim. Daha fazla sebze, meyve tükettik, mutfak için daha fazla alışveriş yapar oldum. Öncesinde elimde biten bir şey için markete gidip hemen alırken hem bu yasakların etkisiyle hem de teması azaltmak için 3 haftalık stoklu alışverişler yapmaya başladım.”

K3 ise dijital platform olan Netflix’i evine bu dönem bağlattığını şu sözlerle ifade etmektedir: “Evde kalma süresi uzadıkça insan bir şekilde vaktini daha verimli kullanmak istiyor, o dönem çok fazla kitap aldık bu yüzden. Bir de Netflix bağlattık eve, evde daha iyi vakit geçirmek için bir şeyler edinmeye başladık.”

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM : SONUÇ , TARTIŞMA, KISITLAR ve ÖNERİLER

### 3.1. Sonuç

Araştırmanın bu bölümünde katılımcılar ile yapılan görüşmelerden elde edilen verilerin analizi ile ulaşılan araştırma bulgularının tartışılmakta ve yorumlanmaktadır. Elde edilen araştırma bulguları aşağıda paylaşılan alt başlıklar ışığında aynı başlık altında yorumlanacaktır.

1. Covid 19 Pandemisi öncesi tüketici davranışları
2. Türkiye’de vaka görüldükten sonraki tüketici davranışları
3. Süreç hakkındaki bilgi kaynakları, tercih sebepleri ve tüketici davranışı üzerindeki etkileri
4. Covid – 19 Pandemisi sürecinde tercih edilen alışveriş kanalları ve sebepleri
5. Sokağa çıkma yasakları, sosyal izolasyon, gönüllü karantina uygulamalarının tüketici davranışları üzerindeki etkisi

Yapılan görüşmelerde katılımcıların pandemi öncesinde alışverişlerini mağazadan yapmayı tercih ettikleri görülmüştür. Dokunarak, görerek almayı tercih etmelerine hatta alışveriş merkezlerini sosyalleşme amacıyla kullanmalarına rağmen pandemi ile beraber bu alışkanlıklarının değiştiği görülmektedir.

İnternet alışverişinin daha pratik ve daha güvenli olması bu değişimde büyük rol oynamaktadır. Virüsün bulaşma hızı ve sonuçları sebebiyle endişeye kapılan tüketicilerin ağırlıklı olarak eğilimleri teması oldukça azaltan bir yöntem olması sebebi ile internetten alışveriş olmuştur. Bu dönemde pek çok marketin internet satış mağazasını devreye sokması; Hepsiburada Trendyol gibi online alışveriş sitelerinin mutfak alışverişi için de ürün buldurmaya başlamaları, Getir’in faaliyetlerini arttırması, tüketicinin farklı alternatif online satış mağazası bulabilmesi internetten alışveriş miktarını arttırmaktadır.

Bu dönem kullanımı artan bir satın alma aracı olarak da temassız kart görülmektedir. Nakit alışveriş yaparak paraya dokunmak istemeyen tüketici

tercihini kredi kartından yana kullanmıştır. Pin pad cihazına dokunarak başkalarının temas ettiği bir yüzey temas etmek istemedikleri için de temassız kart kullanımının arttığı görülmektedir. Pratik olmasının yanı sıra bulaş riskini azalttığı için daha güvenilir bulunan temassız kart ile ödeme yöntemi, kimi zaman bu özelliğinden dolayı o kredi kartının kullanılma sebebi olmuştur.

Pandemi ile beraber tüketicilerin hayatlarına daha önce hiç kullanmadıkları ürünler girmiştir. Bunların başında maske, kolonya ve dezenfektan gelmektedir. Hastalığa yakalanmamak gayesiyle kullanılan bu ürünler yeni normallerinin bir parçası haline gelmiştir. Salgının Türkiye’de etkisini arttırması toplu yaşam alanlarında maske kullanımını zorunlu hale getirmiş, mağazalar kendi dezenfektan standlarını koyarak tüketicinin kendi hijyenini sağlamasına olanak tanımıştır. Katılımcılar ile yapılan görüşmelerden yeni uygulamalar, kurallar ve yönetmelikle beraber maske, dezenfektan ve kolonya tüketiminin arttığı tespit edilmiştir.

Doğru bilgiye erişim için seçilen kaynaklar birbirinden farklılık göstermektedir. Google, Sosyal medya kanalları, Sağlık Bakanlığı resmin kanalları, Dünya Sağlık Örgütü’nün web sitesi, televizyon programları katılımcıların paylaştığı bilgi kaynaklarıdır. Hastalığın yeni ve hakkında bilinenin az olması tüketicide öğrenme, doğru bilgiye erişme arzusu doğurmuştur. Edinilen bilgiler tüketicinin satın alma davranışlarına etki etmiştir. Bu dönem paylaşılan bilgiler neticesinde bağışıklık sistemi güçlendirici gıda takviyelerinin tüketimi artmış, sağlıklı beslenme amacıyla tüketilen besin maddelerinin içeriği değişmiştir. Sosyal medyada yapılan paylaşımların stoklu alışveriş yapma eğilimine etki ettiği de görülmektedir. Hem farklı ülkelerde görülen manzaralar hem de Türkiye’de ilk zamanlarda görülen panik havası tüketicinin ihtiyacından fazla alışveriş yapmasında ve erzak stoklamasında etkili olmuştur.

Erzak stoklamada bir diğer sebebin markete gidiş sıklığını azaltmak olduğu görülmektedir. Kapalı bir ortamda başkaları ile temas etme frekansını düşürüp hastalığın bulaş riskini azaltabilmek için tüketici uzun süreli stok alışverişleri yapmayı tercih etmeye başlamıştır.

Sokağa çıkma yasakları, sosyal izolasyon, gönüllü karantina, evde çalışma uygulamalarının evde kalış süresini uzattığı bu sebeple evde tüketilen ürünlerin satın alımını arttırdığı görülmektedir. Evde geçirilen zamanın kalitesini arttırmak için hobi ürünleri, kitap, puzzle gibi ürünlerin siparişinin ve dijital platformlara (Netflix) olan üyeliğin de arttığı sonucu çıkarılmıştır.

### **3.2. Tartışma**

Yapılan çalışma ile ortaya çıkan sonuçlardan biri tüketicinin Covid – 19 pandemisinden öncesine göre daha fazla internet üzerinden alışveriş yapma eğiliminde olduğudur. Bununla beraber başlarda panik duygusuyla, akabinde ise hastalığın bulaş riskini azaltmak amacıyla tüketici stoklu alışveriş yapma alışkanlığı geliştirmiştir. Yıldız, 2020'nin çalışmasında da belirttiği gibi pandemi ile beraber tüketicinin internetten alışveriş yapma frekansı artmış ve daha uzun süre hayatını idame edeceği miktarda ürün satın almaya başlamıştır.

Coronavirüs hastalığının hayatımıza 2020 yılında girmesi, beraberinde pek çok bilinmeyeni de getirmiştir. Tüketicinin aynı zamanda potansiyel bir hasta olarak bilinçlenme çabası, ulaştığı bilginin kaynağına, bu kaynağın güvenilirliğine göre olumlu ya da olumsuz etkiler doğurmuştur. Bilgi arayışı sosyal medyada doğru ve yanlış bilgilerin de hızlı bir şekilde yayılmasına sebep olmuştur. Bir diğer deyişle sosyal medyadaki panik hali virüsten çok daha hızlı yayılmıştır (Depoux, Martin, Karafillakis, Preet, Wilder-Smith & Larson, 2020).

Süreç boyunca Covid- 19 vakaları ve vefatları arttıkça, toplumda mental rahatsızlıkların, anksiyetenin, panik halinin ve depresyonun görünme sıklığı da artmıştır. (Huang & Zhao, 2020). Ruh halindeki bu değişim, tüketicinin alışveriş alışkanlıklarına da sirayet etmiştir. Değişen duygu durumu ile beraber tüketici kimi zaman ihtiyacı olmadığı halde ve ihtiyacından da fazla ürün alma eğiliminde olmuştur.

Kişisel korunma ekipmanları olarak maske, siperlik ve hijyen ürünleri olarak kolonya, dezenfektan gibi ürünler tüketicinin hayatına girmiştir. Araştırma sonuçlarında da görüldüğü üzere bu tür ekipmanların ve bağışıklık sistemini güçlendirmek amacıyla tüketilen ürünlerin satın alınma frekansı ve miktarı

artmıştır. Çıkan bu sonuçlar Meral, 2020 ve Güven,2020'nin araştırma sonuçları ile paralel niteliktedir.

### **3.3. Kısıtlar**

Covid-19 virüsü ilk olarak 31 Aralık 2019 tarihinde Çin'in Wuhan kentinde görüldü. Çok kısa zaman içinde önce ülke sonra Dünya geneline yayıldı ve global bir sağlık sorunu haline geldi.

Hastalığın yeni olması, özellikle başlarda net bir tedavi protokolünün olamaması, hakkında bilinenin bilinmeyenden daha az olması insanların hastalığa dair doğru kararlar vermesinin de önüne geçti.

Yeni bir global sağlık sorunu ile karşı karşıya kalan bilim dünyası, geçen bir sene içerisinde Covid- 19 küresel salgınını sadece sağlık açısından değil toplum psikolojisi, tüketici davranışları çerçevesi altında da değerlendirdi. Araştırmanın en önemli kısıtlarından biri olarak henüz bir yılını yeni doldurmuş bu hastalığın hakkındaki yayın azlığı söylenebilir.

Sorun global olduğu için Dünya'nın pek çok yerinde hakkında yapılmış çalışmalar olsa da Covid – 19 pandemisinin toplum psikolojisi, tüketici davranışları vb pek çok konu üzerindeki etkileri zaman içerisinde biraz daha net ve sağlıklı tespit edilecektir.

Bu araştırma, Covid – 19 Küresel Salgını'nın tüketici davranışları üzerine etkisini görmek için literatür taramaları ve katılımcı görüşleri ile gerçekleştirilmiştir. 14 katılımcı, benzer demografik yapılardan belirli kriterler göz önünde bulundurularak tespit edilmiştir. Görüşmeler sonucunda ortaya çıkan sonuçlar toplumun görüşü hakkında fikir verse de genelleme yapılabilmesi farklı demografik yapılardaki kişilerin ve daha geniş kitlelerin katılımı ile mümkün olacaktır.

### 3.4. Öneriler

Covid – 19 küresel salgını, sadece sağlık açısından bir tehdit oluşturmamaktadır. Salgının kontrol altına alınabilmesi için alınan önlemler, yürütülen devlet politikaları kişilerin sosyal hayatlarını kısıtlamakta, faaliyetlerine ara verilen işyerleri sebebiyle de ekonomik açıdan ciddi bir sorun teşkil etmektedir.

Pandeminin henüz bir senesini doldurmuş olması, hakkında hala bilinmeyenlerinin oldukça fazla olması ve etkilerinin ancak zaman içerisinde görülecek olması bilim dünyasına araştırabileceği hayli fazla konu vermektedir.

Tüketici davranışları özelinde, yapılan araştırmalarda pandemi ile beraber internet üzerinden yapılan alışverişlerin arttığı görülmektedir. Alışverişin internet sitelerine kayması, insanların sosyal medyada daha fazla vakit geçirmeye başlaması, işletmelere yeni tanıtım ve satış kanalları opsiyonları sunmaktadır. Araştırmada görülmüştür ki, tüketicinin değişen satın alma davranışlarını fark edebilen, nabzını yoklayabilen işletmeler faaliyetlerine hizmetlerini mevcut koşullara evrilterek devam edebilmişlerdir.

Sokağa çıkma kısıtlamaları, sosyal izolasyon ve diğer kısıtlamalar evde geçirilen zamanın artmasını sağlamıştır. Evde geçirilen zamanın artması, ev içi tüketim ürünlerine olan talebi arttırmış; hanede geçirilen vaktin kalitesini arttırmaya yönelik çeşitli hobiler, etkinlikler bu dönemde hayatımıza girmiştir. Hastalığa yakalanmamak adına alınan önlemler, insanın insan ile temasını en aza indirmek amacını taşımaktadır. Sosyal hayatı büyük ölçüde kısıtlayan bu uygulamalar, limitli bir çevre ile belirli çerçevede görüşebilen kişilerin bu süreçten olumsuz etkilenmesine sebep olabilmektedir. Bu süreci psikolojik olarak en az yara alarak atlatmakta; teknolojinin sunduğu imkanları değerlendirmenin, geçirilen zamanın kalitesini arttırmanın, doğru güvenilir bilgi kaynakları ile gündemi takip etmenin etkili olduğu düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

Arif Yıldız (2020), Kriz Dönemlerinde Tüketici Davranışlarının İncelenmesi USBAD Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi 2. Yıl, 3. Konu, Haziran 2020.

Aydın, A. F. (2020). Post-Truth Dönemde Sosyal Medyada Dezenformasyon: Covid-19 (Yeni Koronavirüs) Pandemi Süreci. Akademik Sosyal Araştırmalar, Dördüncü yıl, Konu 12 Sayfa: 76-90.

Betül Gökçe (2020), Boşanmış Ebeveynlerin Boşanma Nedenleri ve Boşanma Kararlarına İlişkin Bir Nitel Araştırma, Ankara.

Bozkurt, Zeybek & Aşkın, (2020) Covid – 19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapotik Müdahaleler, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2020 19. Cilt, Konu 37, Sayfa, 304 – 318.

Cihangiroğlu & Deveci, (2011), Fırat Üniversitesi Elazığ Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve Etkileyen Faktörler, Fırat Tıp Dergisi; 16(2): 78-83.

Coronavirüs'e Karşı Alınan Önlemler Erişim adresi: <https://www.dtr-ihk.de/tr/koronavirus/oenlemler> Erişim Tarihi: 19.01.2021.

Coronavirus disease (Covid - 19) pandemic Erişim adresi: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov> Erişim tarihi 16.01.2021.

Covid-19 Nedir? Erişim adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html> Erişim tarihi 16.01.2021.

Coronavirüs Genel Tablosu Erişim adresi: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66935/genel-koronavirus-tablosu.html> Erişim tarihi 11.11.2020.

Koronavirüs Covid-19 Dünya Haritası <https://corona.cbddo.gov.tr/> Erişim tarihi 16.01.2021.

Covid - 19 Pandemic, Sustainability (2020), 12, 5369; doi:10.3390/su12135369.

Covid – 19 Pandemisi: Erişim adresi:  
[https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de\\_COVID-19\\_pandemisi](https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de_COVID-19_pandemisi)  
Erişim tarihi: 16.01.2021.

Depoux A., Martin S., Karafillakis E., Preet R., Wilder-Smith A. & Larson H., (2020) The pandemic of social media panic travels faster than the Covid - 19 outbreak, Journal of Travel Medicine, 1–2.

Dünya Sağlık Örgütü, 2020.

Edelman CL & Fain JA.(1999) Health defined: objectives for promotion & prevention. In: Edelman CL, Mandle CL (Editors). Health Promotion Throughout the Lifespan. Philadelphia: Mosby Comp Fourth Ed: 3-24.

Grashuis, Skevas, & Segovia (2020), Grocery Shopping Preferences during the.

Günyol, A. (2020, Mart 20). Koronavirüs ile Birlikte Türkiye'de E-Ticaret Satışları Arttı. 16.01.2021 tarihinde <https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/koronavirus-ile-birlikte-turkiyede-e-ticaret-satislari-artti-/1772734> Adresinden erişildi.

Hall, Prayag, Fieger, & Dyason, (2020) Beyond panic buying: consumption displacement and Covid – 19 Journal of Service Management Vol. 32 No. 1, 2021 pp. 113-128.

Hoyer & MacInnis, (2010) Tüketici Davranışlar: 4.

Hülya Parıldar (2020), Tarihte Bulaşıcı Hastalık Salgınları, Tepecik Eğit. ve Araşt. Hast. Dergisi;30(Ek sayı):19-26.

Hüseyin Güven (2020) ASEAD Cilt 7 Sayı 5, S 251-268.

Huang & Zhao (2020), Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 outbreak in China: a web-based cross-sectional survey, Psychiatry Research 288 112954.

İlknur Çevik Tekin, (2020), Pandemi Sürecinde Değişen Tüketici Davranışları, İş ve Yönetim Çalışmaları Uluslararası Dergisi Cilt 8, Konu 2 Yıl 2020, 2331-2347.

İslamoğlu & Altunışık, (2013) Tüketici Davranışları: 8-9.

Meral, B. (2020). E-ticarette corona virüs (Covid-19) etkisi.

S. Laato, A.K.M.N. Islam, A. Farooq & A. Dhir, (2020) Journal of Retailing and Consumer Services 57, 102224.

Siberkondria nedir? Erişim adresi: <https://lokmanhekim.com.tr/blog/internetten-bulasan-hastalik-siberkondria>. Erişim tarihi: 16.01.2021.

Raife Meltem Yetkin Özbük (2020), Covid – 19 Pandemisinin Ürün Değerlendirmeleri Üzerindeki Etkileri, İş ve Yönetim Çalışmaları Uluslararası Dergisi Cilt 8, Konu 3, sayfa 3471-3494.

Russell J. Zwanka & Cheryl Buff (2021) Covid - 19 Generation: A Conceptual Framework of the Consumer Behavioral Shifts to Be Caused by the Covid-19 Pandemic, Journal of International Consumer Marketing, 33:1, 58-67.

Zeki Karataş (2015) Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi Cilt 1, Sayı 1.

Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. (10. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Wang, Pan, Wan, Tan, Xu, Ho S & Ho C. (2020) Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China, Int J Environ Res Public Health. 2020 Mar 6;17(5):1729.

## **EKLER**

### **Ek-1**

#### **K-1 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri**

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?  
Eskisi gibiydi pandemiden sonraki bir alışkanlığım yoktu. Üst baş giyim kozmetik alışverişime aynı şekilde devam ediyordum. Ben normalde de hijyenime dikkat eden biriyim, örneğin kolonya arabamda hep olur, ıslak mendilimi çantamda taşırım. Ama pandemi öncesinde örneğin bir ıslak mendil bittiyse 1 – 2 gün idare edebiliyordum. Şimdi elimdeki bitmeden mutlaka yenisini almaya, az da olsa stoklu bulundurmaya gayret ediyorum. Eskiden böyle bir gayretim yoktu.
- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Türkiyede pandemi görülmeden önce de yapıyordum ama ülkemizde salgının görülmesi ile beraber sıklığı ve aldığım ürünler hem arttı hem değişti.
- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Pandemi öncesinde maskeyle dolaşmadım ama normalde de ıslak mendil kolonyam vardı hep ama pandemi sonrasında bu ürünlerin bitmemesine öze gösterdim. En belirgin değişiklik olarak bunu söyleyebilirim.  
Gıda takviyesinde bir değişiklik olmadı ama beslenmeme çok dikkat ettiğim için 1 yıldır daha sağlıklı beslendiğim için herhangi bir gıda takviyesi almadım.
- 4- Stoklu alım yapar mıydınız?  
Hayır yapmazdım sadece çok sık kullandığım bir ürünün ekonomik ambalajını alıyordum. Ülkemizde vaka açıklandıktan sonra da ben panikleyip stoklu alışveriş yapmadım. Açıkcası bu yüzyılda bizim herhangi bir şeye erişim noktasında

sıkıntıya gireceğimizi düşünmedim, eve ekmek stoklayalım gibi bir derdim olmadı. O yüzden sadece 2-3 günlük ihtiyaçlarımı aldım.

- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Açıkçası pek bir şey hissetmedim. Hatta açıklamanın zamanlamasını biraz manidar buldum, onun haricinde zaten beklenen bir şeydi, hatta ben zaten daha önce görüldüğünü düşünüyordum.
- 6- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?  
Hem biraz şaşırđım hem de bakalım ne olacak diye bekledim ama panikleyip bir alışveriş yapmadım.
- 7- Spesifik olarak alımını yaptığınız ürünler oldu mu? Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız?  
Çalıştığım kurumda dezenfektan ürettiğimiz için dezenfektan almadım, ama litrelerce eve götürdüm, tükettim yani o dönem. Başlarda maske de almadım ama ne zaman bir zorunluluk geldi o zaman gidip maske aldım bir de tek kullanımlık eldiven aldım. Maske de zorunlu hale geldikten sonra kurumlar çalışanlarına sağlayınca benim de maske alımım azaldı çalıştığım yer verdiği için. Farklı olarak bu ürünleri sadece temizlenmek için değil aynı zamanda hastalıktan korunmak için de kullandım, kullanıyorum.
- 8- Alım yaptığınız ürünler değışti mi?  
Bunlar haricinde alım yaptığım ürünlerde ve miktarlarında çok büyük bir değışiklik olmadı.
- 9- Alım yaptığınız miktarlar değışti mi?  
Çok bir değışiklik olduğunu söyleyemem ama hijyen malzemelerinin bitmemesine özen gösterdim tabi, bu da az da olsa alım miktarımı değıştirdi.
- 10- Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Yapmadım çünkü Getir vb pek çok mobil uygulama ile ihtiyaçlarımı karşılamaya başladım. Artık hepsi bir tık mesafede bana. Bir de eskiden sadece Hepsiburada, Trendyol vardı ve burada market alışverişi pek de yapmıyordum. Şimdi ise alternatif çok, Trendyol market, Yemeksepeti, Getir vb bir sürü alternatifim var.

11- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

- A. TV programları
- B. Google
- C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları
- D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Sağlık Bakanı'nın açıklamalarını takip ediyordum. Ardından da açık oturumları izliyordum. Çok spesifik bir şey merak ettiysem akademik yayınlara baktım. Sosyal medyadaki paylaşımlara denk geldikçe de şöyle bir bakıp geçtim çünkü bazıları çok saçma oluyor. Bir de sosyal medya herkesin her şeyi söyleyebileceği bir platform olduğu için her zaman her paylaşım güvenilir gelmedi bana, sadece vakit geçirmek için sosyal medyayı kullanıyorum, bilgi edinmek için değil.

12- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Güvenilir bulmadığım için pek bir şey de hissettirmedi.

13- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Hayır, alışveriş alışkanlıklarımı etkileyen şey pandeminin kendi dinamiği kendi süreciydi. En basit örneği alışveriş merkezine giderek alışveriş yapmayı bıraktım. Eskiden haftasonu öyle bir gezmek için yakınımıdaki alışveriş merkezine gider, kullanmayacağımı da bilsem o an hoşuma gittiği için bir sürü ürün alırdım. Bu süreçte alışveriş merkezlerine gitmeyi bıraktım, internetten alışveriş kolaylaştıkça market alışverişlerini de internet üzerinden yapar oldum. Tüketimini yaptığım ürünler değişti. Kozmetik nerdeyse hiç almıyorum. Alışveriş alışkanlıklarımı değiştiren tek şey tamamen sürecin kendisi.

14- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Hayır, olmadı.

15- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Yasağın ilanını geç duydum ama öğrenince de evde kalacağım için bir oh çektim. Evde kalacağım için sevindim açıkçası. İnsanların tepkileri ise dehşet vericiydi. 2 gün ya 2 gün, ölmezsün yani 2 gün evde kalınca; hiç bir şey yoksa yumurta kır ye; neydi o kuyruklar.

16- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Pek bir reaksiyonum olmadı korku ya da panik duymadım, bekliyordum zaten.

17- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Artık daha fazla evde olduğum için ev içi tüketim ürünleri arttı. Gereksiz, anlık hoşuma gittiği için aldığım ama aslında kullanmadığım ürünleri satın alma sıklığım azaldı çünkü alışveriş merkezine gitmemeye başladım. Çoğunlukla internet üzerinden alışveriş yaptım ve gerekmedikçe hiçbir şey almadım

18- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Evde kalıyorum diye daha fazla ürün aldığımı söyleyemem, çünkü aktif bir şekilde internette alışveriş yapıyorum. İhtiyacım olan her şey çok kısa zamanda kapımda oluyor. Daha yeni aldım bir dünya ürün, üstelik portalın kampanyası da varmış; çok komik bir para ödedim. Çok hoşuma gitti.

19- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

Eskiden sadece Migros Sanal vardı, ben de market alışverişlerini marketten yapıyordum, Trendyol sadece kıyafet satıyordu; şimdi Hepsiburada, Getir, Trendyol express gibi bir sürü alternatif var internetten market alışverişi için. Üstelik çok daha pratik. Açıkcası bu uygulamalarla markete gitmez oldum, veriyorum siparişi kapıma geliyor. Pandemi ile beraber internetten alışveriş sıklığım kesinlikle arttı.”

20- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Şöyle özetleyebilirim:

- İnternetten alışveriş yapmaya başladım.
- Kozmetik malzemesi alımım sıfıra indi.
- Sebze meyve tüketimim ve alımım arttı.
- Dezenfektan, maske hayatıma girdi.
- Çok büyük bir stoğum olmasa da hijyen malzemelerinde de yedekli gitmeye başladım

## Ek-2

### K-2 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

1. 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?

Daha bizde vaka görülmemişken alışveriş alışkanlıklarına herhangi bir değişiklik olmadı hatta ben şubat ayında yurt dışına da çıktım işim gereği, oraya gittiğimde Avrupu’daki başka ülkelerden gelen katılımcılarla konuşunca farkındalığım arttı, konunun önemini anlama şansım oldu. Ülkelerin, ülkeye giriş esnasında ateş ölçümü yapmaya başladığını, çeşitli önlemler aldıklarını öğrendim bu etkinlikteki diğer katılımcılardan. Orada bir farkına vardım, onun öncesinde Dünya’da olan biten ile ilgili de pek bir fikrim yoktu. Ülkemizde vaka görülünceye kadar da alışveriş alışkanlıklarında bir değişiklik olmadı.

2. İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?

Yapardım ama gıda gibi daha temel ihtiyaçlarımı almazdım daha çok kıyafet alırdım. Onun yanında alışveriş merkezine giderdim. İnternet alışverişim kesinlikle pandemiden sonra arttı.

3. Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?

Kolonya dezenfektan maske falan kullanmıyorduk. Takviye olarak düzenli kullandığı gıda takviyeleri var ama bağışıklık sistemini güçlendiricileri düzenli almıyordum, hasta olduğum zaman kullanıyordum.

4. Stoklu alım yapar mıydınız?

Stok değil ama benim kendi alışveriş alışkanlığım gereği ben evde herhangi bir şeyin son paketi açtığım zaman onu alışveriş listeme yazarım yani mutlaka benim evde bir stoğum olur. Ya da uygun fiyatlı bulduğum zaman alırım bak bu varmış nasılsa kullanıyorum hep kullandığım marka alayım da dursun derim ama bunun haricinde bir stok yapma alışkanlığım yoktu.

5. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
O dönem biraz biz de görülmedi bak biz çok iyi götürüyoruz duygusu vardı bende. Bir de o dönem ben dünyayı son gittiğim eğitimdeki katılımcılarla kurulan whats-up grubundan takip edebiliyordum. Herkes yazıyordu işte bizde durum bu vaka sayısı bu diye, ben onları görüp bizde hala çıkmadı, demek biz iyi yönetiyoruz diyordum. Ama ilk vaka açıklanınca sonunda bize de geldi deyip bir panik oldum ama çok da endişeye kapılmadım.
6. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?  
O an markete koşanlardan değildim ben ama bir durup düşünelim, durum kötüye giderse ne yapmamız lazım diye konuştuk eşimle. Maske kullanıp kullanmayalım mı diye konuştuğumuzu hatırlıyorum çünkü başlarda bu da muammaydı ve bir bilgi kirliliği de vardı. İlk reaksiyon olarak bunu diyebilirim. Bir çok fazla bilgi kirliliği vardı, ne yapacağımı bilemez oldum. O yüzden ilk doğru bilgi kaynaklarından konunun ne olduğunu öğrenmeye çalıştım. Dünya Sağlık Örgütü’nün (WHO) web sitesine baktım. Mesela orada maske ile ilgili paylaşılanlara baktım, cerrahi maske nedir FFP’ler nedir, hangisi hangi konumda kullanılmalıdır diye.
7. Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız?  
Sosyal medyadan insanların marketleri yağmaladığı videoları izledim ama ben gidip markete koşmadım. Ama tek başına yaşayan bir erkek kardeşim var, o biraz daha paniktir böyle kriz anlarında onun gidip alışveriş yaptığını biliyorum. Ben biraz daha sokağa çıkma yasakları gündeme gelmeye başladıkça eve herhalde bir şey almam gerekiyor diye düşündüm.  
İlk etapta kolonya dezenfektan bulamadığımı, bulduklarımın da çok pahalı olduğunu hatırlıyorum. Gene bu süreçte maske aldım ve hatta ilk maskeyi çok pahalıya aldım.

8. Alım yaptığınız ürünler değişti mi?

Kolonya dezenfektan maske normalde almadığım bir şeydi o dönem aldım bunları.

9. Alım yaptığınız miktarlar değişti mi?

Sokağa çıkma yasakları gündeme gelince paketli kuru bakliyat falan aldım. Un ve maya aldım ve maya bulamadım hatta uzunca bir süre, en son bulduğum yerden ihtiyacımdan da fazla yaş maya alıp parçalayıp buzluğa attığımı hatırlıyorum. Unu bulduğum zaman da normalde aldığımdan çok daha fazla miktarda aldığımı hatırlıyorum.

10. Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Evet yaptım, Avrupadaki gibi bir karantinaya girme durumumuz olursa diye endişelendiğim için yasaklar gündeme geldikten sonra 1-2 sefer stoklu alışveriş yaptım ama sonra marketlere erişimin olduğunu ve başka ülkelerin aksine kendi ülkemizde herhangi bir üründe kıtlık yaşanmadığını görünce stok yapmayı bıraktım. Başlardaki 1-2 alışverişim benim öyle stoklu olmuştur.

11. Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

A. TV programları

B. Google

C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları

D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

WHO'ne sürekli bakıyorum, örneğin başlarda onların günlük raporlarını da takip ettim gün gün. Oradaki maske kullanım, dezenfektan yapımı talimatlarına da baktım.

Sağlık Bakanı'nın toplantılarını açıklamalarını başlarda çok sıkı takip ediyordum. Sosyal medyayı bilgi kaynağı olarak gördüğümü söyleyemem, ancak önüme çıktıysa baktığım paylaşımlar olmuştur.

Sağlık Bakanlığı'nın rehberini hep okudum, işimle alakalı olduğu için de güncellenmesini de takip ettim.

12. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Orada çok fazla yerli yersiz paylaşım olduğu için bir de o dönem bizim fikir lideri diyebileceğimiz insanlar da çıkıp acayip acayip bilgiler verdikleri için doğru bilgiyi kimin söylediği konusunda bir karmaşa yaşadım. Böyle olunca da kulağına hangisi güzel gelirse onu baz alıyorsun psikolojik olarak. Güvenilir bilgi için hep WHO'nu takip ettim.

İster istemez denk geldiğim diğer paylaşımların da etkisinde kaldım. Hatta buradaki bilgiler doğrultusunda davranış şeklimde değişmeye başladı bu yüzde buradaki haberlerin kafa karıştırıcı olduğunu düşünüyorum.

13. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı? Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Büyük bir değişiklik olmadı zaten dediğim gibi dezenfektan, kolonya alımı zaten yapıyordum ama bu haberleri gördükçe bu alımımı ve tüketimimi sürdürdüm. Mesela yüzeylerden bulaştığını da görünce her işe gittiğimde klavyemi dezenfekte etmeye başladım. El kremi tüketimim artmış olabilir çünkü dezenfektandan dolayı ellerim çok kötü oldu. Genel olarak buradaki paylaşımlar, edindiğim bilgiler çok büyük değişikliğe sebep olmadı ama var olan alışverişi sürdürmeye devam ettim

14. Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

İnsanların haberlerdeki, videolardaki görüntülerini gördükçe dehşete düştüğümü hatırlıyorum. Diğer insanların reaksiyonundan dolayı hatta bir ara ben de düşündüm çıksak mı bir şey alsak mı ihtiyacımız olur mu diye çünkü yasak ile ilgili bir netlik yoktu, yasağın kapsamı tam olarak açıklanmamıştı. Kardeşim de arayıp ben çıkıp su süt aldım falan deyince acaba biz de çıkmalı mıyız, bir şeyler almalı mıyız diye düşündüm. Sonra eşimle konuştuk, elimizde 2 günlük erzak var diye çıkmamaya karar verdik. Ama yasak iki günle sınırlı kalmazsa halimiz ne olur diye de düşündük.

15. Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Dediğim gibi markete koşmadım, ama o anki kaygı ile aklımdan geçirmedim de diyemem.

16. İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi? Alım yaptığınız ürünlerde ve alım miktarınızda değişiklik oldu mu?

O zaman un bulduk mu alalım gibi stok yapma eğilimi gösterme başladık. Yerel marketlerde bulamadıklarımız için daha büyük marketlere gidip ürünleri bulmaya çalıştık. Daha çok ekmek vb yapabileceğimiz malzemeler aldık. Muhtemelen iç güdüsel olarak hiç olmazsa en kötü ekmek yapar yer hayatta kalırız diye düşünüyorduk. Hatta o dönem aldığımız hala bitmemiş ürünlerimiz var dolapta. Şimdi düşününce o dönem bulmuşken alalım sonra belki bulamayız psikolojisiyle alışveriş yaptığımız olmuş.

17. Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

Benim kartım temassız değildi hatta bu dönem kartımı temassız ile değiştirse mi acaba diye düşündüm. Eşim temassız kart ile çok alışveriş yaptı, ikimiz de genelde onun kartını kullandık. Ben kullanacak olsam bile hep onun kartını kullandık temassız olduğu için. Pandemiden önce temassız kart ile ödeme yapan bir aile değildik.

İnternet alışverişimiz kesinlikle arttı. Bir de alternatif alışveriş portalları da çıkınca Getir, Hepsiburada Express gibi markete çıkmak yerine bu uygulamaları tercih ettiğim oldu.

18. Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

İnternette gıda alışverişi normalde yaptığım bir şey değilken yapmaya başladım. Covid -19 sebebiyle markete daha az gireyim, teması azaltarak hastalığın bulaş

riskini azaltayım istedim. Maske, dezenfektan gibi normalde kullanmadığım hijyen malzemeleri ve koruyucu ekipmanları alıp kullanır oldum.

Düzenli olarak gıda takviyesi kullanmaya başladım. Normalde haşimatom olduğu için D vitamini takviyesini düzenli olarak alıyorum ama başka bir şey kullanmıyorken artık gün aşırı c vitamini falan alıyorum. Hatta sadece gıda takviyesi almakla kalmıyorum, daha fazla doğal ürüne yönelir oldum; beslenmemde de bağışıklığı düşürdüğü için şekeri azaltmaya başladım daha sağlıklı beslenmeye başladım.

Propolis, c vitamini gibi gıda takviyelerinin yanında beslenmeme de daha dikkat etmeye başladım. Benim otoimmün hastalığımın olmasından dolayı belki yakalansam daha ağır geçirebilirim diye bağışıklığı güçlü tutmaya daha fazla özen gösterdim.

### Ek-3

#### K-3 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

1. 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid–19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?  
Pek bir değişiklik yoktu, Dünya’da salgının yayılması ülkemizde vaka çıkıncaya kadar benim alışveriş alışkanlıklarımı değiştirmedi.
2. İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
İnternette alışveriş yapıyordum ama gıdadan ziyade teknoloji ürünlerini alıyordum. Gıdayı marketten alıyordum. Pandemi öncesinde internette çok alışveriş yaptığımı söyleyemeyeceğim.
3. Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Yok almıyordum. Dezenfektan zaten hiç yoktu kolonya evde öyle 1 tane falan vardı bayramda gelenlere ikram etmek için.
4. Stoklu alım yapar mıydınız?  
Yok, pandemi sırasında da çok yapmamaya çalıştım başka insanların erişmesine engel olmamak için. Çünkü eğer çok alırsam başkasına kalamayacak diye düşündüm.
5. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Açıkçası bekliyordum ben zaten dünyayı da takip ettiğim için. Bir korku da oldu diğer ülkeleri görünce bakalım bizde nasıl yürütülecek bu süreç diye endişelendim.
6. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?  
Doğru bilgi bulabilmek için inanılmaz derecede herşeyi takip etmeye başladım ama bir şey kaçırmayayım bir önlem alalım doğru yapmam gereken bir şeyi

atlamayayım paniği, korkusu oldu. Sürecin yürütülmesi ile de ilgili endişeye kapıldım acaba süreç nasıl yürütülecek diye.

Alışveriş özelinde evde stok taraması yaptık ihtiyacımız olan bir şey var mı diye.

7. Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?

Maske ve dezenfektan bu dönem girdi hayatımıza.

8. Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Başta değil ama vaka sayısı arttığında sokağa çıkma yasağını ön görmeye başladığımız zaman var olan stoğumuza bir miktar daha ekledik ama çok ciddi bir artı stok yapmadık.

9. Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

A. TV programları

B. Google

C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları

D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Her şey yeni olduğu için doğru bilgiye erişmeye çalıştık. Öncelikle resmi kanalları tercih ettim Dünya Sağlık Örgütü ve Sağlık Bakanlığı'nın paylaşımlarını takip ettim. Güvendiğim haber kanallarını, fikir liderlerini takip ettim. Twitter'ı fikir lideri diyebileceğim insanları takip etmek için kullandım.

10. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Hastalığın yeni olması, hakkında bilinmeyen bilinen fazla olması sebebiyle her yerden bilgi edinmeye çalıştım. Her kafadan çıkan sese kulak verince başlarda hayatımı da etkiledi bayağı çünkü bir yandan bir şey de kaçırmak istemedim, bir yandan bilgi kirliliğinin ortasında kalınca neye inanacağımı da şaşırdım.

11. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Buradaki paylaşımları çoğunu güvenilir bulmadığım için alışveriş alışkanlıklarımı çok değiştirmedim ama elbette anlattıklarının etkisi altında kalıp tavsiyesinde buldukları ürünleri aldığım fikir liderleri de oldu. Kendi akıl süzgecimden geçirdikten sonra alışveriş alışkanlıklarına etki eden paylaşımlar da oldu, evet. Özellikle gıda takviyeleri bu dönem bilgisine değer verdiğim aklıma yatan görüşleri olan kişilerin paylaşımları ile girdi.

12. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Aslında ben başka ülkelerde gereksiz stok yapan insanlar sebebiyle ihtiyaç duydukları ürünlere ulaşamayan mağdur olan insanların paylaşımlarının etkisinde çok kaldım. Bu yüzden çok da fazla stok yapma eğiliminde olmadım. Hatta bu paylaşımlar stok yapma dürtümün nispeten önüne geçti diyebilirim.

13. Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Dünyayı da takip ettiğimiz için beklenen bir şeydi ama ben açıklanma zamanı ve şeklinden dolayı çok kötü oldum. Saat gece 10 da açıklandı 2 saat sonra evde olmak zorundasın. Haliyle insanlar panikledi biz dışarıyı izledik herkes deli gibi döküldü sokağa. Yasak ilan edildi ama kapsamı belli değildi, genelge 2 saat sonra çıktı. Yasağın kendisinden ziyade açıklanma şekli çok talihsizdi ve bugünün acısı çıkacak diye düşündüm çünkü herkes dip dibe, üst üsteydi; sosyal mesafe asla gözetilmeden çılınca alışveriş yapıldı.

Zaten sonrasında neyseki sokağa çıkma yasakları hafta başında duyurulmaya başlandı, insanlar da buna göre önlemlerini aldılar.

14. Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Zaten beklediğimiz için bir reaksiyonumuz olmadı ama sadece zamanla psikolojik olarak kendimi kısıtlanmış hissetmeye başladım. Ama tabii kapatmamız lazımdı

çünkü salgının ancak bu şekilde önlenebileceğini düşünüyordum. Çünkü tüm dünya bu şekilde önüne geçmeye çalıştı. Hatta sürecin başından beri hep bir tam kapanma düşüncesi vardı kafamda onun için ilan edilince zaten yapılması gereken buydu diye düşündüm.

15. İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Markete gitme sıklığımızı azaltmaya özen gösterdik. Hatta hastalığın bulaş riskini en aza indirmek için eşimle beraber gitmedik, çoğu zaman sadece birimiz gidip alışverişi yaptık. Tabi internet üzerinden alışveriş sıklığımız da arttı.

16. İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Evde kalma süresi uzadıkça insan bir şekilde vaktini daha verimli kullanmak istiyor o dönem çok fazla kitap aldık bu dönemde. Netflix bağlattık eve. Evde daha iyi vakit geçirmek için bir şeyler edinmeye başladık.

Başlarda bir iki alışverişimizi stoklu yapsak da sonra kesinlikle ihtiyacımız olmayan hiçbir şey almamaya çalıştık.

17. Alışveriş yöntemi olarak internette alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığımız değişti mi?

İnternet üzerinden alışveriş yapma sıklığımız arttı. Ama bir süre sonra internet alışverişimi de gereksiz yapmamaya özen gösterdim çünkü kargocuların haline de üzuldüm. Benim keyfi olarak aldığım, çok da elzem olmayan bir üründen dolayı hem lojistik hizmetlerine yük bindirmek hem de başka insanların sipariş ettikleri ürüne ulaşma zamanlarını uzatmak istemedim. Getir uygulamasını ilk defa o dönem kullandık biz.

Temassız kart kullanımım arttı hem hastalığın bulaş riskini minimuma indirmek hem de daha pratik olduğu için.

18. Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Temassız kartı öncesinde neredeyse hiç kullanmıyordum. Artık temassız özellikli olan kartım ile alışveriş yapmayı tercih ediyorum. Nakit kullanımım azaldı hatta neredeyse sıfıra indi. Alışveriş alışkanlıklarımın değişikliği hep aynı amaca hizmet etti: Teması azaltarak hastalığa yakalanma riskini en aza indirmek.

Gıda takviyeleri bağışıklık güçlendiricileri falan kullanmıyordum ama okuyup araştırıp dinledikçe bunlar girdi hayatıma kullanmaya başladık. Beslenmemizi de buna göre şekillendirmeye çalıştık.

Maske, kolonya, dezenfektan gibi daha önce hayatımda olmayan hijyen malzemelerini aldım.

Marketten alışveriş yapacağım zaman buraların daha sakın olacağı zamanları tercih ettim.

## Ek-4

### K-4 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1 . 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı? Daha rahattım tabi ruh hali olarak. Covid ile beraber bana yetişememe, ihtiyaçlarıma erişememe kaygısı geldi. Başlarda maske bulamayınca kaygılandım bayağı.
2. İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Hayır bu kadar fazla yapmazdım, nadirdi. Bir şey alacaksam gidip görmeyi öyle almayı tercih ediyordum. Bir de pandeminin insanın canına kast eden bir durumu olduğu için artık alışveriş yaparken kendimden bir şey esirgememe psikolojisine de girdim. Market alışverişlerinde de yasaktan dolayı temel gıdalara döndük. İnternet alışverişimin artmasının bir sebebi de artık arama motoru optimizasyonu, google reklamları sebebiyle artık 1 sefer o ürünün araştırdıysan internet ortamına aldırıncaya kadar reklamlarını her yerde görmem.
3. Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Hayır, almıyordum.
4. Stoklu alım yapar mıydınız?  
Hayır yapmazdım çünkü market her istediğimde erişilebilir bir yerdeydi.
5. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Ben sonun geldiğini düşündüm. Artık bu evrenin sonunu getiren şey budur diye düşündüm. Hatta bu kadar profesyonelce atlatacağımıza da inanmadım ama kriz yönetimimiz gayet iyiydi, beklediğimden de iyiydi.

6. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?  
Paniklemedim, hatta ilk başlarda umursamadım ama panikleyen çok kişi olunca ister istemez diğer insanların etkisi altında kaldım. Örneğin markette bir şeyler bitince, diğeri insanlar bir şeyler alınca ben de kendine kendime “ bende bir şeyle almalıyım” diye düşünmeye başladım. Başta markete koşmasam da alışveriş yapmak için koşanlar yüzünden sonra ben de koştum.
7. Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız?  
Çalıştığım kurum dezenfektan ve maske sağladığı için almadım, ama bu ürünleri tükettim tabi. Zamanla dezenfektanın elimde ki zararlarını görünce dezenfektan kullanımımı da azalttım. Eldiven bir dönem kullandım ama sonra bıraktım, çünkü gereksiz bir özgürlük verdiğini düşündüm eldivenin. Bir de eldiven ellerime çok rahatsızlık verdi.  
Yemek yapabileceğim temel gıdaları aldım bu dönem, makarna ton balığı gibi.
8. Alım yaptığınız ürünler değişti mi?  
Maske, dezenfektan, eldiven hayatıma bu dönem girdi.
9. Alım yaptığınız miktarlar değişti mi?  
Ne olacağını bilemediğimden ve kestiremediğimden ihtiyaçlarımı daha çok, ihtiyacımdan da çok aldım.
10. Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?  
Evet belirsizlikten dolayı stok yaptım. Neticede pandeminin ne kadar süreceği, sosyal açıdan ne kadar kısıtlı kalacağını, ne kadar evde kalacağını bilmiyorsun. Bir de sosyal medyadaki paylaşımlar da ister istemez etkiledi beni.
11. Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?  
A. TV programları  
B. Google  
C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları

D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Başlarda Twitter'daki paylaşımlar ile bilgi eksikimi gidermeye çalıştım. Buradaki paylaşımları daha gerçekçi ve güvenilir buluyordum. Televizyonu, güvenmediğim için takip etmedim. Daha çok Twitter üzerinden gündemi takip etmeye çalıştım.

12. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

İlk başlarda insanı tabi psikolojik olarak tedirgin hissettiriyor. Bir de bu tür ortamlarda birileri var dikkat çekmek için veya art niyetle yalan haber paylaşıyorlar. Bunları da fark ettikçe ortamdan hızla uzaklaştım ve iyice kabuğa çekilir oldum. O kişileri takipten çıkmaya başladım. İlerleyen zamanlarda Sağlık Bakanlığı paylaşımlarını tercih ettim.

13. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Buradaki paylaşımları güvenilir bulmadığım için alışveriş yapmama sebep olmadı.

14. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Stoklu alışveriş yaptım bunun sebebi de sokağa çıkamadığımdan önümü kestiremediğimden dolayı aldım.

15. Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Zaten çok geç haberim oldu benim. Tedirgin oldum panikledim çünkü hiç bir hazırlık yapmamıştım.

16. Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Kriz yönetimi psikolojisine girdim. Elimdekileri en iyi şekilde kullanmaya yönelik bir yol izlemeye çalıştım. Dışarı çıkmadım hiç de gitmeyi düşünmedim.

Neticede insanlar birbirinden uzaklaşsın diye verilmiş bir karar varken dışarı çıkmanın yanlış olacağını düşündüm.

17. İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Eskiden daha sık markete giderken şimdi haftada bir gidiyorum ve gereğinden de fazla alışveriş yaparak marketten çıkıyordum. Aldığım ürünlerin birçoğu da bozuluyor maalesef.

18. İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Tükettiğim ürünlerin stoğunu yapmaya başladım dönem hem süreçten dolayı hem de evde geçirdiğim vakit çoğaldığı için.

19. Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

Temassız kart kullanımım arttı. Temassız kart kullanarak kendimi daha güvende hissettim hem para alışverişim olmadığı hem de pin pad e dokunmak istemediğim için. İnternet alımlarım da arttı, bir sere sonra markete gitmeyeyim de şuradan sipariş edeyim demeye başladım.

20. Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Gereğinden de fazla stok yapma alışkanlığım oldu. Maske, dezenfektan hayatıma girdi. Sosyal mesafe hayatımın her alanına sirayet ettiği için insanlarla temasa girmemek için markete gitmeme ya da yasaklanmadan da önce cafe ve restoranta gitmemeye başladım. Süreç içinde sosyal tüketim alışkanlıklarım değişti.

Temassız kart kullanımım arttı.

İnternet alışverişim arttı hatta bu platformlarda ki reklamların gücüyle eskiden de çok almaya başladım alışveriş miktarımı en fazla etkileyen şey de bu reklamlar ve online platformlarda her şeyin olması oldu. Psikolojik olarak da burada ki alışverişlerimle mutlu olmaya başladım.

## Ek-5

### K-5 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

1. 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid–19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?  
Hijyen malzemelerini tüketim eğilimi diye bir şey yoktu. El dezenfektanı, kolonya, maske diye bir şey yoktu hayatımızda. Onun dışında Covid 19 dan önce bu kadar internet tüketimi de yoktu mesela. Uzaktan eğitim diye bir şey, toplantılar internet üzerinden yapılıyor. Hayatımızı bu mecralar üzerinden idame ettirir hale geldik neredeyse.
2. İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Tabi çok önceden beri yaparım ama alışveriş merkezine gitmeye üşendiğim ya da internette daha kolay erişebildiğim ürünleri alırdım. Ya da daha uygun fiyatlı bulabileceğim ürünlerde kullanıyordum interneti ama evimin deterjanı bittiğinde çamaşır suyu bittiğinde internette alıyordum değilim marketten alabildiklerimi gene marketten alıyordum.
3. Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Hayır. Ama tüketmeye pandemiden sonra başladım. Pandemiden sonra daha sık ve düzenli kullanır oldum
4. Stoklu alım yapar mıydınız?  
Hayır. Stoklu alımı gene ekonomik olsun diye alıyordum o da denk gelirsem, tam manasıyla stoklu alışveriş yaptığımı söyleyemem pandemi öncesinde
5. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Öncesinde Türkiye’de bir miktar daha az görülebileceğine dair umudum olmuştu, internette buna dair bilgiler vardı, gen yapısının falan salgının yayılma hızına etki ettiği söyleniyordu. İlk vakadan sonra değil ama vaka sayıları hızla arttıkça yoğunluğun bu kadar fazla olmasına şaşırdım. Şaşırdım ve video oyunun gibi

geliyordu insanlar maskeli falan. Sokağa çıkma yasaklarından çok etkilenmesem de sosyal düzenin değişmesinden çok etkilendim.

Paniklemedim, vakanın görüleceğini biliyordum çok fazla şaşırmadım sadece vaka artışına şaşırardım.

6. Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?

Hayatta kalma dürtüsü ile hareket etmeye başladım. Hem kendim hem ailem için, ne yapılabilir ne yapılamaz diye düşündüm. Duygusal olarak çok fazla geçiş yaşadığım söylenemez. Analitik yaklaştım yani.

7. Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?

Maske, dezenfektan, kolonya alımımız vakadan sonra oldu. Temel gıda maddeleri, bizi idame ettirecek şeyler, kuru gıdalar, zamanla bozulmayacak şeyler aldık makarna ton balığı gibi ve tabii temel hijyen malzemeleri aldık.

8. Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Bir küçük stok yaptık ama karantina olursa ve dışarı çıkamazsak diye temel gıda maddeleri, bizi idame ettirecek şeyler, kuru gıdalar, zamanla bozulmayacak şeyler aldık makarna ton balığı gibi. Temel hijyen malzemeleri ile ilgili de bir stoğumuz oldu bize 1 hafta gidecek kadar.

Panik hali ile almadık daha çok karantina durumunda evde kalmamız gerekeceği için bu zamanlarda hayatımızı idame ettirebilmek adına ürünler aldık, memlekette tuvalet kağıdının biteceğini düşündüğümüzden değil yani.

9. Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

- A. TV programları
- B. Google
- C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları
- D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Dünya pandemi hareketlerini takip edebilmek için uluslar arası web sitelerini inceledim. Sosyal medyadan herhangi bir bilgi alışverişi yapmıyorum çok uzun zamandır. Ülkemizle ilgili bilgiye de Sağlık Bakanlığı'nın paylaşımları üzerinden ulaştım.

10. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Daha önce bir çok kez gerçekleştiği gibi buralarda ki bilgilerin yersiz abartı asparagas ve manipülatif olduğunu biliyordum. Ama yine de panik algısını tahmin edebilmemi sağladı beni çok panikletmedi ama çevremdeki insanların psikolojisini anlamamı sağladı. İnanlar çünkü kayınbiraderinin dayısının facebookta yaptığı paylaşımı gerçek bilgiymiş gibi algılama ve yayma eğiliminde oldu birçok krizde olduğu gibi. Bu sebeple doğru olana da inanmama eğilimindeydim ama çevremdeki insanların panik seviyesi paylaşımlarından algılanabiliyordu.

11. Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı? Edindiğiniz bilgiler doğrultusunda alım yaptığınız ürünler ve miktarınız değişti mi?

Biri C vitamini almak gerekiyormuş bu dönem dediğinde ister istemez araştırma ihtiyacı hissettim ve ulaştığım bilgiler doğrultusunda da hayatıma gıda takviyeleri girdi.

12. Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Dışarı çıkılmaması gerektiğini düşündüm. Endişelendim. Ama bu hareketlerimi çok etkilemedi hemen dışarı koşmadım dışarı çıkılmaması gerektiğini düşündüm. Ama endişelendim.

13. Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Sakin kalmak oldu, zaten hazırlığımız olduğu için dışarı çıkmamıştık.

14. İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Tabii temassız alışveriş diye bir şey var hayatımda. Temassız teslimat vb. Kibrit çöpünü kürdanı bile internetten alıyor insanlar. Perakende sektörü buna çok hızlı ayak uydurdu.

Yapılan perakende alışverişin ciddi bir yüzdesinin internetten yapıldığını düşünüyorum ben de bunu destekliyorum ve günümüz pandemi koşullarının da buna çanak tuttuğunu düşünüyorum.

15. İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Değişiklik oldu mesela evimize paketli ekmek almıyorduk almaya başladık çünkü ekmek almak için dışarı çıkmak serbest olsa da çıkmamayı tercih etmek daha mantıklı dolayısıyla hazır tüketim ve uzun ömürlü gıda alışverişlerimiz artmıştır ister istemez. Temizlik ürünlerinde de evimizde kolonya, dezenfektan falan aldık. Genel olarak artan alışveriş kalemleri olarak bunları sayabilirim.

16. Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

İkisi de arttı. Temassız ödeme yapabilceğim her yerde temassız ödeme yapmayı tercih ediyorum.

17. Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

2 temel fark var. Biri hayatımızda olmayan tüketim ürünlerinin artık hayatımızda olması maske dezenfektan kolonya gibi 2.si alışverişlerin artık fiziksel bir yere giderek yapılmaması durumu ikisi de artık hayatımızın merkezine oturdu diyebilirim.

## Ek-6

### K-6 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı? İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?

Hayır, asla yapmıyordum.

- 2- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?

Hayır, almıyordum, aklıma bile geliyordu.

- 3- Stoklu alım yapar mıydınız?

Hayır, yapmıyordum şu anda da yapmıyor sadece maske dezenfektan için yapıyorum.

- 4- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?

Panik, kaygı, beklendiği için malumun ilanı hepsini hissettim aslında çünkü hem kendime hem aileme karşı bir sorumluluğum vardı o yüzden ilk anda hepsini hissettim. Zamanla, yavaş yavaş normale dönebildim.

- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?

Korku oldu, çok korktum bilinmeyen bir şey olduğu için nasıl düşüneceğimi ne yapmam gerektiğini bilemediğimden kaygılandım ve korktum. Yavaş yavaş konuyu öğrendikçe araştırdıkça bir takım şeyleri kendi kendime tolere etmeye çalıştım. Yalnızca gerekli olanları kolonya maske dezenfektan bu ürünleri temin ettim.

- 6- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?

Kolonya oldu o anda sağlıklı bir maske yoktu Türkiye de, kolonyaya ulaşabildiğim için kolonya aldım. Daha sonra dezenfektan ve maske aldım.

7- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Stoktan ziyade aldığım maskenin beni koruması istedim o yüzden maske konusunda hep bir arayış içindeydim. Onun için maskeyi hep değiştirdim ama stoklu alışveriş yapmadım.

8- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

A. TV programları

B. Google

C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları

D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Sosyal medyada çok spekülasyon olduğu, bilgiler çok sağlıklı olmadığı için daha çok televizyondaki açık oturumları izledim. Onlarda da farklı farklı kanalları farklı görüşleri izleyerek kendimce doğru, güvenilir bilgi analizi yaptım. Sosyal medyada ki kirlilik sebebiyle orayı kaynak olarak görmedim.

9- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

En çok sağlık personelindeki kayıplardan dolayı çok üzüldüm o süreç içinde. Görülmeyene ve bilinmeyene karşı mücadelemizi götürdüğümüz için izlediğimiz programlardan en çok kafama takılan şey taşıyıcının kim olduğunu bilmemektir, süreç içinde en çok onun kaygısını taşıdım. Belirti de olmadığı için taşıyıcı kim bunun bilmemek kafama çok takılıyordu başkasına da taşımaktan korkuyordum.

10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Maske konusunda meltblown gündeme geldiğinde maskemi değiştirdim ondan önce cerrahi maske kullanıyordum. D vitamini ve c vitamini zaten alıyordum onlar haricinde bir şey değişmedi.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Bu kanallardan edindiğim bilgiler en çok maske tüketim şeklimi değiştirdi. Koruyucu olarak en önemli ekipmanın maske olduğunu düşünüyorum ve başlarda maskeyle alakalı çok fazla bilgi paylaşımı vardı, FFP3 bu demek, cerrahi maske böyle korur, çift katlı – üç katlı bu anlama gelir diye. Hatta şimdi de Meltblown gündemde. Buradaki paylaşımlarla maske tercihim değişti şimdi meltblown özellikli maskeler tercih ediyorum daha koruyucu olduğunu düşündüğüm için. Bir tek maske çeşitleri değişti ama miktarı değişmedi.

12- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Biz zaten sokağa çıkma yasağı olsa da olmasa da alışverişimizi sokağa çıkmayacakmışız gibi yaptığımız için yasağın ilanı bende paniğe sebep olmadı ama halkın gösterdiği panik sokakta gördüğüm panik hali beni dehşete düşürdü. Kuyrukları gördüm, o manzaralar korkunçtu. O manzarayı o kalabalığı görünce toplum için çok korktum.

13- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Evimde kendimizi götürecektir bir stoğumuz olduğu için alışveriş yapma eğilimim olmadı, gıda yönünden bir paniğe kapılmadım ama toplum adına paniğe kapıldım salgın daha da artacak diye.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

En fazla sıkıntı yaşadığımız konu ekmek bulma konusuydu, fırına gidip açık ekmek almak istemedim ambalajlı ekmeği de her zaman bulamıyordum hemen tükeniyordu, bir tek onu almaya çalıştım.

15- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Hayır, olmadı.

16- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

Ben pandemiden önce internet alışverişini kullanmıyordum pandemiden sonra internetten alışveriş yapmaya başladım. Temassız kart kullanımım pandemiden önce daha çoktu pandemiden sonra internet alışverişim çok arttı.

Temassız kart kullanımım daha doğrusu direkt marketten alımım azaldı haliyle temassız kart kullanımım da azaldı. Ama dışarıdan alışveriş yaptığım zaman tabi temassız kart ile ödeme yapmayı tercih ediyorum.

17- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Daha önce internet üzerinden alışveriş yapmıyordum şimdi online alışveriş yapıyorum.

Temassız kart kullanımım azaldı çünkü artık internet üzerinden yapıyorum

Kullandığım maskeleri edindiğim bilgilere göre değiştirdim. Tabi bu süreçte hayatımıza maske, kolonya, dezenfektan gibi ürünler de girdi; pademi öncesinde bu ürünleri kullanmıyordum.

## Ek-7

### K-7 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı? İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?

İnternet çok az kullanıyordum genelde kendim gidip alıyordum.

- 2- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?

Evde kolonya, ıslak mendil vardı günlük kullanım amacıyla ama korunma amacıyla kullanmıyordum. Dezenfektan, maske yoktu. Bağışıklık güçlendirici almıyordum ama beslenmeme dikkat ederdim. Bağışıklığımı destekleyecek ürünler tüketmeyi tercih ederdim.

- 3- Stoklu alım yapar mıydınız?

Evet ama bu benim alışveriş alışkanlığım benim stoğum olur hep.

- 4- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?

Ben içinde bulunduğum sektörden dolayı vakanın varlığı önceden biliyordum o yüzden hiçbir şey hissetmedim. Ben asıl farklılığı sokağa çıkma yasakları ile beraber bizim sektör olarak bize “artık siz çalışamayacaksınız, evlere çekileceksiniz” denince biz ne olduğunu anladık. Orada artık hem hayatla hem iş hayatı ile ilgili bir kaygı oluşmaya başladı. Bundan sonra ne olacak nasıl düzelecek nasıl kontrol altına almaya başlayacaklar diye düşünüp bu endişeyi yaşamaya ilk o engellemeler, sokağa çıkma yasakları ile başladım. Onun öncesinde ne olacak ne bitecek diye bir endişem yoktu .

5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?

Bir reaksiyonum olmadı. Hasta olan ya da vefat eden kişi benim çok yakınında olmayınca o korkuyu acıyı yaşamam zor çünkü benim hayatıma engel olan bir şey yok orada . Evet vefat kötü bir şey ve yakın çevresi elbette kötü etkileniyor bundan ama benim hayatıma bir şey dokunmadığı için bir reaksiyonum olmadı. Ne zaman benim hayatıma dokunmaya başladı ben o zaman farklı düşünmeye başladım.

6- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız?

Ben gidip de 10 kg makarna, 10 kg un almadım çünkü zaten evimde 15 gün beni idare edecek kadar erzağım vardı ama şunu da düşünmedim bir anda her şeyi alacaklar, açlıktan öleceğiz, hiç bir şey bulamayacağım gibi bir düşüncem de olmadı. Bunun da bir sistem içerisinde basamak basamak aşılacağına inandım. Eğer ilerleyen süreçte durum daha trajik hale gelip toplu ölümler yaşansaydı o zaman bunu düşünebilirdim çünkü o zaman üretim de olmayacaktı ama ilk başta ben daha analitik bakmaya çalıştım.

7- Alım yaptığınız ürünler değişti mi?

Karantinadan önce hiçbir değişiklik yoktu hayatımda. Bir tek maske dezenfektan girdi hayatıma. Islak mendil tüketimim haliyle arttı. Karantina ile beraber ev erzağı daha fazla almaya başladım çünkü evde geçirdiğim süre arttı.

8- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Karantinadan önce ben toplu hiç alışveriş yapmadım. Kolonya ve maskeyi de toplu almadım. Nispeten stoklu aldığım ürünler sadece gıda ürünleriydi.

9- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

A. TV programları

B. Google

C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları

D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Ağırlık televizyonu diyebilirim. Haberleri, açık oturumları takip ettim buralardan bilgi aldım. Sosyal medyayı da kullandım. Ağırlık televizyonlarda ki oturumlar konuşmalar ve sosyal medya üzerinden takip ettiğim hocaların paylaşımlarıydı.

10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Çok ciddi olmayan, güldüğüm eğlendiğim paylaşımlar da vardı. Hocaları dinleyince biraz daha olayı anlayabilecek seviyeye geliyorsun. Sosyal medya ortamındaki insanların ekstra üzerine bir şey koymaları veya kendi kişilik özelliklerinden dolayı panikse panik, dünyayı umursamayan bir insansa umursamaz bir halde yaptığı paylaşımlar olduğu için sosyal medyayı biraz eğlence amaçlı kullandım. Ama arada tabi çok ilgimi çeken bir şey varsa o zaman ilgilendim ama sosyal medya benim için biraz insanlar ne diyor, nasıl bakıyor deyip eğlendiğim bir platformdu.

Bunun yanı sıra sosyal medyanın içinde de benim tanıdığım, takip ettiği hocalar vardı onların paylaşımlarından da faydalandım. Yani sosyal medyada da olsam gene birinci ve en sağlıklı olduğunu düşündüğüm ağızlardan sağlıklı doğru bilgi edinmeye çalıştım.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Hastanede bir yerde bir temasım varsa bir yere dokunduysam mutlaka elimi dezenfekte ettim. Maske muhakkak kullandım her noktada.

12- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Tabii ki değişirdi. Örneğin 2 senedir bir kolonya şişesi vardı buzdolabımda duran ama pandemiden sonra belki 10lt kolonya aldık. Dezenfektan hiç almıyordum ama bir ürü dezenfektan aldım, arabamda evimde her yerde var. Maske hayatımda hiç kullanmamıştım ama artık her yede maske var arabamda, evimde, ofiste.

13- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz? Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Buna vereceğim cevaba gülme lütfen evde rakı yoktu gittim rakı aldım. 2 gün evdeyiz gideyim bari alkol alayım bari dedim. Normalde cumartesi alacaktık onu cumartesi akşamı için ama yasak açıklanınca gidip onu aldım. Ama yasak başladı diye gidip ekmek un falan almadım çünkü fırınlar açıldı zaten bir de evde zaten 15 günlük erzacağımız olduğu için ve acil ihtiyaç duyacağımız her şey evimizde olduğu için hiç gıda ürünü almadım, panik alışverişimiz olmadı. Bir paniğim olmadı çünkü şöyle bakıyorum bu benim tek başıma yaşadığım bir kriz değil bu ülkede 80 milyon insan yaşıyor ve bu kriz hepimizi ilgilendiriyor ve bu insanlara bir çözüm üretilmesi gerekecekti öyle düşündüm. Bir de hayattaki zorunluluklar da bu alışverişi tetiklemiş olabilir çünkü örneğin evde bir bebek olsaydı ve mama ile beslenseydi o akşam gidip mama alabilirdim.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Yok hep önceden yapmaya alışkın olduğum stoğu belli bir seviyede tutacak şekilde alışveriş yapmaya devam ettim ama değişik miktarda stoklar yapmamı gerektirecek noktaya gelmedim hiçbir zaman.

15- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Yasakları gözeterek alışveriş yaptım örneğin 2 gün mü kapanacak her yer 2 günlük aldık, 4 günlük mu sokağa çıkma yasağı oldu o 4 günü gözetecek şekilde alışveriş yaptım ama bu arada sokağa çıkma yasağının olduğu her gün de bir sebepten markete gittim.

16- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

İnternet alışverişim çok olmasa da arttı ama bu gıda değil kıyafet, gıdayı hep marketten yapmayı tercih ettim. Tabi benim gidip marketten alışveriş yapmayı tercih etmemde evden çalışmaya başlamamın da etkisi olmuş olabilir. Evde kaldığım süreyi değerlendirdim ben. Bir de markete gitmekten korkmadım hiç bir şey olacak diye. Ben önceden de temassız kart kullanıyordum ama öncesinde temassız kart kullanımım limitim pandemideki kadar yüksek değildi. Pandemide bu üst limitin artması sebebiyle temassız kullanma frekansım daha arttı diyebiliriz ama öncesinde de zaten temassız kart kullanıyordum. Daha önceden kullanmamım sebebi pratik olmasıydı

17- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Maske, dezenfektan almaya başladım; kolonya tüketimim arttı.

Bir ara temaslı olduğumu düşündüğüm için c vitamini, çinko kullanmaya başladım ama sadece o dönem. Temassız kart zaten kullanıyordum ama kullanım üst limiti arttığı için sıklığı arttı. Market alışverişimi gene marketten yapmaya devam ettim. Stoklu alım yaptım ama bu daha çok evde kalacağım sürenin stoğunu yaptım daha büyük bir kaygı ile daha büyük bir stoğa girmedim.

Bu arada bu pandeminin kalıcı etkilerinden biri olarak şunu söyleyebilirim, ilerleyen zamanlarda maske kullanım zorunluluğu kalkmış olsa da ben maske takmaya devam edeceğim. Çünkü sağlık sektöründe çalışıyorum ve işim gereği girdiğim ortamlar hep hastaneler, doktor muayeneleri ve kendimi bu ortamda maske ile daha güvende hissediyorum. Bu dönemin salgını Covid – 19 pandemisi olabilir ama virüs sadece Coronavirüs değil, bir sürü virüs çeşidi var. Kendimi onlara karşı da korumak istiyorum.

Bu zamana kadar girdiğim ortamlarla ilgili farkındalığım bu kadar yüksek değildi, hiç bu kadar virüs, bakteri, enfeksiyon açısından düşünmemiştim. Maske takma alışkanlığım ve alışım hatta temasla beraber elimi temizleme isteğim haliyle dezenfektan alışım da devam edecektir.

## Ek-8

### K-8 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?  
Daha sık markete gidiyordum pandemiden sonra bu sıklık azaldı, ihtiyaçları listeleyip toplu alışverişe yöneldik. Öncesinde hafta 3 4 kere giderken bu frekans azaldı.
- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Ben çok yapmazdım kendime alacağım bir şey olduğunda gidip görerek almayı tercih ediyorum ama değişti tabi hatta yakın zamanda babama doğum günü hediyesini bile internetten aldık, gitmeyelim temas etmeyelim diye.
- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Hayır almıyorduk, eşimin kullandığı vitaminler vardı ama bağışıklık güçlendirici kullanmıyorduk. Kolonya eve gelen misafirlere tutmak için vardı ama dezenfektan maske hayatımızda yoktu pandemi öncesinde.
- 4- Stoklu alım yapar mıydınız?  
Hayır yapmıyorduk bitti mi gidip alıyorduk. Şimdi her şey alırken 2 tane alıyoruz örneğin çamaşır deterjanı alacağım 1 yerine 2 adet alıyorum ki en azından 2 ay daha götürsün markete gitmek zorunda kalmayayım diye düşündüm.
- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
11 Marttan sonra çok bir şey hissetmedim yavaş yavaş tüm Türkiye’ye yayılmaya başladıktan sonra acaba bize de bulaşacak mı kaygısını duymaya başladım. Benim çalıştığım projede uzunca bir süre vaka çıkmamıştı ama aynı ortamda çalıştığımız diğer projelerde çıkıyordu; bizim projede de çıkınca acaba bana da bulaşır mı endişesine kapıldım. Babamlara çok az gitmeye çalıştık, daha çok görüntülü

görüşmeye çalıştık; hatta o dönem kırılanlar bile oldu gitmiyoruz diye. Eve geldiğim gibi duşumu almadan evde rahat oturamaz hale geldim. İlk açıklandığında bu kadar endişeye kapılmasam da çember daralıp yakın çevremde de görmeye başlayınca endişelenmeye başladım.

Abim ve eşi Coronavirüs hastalığına yakalandı, onları da görünce ve şantiyede de vakalar artmaya başlayınca daha da endişelendim. Hatta artık boğazım ağrıyor diyene bile şüpheli bakar hale geldik.

Öncesinde böyle bir paniğe kapılmamamın sebebi yakın çevremde görmediğim için biraz hafife almamdı diyebilirim. Örneğin biraz öksürerek atlatan oluyor, belirti göstermeden atlatan oluyor diye çok ciddiye almamış olabilir ama bende panik havası daha çok ekim kasım ayında oluşmaya başladı. Boğazım gıcıklansa korkmaya başladım hatta test yaptırsam kendimi daha güvende hissedeceğimi düşünmeye başladım.

6- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?

İlk vaka haberinden sonra bir şey olmadı normal hayatımıza devam ettik ta ki bu sokağa çıkma yasakları gündeme gelince o zaman biz de tükettiğimiz ürünleri yedekleme ihtiyacı duyduk. Örneğin eşimin ilaçları var onları yedekledik, gıda ürünlerini 1 alıyorsak 2 tane aldık. Herkesin marketlere koşup un bulamadığı o dönemde biz de gidip çok abartmasak da aldığımız şeyler oldu.

7- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?

Gıda ürünleri, temizlik hijyen ürünleri, kullandığımız multi vitaminlerini aldık.

8- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Biraz ailelerin de yönlendirmesi ile aldık oğlum alın kenarda bulunsun diye öğütledikleri için. Tabi ileride ne olacağını bilememenin verdiği bir kaygı da vardı. İş yerleri kapanmaya başladı, neticede özel sektörde çalışıyoruz yarın ne olacağı belli olmaz alalım hiç değilse evimizde kenarda bulunsun diye herkesin telaşa kapıldığı o dönemde biz de bir ufak korktuk, hayatımızı devam ettirme

içgüdüü ile öyle bir hamle yaptık. Covid -19 virüsüne yakalanmaktan korkmadık ama hayatımızı devam ettirebilir miyiz ondan endişelendik ve alışveriş yaptık.

9- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

- A. TV programları
- B. Google
- C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları
- D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Yoğun bir sosyal medya kullanıcısıyım. Bu sebeple Twitter, Instagram üzerinden bilgi edindiğim oldu. Mesleğim gereği de araştırmalar yaptım. Çalıştığım kurumun yaptığı yönlendireler, talimatlar çok faydalı oldu. Çalıştığım firma uluslar arası bir firma olduğu için global anlamda bilgilendirme de yaptı bize, doğru bilgiye erişebilme anlamında çalıştığım kurumun faydasını çok gördüm.

10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Bu süreç uzadıkça o panik etkisi daha da artarak devam etti. Kendi hijyenime dikkat etmeye özen gösterdim. Kendim gördüğüm ve okuduğum bir kaynak olmadığı sürece paylaşımları çok dikkate almadım. Kendi hijyenime ve aldığım ürünlerin temizliğine dikkat ettim.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı? Aldığınız ürünler ve miktarları değişti mi?

İzmirçevirme instagram hesabında bazı alışveriş videoları gördüm, saçma olduğunu bilsem de ne olur ne olmaz diye alışveriş yaptığımız oldu. Normal zamanda hiç alışveriş yapmasak evdeki ürünlerle hayatımızı geçirebilecekken sırf onu görüp alışveriş yapmışlığımız oldu.

12- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Hiçbir şey hissetmedim ama sosyal medyada ki o görüntüleri izledim. İnsanların paniğini gördüm ama sanki 15 gün evde kalacaklarmış gibi alışveriş yapanlar oldu.

13- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Ben dışarıya çıkıp alışveriş yapmadım çünkü evimizde zaten stoğumuz vardı. Kendi stoğumu ölçüp tarttım ve ona göre evde kalmayı tercih ettim alışveriş için dışarı çıkma ihtiyacı duymadım.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Hazır evde kalacağız diye daha fazla alışveriş yapmaya başladık ve online alışveriş yapma sıklığımız arttı. Eskiden alışveriş merkezine gidip alabileceğimiz şeyleri hemen pratik bir şekilde internet üzerinden aldım. Market alışverişlerini hiç internet üzerinden almadım, eşimle ortak hazırladığımız bir liste olduğu için market alışverişlerini de bir miktar daha fazla stoklu almaya başladığımızdan internette erzak alma gereği duymadım.

15- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Evde kaldığımız için daha fazla ev tüketim ürünleri almaya başladık. Markete gitme sıklığımızı da azaltmak için tabi stoklu alım yapmaya özen gösterdik.

16- Alışveriş yöntemi olarak internette alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

İksi de arttı. Önceden pin pad üzerinden şifre giriyorken şu anda kart kullandığım alışverişlerimin %90'ını temassız olarak ödüyorum. Daha pratik olduğu için markette kalış süremi de kısaltıyor.

İnternet alışverişimim de arttı tabi.

17- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Hastalığa dair farkındalığım yakın çevremde de görülmeye başlayınca, bir diğer deyişle çember daralınca arttı, bu da tüm yaşam tarzımda değişikliklere sebep oldu tabi.

İnternet alışverişim arttı, temassız kart ile ödeme yapma frekansım arttı.

Stoklu alışveriş yapmaya başladık. Başlarda bunun sebebi ürünleri bulamazsak ya da ilerleyen zamanlarda alma imkanımız olmayabilir kaygısı olsa da ilerleyen zamanlarda markete gitme sıklığımızı azaltmak için stoklu alışveriş yapar olduk.

Pandemi ile beraber dezenfektan, maske kullanmaya başladım.

Dışarıya çıkma sıklığımızı da azaltmaya başladık, hatta insanlarla en az temasımızın olacağı zamanları alışveriş yapmak için tercih ettik. Ve maalesef sosyal hayatımız bitti.

## Ek-9

### K-9 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?  
Genellikle 2 3 günde bir market alışverişi yapar, aldıklarımız taze olsun diye gayret ederdik. Pazardan alabildiğimiz taze ürünleri almak isterdik.
- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Yapardık market alışverişinin paketli kısmını özellikle ağır olan şeyleri getirtmek daha pratik gelirdi. Sanal marketten sipariş verirdim
- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Kıştan kışa gıda takviyesi alırdık ama depoladığımız şeyler değildi.  
Maske dezenfektan hiç almadık pandemi öncesinde. Kolonyamız vardı evde ama bayramda, seyranda ikram etmek için
- 4- Stoklu alım yapar mıydınız?  
Sıfır, hiç stoklamazdık
- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Kendimi kötü hissettim. Öncesinde diğer ülkelerde ki seyri de görünce endişelendim ve bizim ülkemizde de işlerin diğerlerindeki gibi sarpa saracağını düşündüm.
- 6- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?  
Buraya da geldi artık diye düşündüm ve endişelendim ya bize gelirse ya aileme bulaşırsa diye düşündüm. Ama koşa koşa alışveriş yapmadım.
- 7- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?  
Maske, dezenfektan aldım.
- 8- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?  
Evet stoklu alışveriş yaptığımız zamanlar oldu, özellikle sokağa çıkma yasakları ile beraber stoklu alışveriş yapmaya başladık. Pandemi sürecinde stok yapma sebebim daha ileri bir kriz olması durumunda marketlerde ihtiyaçlarımızı

bulamayız, lojistik alandaki çökmeden dolayı bulunduğumuz bölgeye yeteri kadar ihtiyaç malzemesi ulaşamaz diye endişelenmemdi. Bizde bu sebeple 2 haftalık stoklar yapmaya başladık. Paketli uzun ömürlü gıdalar aldık, ekmeğe alıp buzluga koyduk.

9- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

- A. TV programları
- B. Google
- C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları
- D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Google'dan araştırma yaptım daha çok. Çalıştığım kurum da düzenli olarak bilgilendirme yaptı.

Sağlık Bakanı'nın paylaşımlarını da takip ettim. Bu dönemde toplumu bilinçlendirmek amacıyla yapılan kamu spotlarını da başarılı buldum.

10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Mantık çerçevesinde yaklaştığım için insanların gereksiz abarttığını, bazılarının da gereksiz rahat olduğunu düşündüm. Kimisi çünkü çok abartırken kimisi de bu grip gibi bir şey çok abartılıyor diye konuşuyordu. Ulaştığım bilgileri mantık çerçevesinde yorumlamaya çalıştım.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı? Bu paylaşımları neticesinde ürün alımı ve miktarı değişti mi?

Maske ve gıda takviyesi aldım.

12- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Ben çok bir şey hissetmedim zaten bekliyordum öyle bir yasak ama açıklama çok geç bir saatte yapıldı. Bizim açımızdan sıkıntı yoktu çünkü biz hazırlıklıydık. Bir de o dönem site içinde bahçeli bir evde yaşadığımızdan bizim için çok değişen bir

şey olmadı sokağa çıkma yasağı ile beraber. Biz o dönem, yasaktan da önce gerekmedikçe dışarı çıkmıyorduk zaten.

13- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Hazırlıklı olduğum için paniğe kapılmadım.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Değiştirdi artık daha çok sakin vakitlerde markete gitmeyi tercih ediyorum, kalabalıkta girmiyorum

Alışveriş merkezine keyfi gitmiyoruz artık. Pandemi geçtikten sonra bu alışkanlık devam eder mi yoksa kalır mı bilmiyorum tabi onu o zaman göreceğiz.

15- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Eskiden nasılsa tekrar markete uğrarız boşuna ağırlık olmasın diye 2 3 günlük alışveriş yaparken artık 2 3 haftalık hatta 10 günlük stok yapıyorum.

Evdeyiz diye abur cubur almaya da başladık.

Stoklu alım yapmayı teması aza indirmek için tercih ettim böylece hastalığın bulaş riskini de azaltmayı hedefledik. Başlardaki kıtlığa girme korkusu süreç içinde devam etmedi ilk seferki şok ile öyle bir korku duydum. Süreç içinde öyle bir kıtlığa girmeyeceğimizi görünce biraz daha rahatladım, bu süre içindeki stok yapma isteğimiz hem teması azaltmak hem de bulaş riskini en aza indirmek içindi.

16- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

Başlarda yaşadığım olumsuz tecrübelerden dolayı internet alışverişim azaldı.

Çünkü pandeminin başında ki internet üzerinden alışverişler, firmaların alt yapısı

henüz buna müsait olmadığı için problemlili hale gelmeye başladı. Örneğin verdiğimiz sipariş günler içinde eve teslim edilmeye başladı. Bir sefer denedik çok geç geldi, bu sebeple online market alışverişlerimiz pandeminin öncesine nazaran azaldı.

Bir de teslimatını yapacak kişinin bizim için güvenli olacağından da emin olmadık bu sebeple kendimiz gidip almayı tercih ettik, onda da 10 günlük stok yapmayı tercih ettik.

Temassız katı öncesinde de kullanıyordum pandemide de kullanmayı tercih ettim. Ben öncesinde de kullandığım için çok belirgin bir farklılık olmadı .

17- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Daha çok ev yapımı ürünlere yöneldik, dışarıdan sipariş frekansımız azaldı evde yapmayı tercih ettik.

Bizi daha uzun süre idame edecek 7 – 10 gün market ihtiyacı duymayacağımız stoklu alışverişleri yapmaya başladık

Alışveriş merkezleri, cafe ve restaurantlara gitmemeye başladık ve daha izole bir hayat süreye başladık.

Kolonya maske dezenfektan hayatımıza girdi. Dışarı çıkarken maske takma, bir yere gittiğimizde dezenfektan sıkma alışkanlıklarımız oldu, yapmazsam kendimi rahatsız hissediyorum hatta.

## **Ek-10**

### **K-10 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri**

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?

Ondan önceki yıllardaki gibiydi. Ben hep kişisel olarak pek bir şey almıyorum genelde ayakkabı alıyordum onun dışındakiler daha çok çocuklarla alakalı. Genel olarak hediyeye alırdım.

- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?

İnternette alışveriş yapmaya Amerika’da başladım, orada edindiğim bir alışkanlık oldu benim için. İnternette daha çok kitap alırdım.

- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?

Kolonyayı küçüklüğümde beri çok severim. Yanımdan Rebul mandalina kolonyası hiç eksik olmaz. Ama dezenfektan ve maske kullandığım bir şey değildi. Sadece kolonya hep vardı hayatımda

Bağışıklık sistemi güçlendiriciler son 15 yıldır hep hayatımda. Genelde kışın çinko, C vitamini kullandım son bir kaç yıldır D vitamini yayınları çıktığından beri onu da kullanıyorum. Keza çörek otu yağı dönüşümlü olarak kullandığım bir bağışıklık sistemi güçlendirici. Şu dönemde neler eklendi dersen zaman zaman sambucus zaman zaman betaglukan ekliyorum. Ben öncesinde bu takviyeleri kışa geçişte kullanıyordum şimdi süresi uzadı. Pandemiye duyduğumda etrafımda herkese başlattım bu takviyelere ve ara vermeden 1 senedir kullanıyoruz. Farkımız ara vermemek oldu.

4- Stoklu alım yapar mıydınız?

Hayır ve hala yapmıyorum. İhtiyaç varsa alıyorum. Türkiye gibi bir ülkede herhangi bir şeyi stoklama gereği duymadım. Eskiden de yedekli tutardım şimdide yedekli tutuyorum ama yokluk kaygısıyla bir stok yapmadım.

5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?

Bekleyip göreceğiz bakalım dedim.

6- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?

Beklediğim bir şeydi çıktı normal karşıladım bu sebeple, farklı bir reaksiyonum olmadı.

7- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?

O dönem besin takviyelerine asetilsistein ekledim solunum yollarımı korusun diye. Maske ve dezenfektan almaya başladık kolonya zaten vardı ama kullanma miktarım arttı.

8- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?

Almadım çünkü herhangi bir şeyin yoka gireceğine dair kaygım olmadı.

9- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

A. TV programları

B. Google

C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları

D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

İnternette araştırmalar yaptım. Dünya Sağlık Örgütünü ve Sağlık Bakanlığı’nın paylaşımlarını takip ettim.

10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Sosyal medyadaki paylaşımlardan edindiğim bilgilerden dolayı sosyal mesafe hayatımın bir parçası haline geldi. Maske ve mesafe konusunda özellikle özen gösterilmesi gerektiğini düşünüyorum. Ben hala hiçbir yerde maskemi çıkarmıyorum, aile dışında hiçbir yerde maskesiz oturmuyorum; mesafeyi koruyorum, bir yerlere gittiğimde önümdeki insanlarla bile arama mesafe koyuyorum.

Asansöre bindiğimde tuşlara dokunmadan önce kolonyalıyorum.

Kolonya, maske ve mesafe benim hayatımın önemli bir parçası haline geldi.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Ben Dünya Sağlık Örgütü ve Sağlık Bakanlığı bilim kurulunun tavsiyeleri üzerine hareket ettim.

12- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

İnsanlar mesafelerini koruyamadığı için, ve yaptığım araştırmalarda maskenin önemine sıklıkla değinildiğinden maske aldım diyebilirim.

13- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz? Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Oh ne güzel hafta sonu evdeyiz dedim => İnsanları bu kadar panikleten şey sürü psikolojisiydi çünkü 2 günde ne olacak herkesin evinde illaki 2 gün hayatını devam ettirebileceği bir şeyler vardır. Bir de biz arabesk bir ülkeyiz seviyoruz bu arabesk tavırları ona da bağlıyorum.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi? Alım yaptığınız ürünler ve miktarları değişti mi?

Daha fazla internet alışverişi yapmaya başladım ama stok yapmama gerek olmadı. Pandemi süreci boyunca hiç stok yapmadım. Bir de evimin lokasyonu gereği de ne istesem Getir 10 dk içinde getirdi. O yüzden herhangi bir şeyin yokluğunu hissetmedim.

15- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

İkisi de arttı. Ben genelde hafta sonu gidiyordum alışverişe artık alışverişe hafta sonu gidemediğim için internet alışverişini tercih ediyorum. Hem pratik, hem de bu süreçte alternatifler de çoğaldı, daha da kolaylaştı internetten alışveriş.

Riski minimize etmek için de internet alışverişini tercih ettim çünkü gittiğimiz marketlerde sosyal mesafe korunmadığı için birkaç sefer sinirlendim ve internet alışverişine yöneldim.

16- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

İnternet alışverişim arttı. Daha fazla hijyen ürünü kullanımım arttı ama genel anlamda alışveriş yapma oranım. İhtiyacın dışında alışverişim azaldı mesela. Öncesinde bir yere girdiğinde raf dolaşırken ihtiyacın dışında da bir sürü şey alıyordum, internetten alışveriş yaparken sadece ihtiyacın olanı almak ve ihtiyaç dışı bir şey almamak daha mümkün oluyor.

## Ek-11

### K-11 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?  
Alışveriş yapmayı seven biriyim, ekonomim el verdiğiince yapmaktan keyif alıyorum. Almak istediğim ürünleri, pandemiye kadar kendim bizzat seçerek görerek alıyordum, internet alışverişine tamamen karşıydım.
- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Hayır.
- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Hayır kullanmıyordum sadece sigara kullandığım için C vitamini alıyordum, o da düzenli değildi.
- 4- Stoklu alım yapar mıydınız?  
Hayır bütçem el verdiği kadarınca alım yapıyordum.
- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi? İlk reaksiyonunuz ne oldu?  
Panik yaptım, çok panikledim. Kendimden ziyade sevdiğim insanlara zarar gelmesinden korktum. Kızımı, annemleri nasıl güvende tutabilirim diye düşündüm. Panik yaptım ama o panikle bir alışveriş yapmadım. Gene olabildiğince sağduyulu hareket etmeye çalıştım, neyin ne olduğunu anlayıncaya kadar biraz daha sakin kaldım o konuda. Evet bir virüs var ama bakalım nedir bu mevzu dedim.

- 6- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?  
Bağışıklık destekleyici gıda takviyeleri aldım. İlk etapta dezenfektan ve maske aldım koruyucu olarak sonrasında da bağışıklık güçlendirici gıda takviyelerine yöneldim hem kendim için hem kızım ve hem de büyüklerimiz için aldım.
- 7- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?  
Eve erzak stoklamadım. Sadece başlarda herkes aynı şeyi düşünüp aynı ürünlere yöneldiği için ihtiyaçlarımı, normalde tükettiğim ürünleri stoklu bir şekilde almaya çalıştım. Maske, dezenfektan gibi ürünlerin eczane kanalından temin edebileceğimi bildiğim için onlarda stok yapma ihtiyacı duymadım.  
Gıda takviyeleri ile market alışverişlerini ayrı tutuyorum çünkü ben market alışverişlerini aylık yapan biri olduğum için belki de o dönem elimde stok olduğundan bir telaşa kapılmadım zaten şu anda ihtiyacım olanlar var elimde diye ama gıda takviyelerinde de şöyle söyleyeyim sağlık konusunda eczacılarımıza eczanelere güvendiğim için aradığım şeyleri bulma noktasında bir telaşa girmedim. Market stoğunu yapmamamın tek sebebi zaten aylık alışveriş yaptığım için elimde beni, ailemi bir süre idare edecek stoğumun olmasıydı.
- 8- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?  
A. TV programları  
B. Google  
C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları  
D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar  
Normalde de haberleri izlemeye çalışan biriyim. Bu dönemde de Sağlık Bakanı'nın açıklamalarını takip ettim. Haber kanalları haricinde Twitter'dan da bilgi edinmeye çalıştım.
- 9- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?  
En baştan beri rakamların yanlış söylenmesinden dolayı bir rahavet içerisindeydik ama bunun yanlış açıklamalar olduğunu biliyordum. İşim gereği çalıştığım

yerlerde gördüğüm doluluk oranları vaka sayıları ile örtüşmüyordu. Sosyal medyada da pandemi ile ilgili olumsuz paylaşımlara denk geldikçe kendimi ve sevdiğilerimi daha fazla korumaya almaya çalıştım. Kendimi korumak adına başlarda dezenfektanı sadece elim için kullanıyorsam, paylaşımların da etkisiyle tabiri caizse artık kendimi yıkamaya başladım. Haliyle bu ürünleri tüketimim ve alışverişim de artmış oldu. Bu tür paylaşımlara denk geldikçe kendimi ve ailemi nasıl koruyabileceğime daha fazla kafa yormaya başladım. Takviye olarak ne kullanmam gerekiyor, maskenin türü nasıl olmalı, en güvenilir maske hangisi araştırmaya başladım. Her kafadan ayrı bir ses olduğu için bir süre sonra tek amacım kendimi korumak ve taşıyıcı olma riskine karşı çevremdekileri de benden korumak oldu, ona göre hareket etmeye çalıştım.

10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Evet yaptım, özellikle dinlediğim fikir liderlerinin tavsiye ettiği gıda takviyelerini almaya çalıştım.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Daha fazla tükettiğim için dezenfektan alma miktarım arttı.

12- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Çok ani bir anda ortaya çıkan bir haberdi o yüzden otomatik olarak bir telaşa kapıldık. Ne oluyoruz, bize söylenen rakamlar demek doğru değil, daha ciddi bir durum var ortada diye düşündük. Sanki bomba düştü düşecek aman Yarabbi hemen evlere çekilelim telaşına düştük.

13- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Bana en yakın markete gidip eksiklerimi tamamlamak istedim. Çünkü yasak ilk açıklandığında yasak kapsamı tam olarak belirtilmemişti ertesi gün nereler açık

hangi saatlerde açık bilinmediği için hemen en yakın markete gidip temel ihtiyacım olan ürünleri alma ihtiyacı duydum. Hatta sonra yasağın kapsamı açıklanınca kendimize de kızdık ne gereği vardı bu telaşın diye. O zaman eksik bilgiden, belirsizlikten dolayı böyle bir aksiyon aldık. Bir de yurtdışındaki gelişmeleri izledikçe işte Çin’de bir anda parkta sokakta ölen insanlar, sokağa çıkma yasağı halleri falan bizde de bir anda açıklanınca o paniğe kapıldım özellikle belirsizlik olduğu için. Belki detaylar 15 20 dakika sonra söylendi ama o sırada herkes marketteydi zaten.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Tabi pandemiden beri ben bir mağazaya gidip bir kıyafet alamadım. Bu tür ihtiyaçlarımı da internetten karşıladım. Ama gıda takviyelerini mutlaka eczaneden tercih ettim.

15- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Marketlerin açık olacağını bildiğim için stok yapma gereği duymadım bir de ben zaten aylık alışveriş yapıyorum onun da etkisi oldu stok yapmamamda çünkü zaten benim alışverişim 1 aylık stoklar üzerine kuruludur. Ama gıda takviyelerimde mutlaka stok yaptım eğer dışarı çıkamazsak diye onları stoklu ve düzenli almaya başladım.

16- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

Temassız karta güvenim olmadığı için kullanım sıklığım daha az ama internet üzerinden alışverişim arttı.

17- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Tamamen internete dönen bir tüketim metodu var. Gıda takviyelerini hala eczaneden tercih etsem de diğer ihtiyaçlarımı, kıyafet, market ürünlerini ben de internetten alıyorum ve internetten alım frekansımızın genel olarak arttığını düşünüyorum.

Pandemi ile beraber maske, dezenfektan, kolonya tüketmeye başladım. Olağan davranışlarımıza da yerleşti hatta bu durum, nerede dezenfektan görsem ellerimi dezenfekte etme ihtiyacı duyuyorum. Maske kullanmaya alıştık ve sanki maskesiz çıplak hissediyormuşum gibi geliyor. Stoklu alım yapmıyorum zaten aylık stoklu alım yapıyordum buna ekstra bir alım miktarı eklenmedi.

## Ek-12

### K-12 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı? İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Çok nadir %15 20 internetten alım yapıyordum, onun haricinde hep kendim gidip alıyordum.
- 2- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Pandemiden önce maske, dezenfektan, kolonya hiç almadım sadece gıda takviyesi olarak kendimi çok yorgun hissettiğim dönemlerde ve kış dönemi öncesinde 1 kutu C vitamini alırdım o da ara ara.
- 3- Stoklu alım yapar mıydınız?  
Hayır. Bekar olduğum için kısa zaman içinde tüketeyeğim kadarını alırdım evime.
- 4- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Distopik bir dünyaya gireceğimizi hissettim. Bundan sonra bir daha hiçbir şey eskisi gibi olmayacak, garip bir dünyaya giriyoruz bundan sonra filmlerde gördüğümüz o sahnelerdeki gibi distopik bir dünyada yaşayacağız diye düşündüm.
- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?  
Kendimi ve sevdiklerimi ailemi korumaya çalıştım. Bildiklerimi onlara, çevreme anlatmaya çalıştım. Bende bir panik olmadı açıkçası, stok yapma gereği duymadım tek başıma yaşadığım için. 4 5 kişilik bir ailem olsaydı eğer belki stok yapardım mutlaka ama tek başıma olduğum için marketlere gidip bir şeyi stoklama ihtiyacı duymadım.

- 6- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?  
Maske ve dezenfektan aldım. Ayrıca gıda takviyesi aldım. Bu arada bu süreç ile beraber ateş ölçer tansiyon aleti ve oksimetre aldım, ne olur ne olmaz bana yada birine bir şey olur elimde vital faaliyetleri ölçtürecek doğru ekipmanım olsun istedim.
- 7- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?  
Maske ve dezenfektan aldım ama stoklu almadım kendime ve sevdiklerime yetecek kadar alım yaptım. Maskemi çeşitlendirdim. Örneğin insanla temasının olmadığı örneğin yürüyüşe çıktığım yerlerde cerrahi maske tercih ederken markete alışverişe gittiğimde ffp3 gibi daha korunaklı maskeler almayı tercih ettim. Miktarı çok olmasa da çeşidi değişti.  
Gıda takviyelerinde mutlaka C vitamini, D vitamini, Beta glukon, çinko aldım bağışıklık istemini güçlendirmek için. Bunlar haricinde zatüre aşısı da olmadım bu şekilde kendimi korumaya çalıştım ve stok yapmadım bu ürünleri bittikçe aldım.
- 8- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?  
A. TV programları  
B. Google  
C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları  
D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar  
Dünya Sağlık Örgütü'nün web sitesini özellikle başlarda çok takip ettim artık takip etmiyorum. Televizyondan hiç takip etmedim. Sosyal medyadaki paylaşımlara hiç güvenmedim. Bunların haricinde işim gereği sağlık profesyonelleri ile dirsek temasım olduğu için onlardan bilgi aldım.
- 9- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?  
Covid-19'un ne olduğunu çoğu insanın bilmediğini, aslında bir tedavisinin olmadığını ancak hastada görülen semptomlara göre tedavinin yapılmaya

çalışıldığını, ne tedavinin ne de aşının hiçbir bir güvenilirliğinin olmadığını hissettim bu da ciddi bir güvensizlik hissetmeme sebep oldu. Bu arada paylaşılan vaka sayılarına da WHO paylaşımı dahi olsa hiçbir zaman inanmadım ve hala da inanmıyorum.

10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Hep alışveriş yaptığım eczanedeki eczacı bağışıklık sistemimi güçlendirmek için çinko ve d vitamininin önemli olduğu söylediği için ben de onu aldım C vitaminine ilave olarak. Eczacıyı dinledim yani. Maskeleri kendim araştırdım, kullanılabilirliklerine baktım, dezefektanımı da eczacının kendi yaptığı ürünlerden aldım.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Stok yapmadım, bittikçe aldım.

12- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Kısıtlanmış hissetmeme rağmen sadece cumartesi pazar yapılacak bir sokağa çıkma yasağının bir işe yarayacağını düşünmedim. Yasağın süresini yeterli bulmadım. Pazartesi gene işe gideceksem ne anlamı kaldı diye düşündüm.

13- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Alışveriş yaptım ama o 2 gün için alışveriş yaptım stoklu alışveriş yapmadım. Normalde Cuma gidip sadece o akşam için alışveriş yapıyorken bu sefer cumartesi ve pazar için de alışveriş yaptım ama rafları yağmalamadım, o hafta sonu hayatımı idame ettirme dürtüsüyle yaptım. Ben öldüm kıtlık yaşayacağımız gibi bir kaygım hiç olmadı.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Şöyle değişti evde yaşam alanını güzelleştirecek ürünler almayı tercih ettim. Öncesinde daha fazla dışarıda yemek yiyen gezen biri olduğum için bir süre sonra internet üzerinden mont mu alsam tabak mı alsam moduna girdim. Alışveriş yapacağım ama acaba ne alsam diye düşündüm ama aldıklarım gıda ürünleri olmadı. Daha çok evde kalma sürem arttığı için bu zamanın kalitesini arttıracak ürünler araştırmaya başladım kitap, hobi boyama, puzzle gibi, kahve makinesi gibi ürünler aldım evde vaktimi geçirebilecek ürünler aldım.

15- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

İhtiyacım kadar aldım, miktarı arttırmadım. Bunda benim tek yaşıyor olmamın çok etkisi olduğu düşünüyorum çünkü eğer ben 5 kişi yaşayan biri olsaydım daha çok stok yapma eğiliminde olabilirdim. Örneğin ablamlar da 4 kişilik bir aile onlar 3 4 gün onları idare edecek şekilde alımlar yapmaya başladı ama deli dehşet alışverişler yapılmadı. Alışverişlerim daha çok sosyal tatmin amaçlıydı.

16- Alışveriş yöntemi olarak internette alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

İkisi de arttı. Sebebi, birincisi temas azaltmak içindi, ikincisi evden çalışmak zorunda kaldığı için saatsiz ve limitsizce çalışıyorum ve alışveriş için müsait olabildiğim zamanlar günün en yoğun zamanlarına denk geliyor bu sebeple internette alışverişini tercih ediyorum.

Temassız kart kullanımım da arttı.

17- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

İlk olarak internet üzerinden alışveriş sıklığı arttı diyebilirim. Eskiden sadece Trendyol kullanırken şimdi artık Hepsiburada, Getir de kullanmaya başladım. Öncesinde market alışverişlerini ayda belki bir defa internet üzerinden yaparken şu anda erzak olarak eksiklerimi en az haftada bir internetten almaya başladım. Sıklığı çok artmaya başladı.

Evde olduğum zaman dilimi arttığı için normalde ev için aklıma gelmeyecek şeyleri de almaya başladım.

Maske araştırmaya ve evdeki maske stoğumu takip etmeye bu dönem başladım. Tuvalet kağıdı stoğu takip eder gibi maske stoğu takip ediyorum resmen. Dezenfektan girdi hayatıma ama stoklamadım, maske o noktada daha elzem bir yerde.

Temassız kartı bu kadar kullanmıyordum artık daha fazla kullanıyorum.

Gıda takviyelerini bu kadar kullanmıyordum artık daha düzenli çinko ve D vitamini de kullanıyorum.

## Ek-13

### K-13 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarımız nasıldı?

Günlük alışveriş yapıyordum, o gün pişireceğim tüketeyeğim şey ne ise onu alıyordum. Çalıştığımız için düzenli yemek yapmıyordum aslında çoğu zaman dışarıdan yemek yiyip eve geçtiğimiz de oluyordu. Pandemi olmadan, evlere kapanmadan önce o günkü ihtiyacımız neyse ya da 2 3 günlük ihtiyacımız neyse onu alıyordum.

- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?

Hayır, Covid dönemine kadar hiç yapmadım.

- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığımız neydi?

Kolonya alışkanlığımız bu kadar yoktu, normal market alışverişlerinde evde bittiyse alıyordum. Dezenfektanla Covid- 19 pandemisi ile tanıştım, özellikle işim gereği hastanelere girip çıkıyoruz diye aldım. Ama pandemi öncesi ne kolonya, ne dezenfektanı düzenli alıp kullandım. Hastalığın bulaşıcılık seviyesi de artıkça arabaya, çantalarımıza da alıp koyduk dezenfektanı.

Gıda takviyesi ben hiç kullanmadım. Beslenmeme dikkat ettiğim için, kızım da yemek yemeyen bir kız olmadığı için bunları hiçbir zaman kullana gereği duymadım.

- 4- Stoklu alım yapar mıydınız?

Biz alışveriş yapmayı seviyoruz Metro markete alışverişe gittiğimizde derin dondurucu için aldığım stoklu ürünlerim olurdu ama bir tek onu stok yapardım o da ayda bir defa.

- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Çok korktum, çok endişe duydum beni çok sarstı. Kendimle ilgili engelleyebilirim, önlemini alabilirim diye düşünsem de o dönem okula devam ettiği için kızımdan dolayı ve kroik rahatsızlığı olan annemden dolayı çok endişelendim. İşim gereği girdiğim ortamdan dolayı onlara taşıma endişesiyle aşırı rahatsızlık duydum. Bilmemesinin verdiği bir korkuydu. Neden korktuğumu bilmememe rağmen çok korktum.
- 6- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?  
Aliağa’da eczane gidip maske aldım hatta o zaman kısıtlı miktarda oldu için tek tek alabildik. Hemen maske almaya çalıştım dezenfektan almaya çalıştım kızımın çantasına koymak için. O zaman acaba bulamayacak mıyız kaygısını da yaşadım. O zaman ihtiyacım kadarına ulaşamadığım için sonrasında ya hiç bulamazsam kaygısını da yaşadım.
- 7- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?  
Maske ve dezenfektan aldım.
- 8- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi?  
Tabi o zaman fazla maske, dezenfektan aldım. Özellikle vaka sayısı artışı olunca kolonya, maske, dezenfektan stokladım
- 9- Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?  
İlk başta bulmakta zorlandığım için sonra bulunca stok yapma ihtiyacı duydum. İlerleyen zamanlarda tekrardan bulunmasında problem yaşarım bu benim hem virüsten korunmamı hem de yaşam kalitemi etkiler diye endişelendim ve bulduğum zaman çok aldım . Bilinmeyen bir şeyle karşı karşıya olmuş olmanın korkusunu çok yaşadım keşke daha fazla bilgiye sahip olabilseydim. Bilinmezliğin verdiği kaygıyla maskenin, aldığım önlemlerin koruyuculuğunu bile sorguladım. Belki de benim psikolojimi çok zorladı.

10- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

- A. TV programları
- B. Google
- C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları
- D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Her yerden, bulabildiğim her haberi okuyup değerlendirmeye çalıştım. Bu kadar çok bilgi kirliliği de kaygı seviyemin daha fazla olmasına sebep oldu. Çünkü sosyal medya kanallarında, Televizyon’da, radyoda, her yerde Covid- 19 pandemisini, Coronavirüs hastalığını duyuyorduk.

11- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?

Kaosta olduğumu hissettim. İçimdeki endişe yumağı büyüdü.

12- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı?

Tabi, mesela bol C vitamini almamız gerektiği söylediği için beslenmeme daha fazla dikkat ettim, bağışıklığımızı güçlendirmek için daha fazla sebze meyve tüketir olduk. Zaten denk geldiğimiz kamu spotlarında da bunlara değiniliyordu. Mesela D vitamini ihtiyacımı karşılayabilmek için güneşin olduğu saatlerde balkona çıkıyordum ki D vitamini ihtiyacımı karşılayabileyim bağışıklık sistemim desteklensin. İzlediğim denk geldiğim bilgiler, gördüğüm paylaşımlar doğrultusunda yaptık tüm bunları.

13- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?

Hayır, gördüğüm herhangi bir haber sebebiyle daha çok aldığım bir ürün olmadı ama stoklu alım yaptım onda da şu etkili oldu: Annemlerin alışverişini de ben yapmaya başladım. üç haftada bir gidip riski azaltmayı tercih ettiğim için 2 hanenin alışverişini de üç hafta ihtiyacı karşılayacak şekilde yaptım ama onun haricinde bir stok yapmadım.

Çünkü ülkemizde öyle stok yapmama sebep olacak, kıtlığa gireceğiz diye endişeleneceğim bir durum olmadı, yaptığım market alışverişlerinin hiç birinde aradığım ürünü bulamama durumum olmadı; eğer olsaydı belki bu dürtüyle de stok yapma ihtiyacı duyabilirdim.

Kötü senaryolar ya da sosyal medyadaki felaket tellallığını yapan paylaşımlar benim alışveriş yapma eğilimimi arttırmadı sadece hatalığın bulaşma riskini azaltmak için 3 haftalık alımlar yaptım. Her biten şeyi gidip alma telaşım olmadı. Belki bunda oturduğum yerin konumunun da etkisi vardı belki şehir merkezinden daha uzakta bir yerde oturmuş olsaydım ya da daha kısıtlı olarak ihtiyaçlarıma ulaşıyor olsaydım o endişeyi hissedebilirdim. Evim markete yürüme mesafesinde olduğu için ve ihtiyaçlarımla alabildiğim için öyle bir kaygı yaşamadım.

14- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?

Her şeyi aşama aşama yaşadık aslında. Önce yurtdışında vaka açıklandı sonra ülkemize geldi ve sonra bizde de kısıtlamalar başladı. Bizde de kısıtlamaların başlamasıyla demek ki işler ciddi daha kötü bir şey olabilir mi acaba diye düşündüm ve korktum.

15- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Paniklemedim açıkçası markete koşmadık. Evimde erzak açısından tedarikli olduğu için hem de gerekmesi durumunda ekmeği de kendim yapar ne olacak diye düşündüğümünden bir paniğe kapılmadım.

Bir de marketlerin açık olacağı da bildirilince kaygılanmadım. İlk açıklandığında da dur bakalım ne olacak diye sakince bekledik.

16- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi? Alım yaptığınız ürünler ve miktarı değişti mi?

Tabi, çok sık çıkmamaya kendimce daha riski azaltmaya, zorunlu oldukça gitmeye devam ettim. Üç haftalık toplu alım yapmaya devam ettim. Daha öncesinde ihtiyacım neyse alıp geliyordum. Hatta öncesinde dışarıdan hazır yemek söylerken ben eve girince dışarıdan yemek söylemeyi kestik çünkü sulu yemeği falan ben evde yapar oldum, düzenli beslenmeye önem verdim, daha sağlıklı beslenmeye başladım. Dışarıdan tüketim alışkanlığımız azaldı.

17- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

İnternette gıda alışverişi yapmadım ama kitap giyim gibi ihtiyaçlarımızı internetten almanın büyük kolaylığını yaşadım, özellikle adrese gelmesi çok güzeldi.

Temassız kart kullanımım da arttı, hatta o dönem kartımın temassız özellikli olması beni çok mutlu etti; özellikle temassız kart ile ödeme yapmaya gayret ettim.

18- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

Eskisi gibi kıyafet, kozmetik ürünlerin alışverişinizi yamıyorum; dış görünüşümle daha az uğraşır oldum, bendeki önemini nispeten kaybetti bu ürünler çünkü şu dönem içinde bunlara hiç ihtiyacım olmadı; tam tersi meğer ne kadar çok varmış oldum.

Doğru beslenmeye yönelik alışverişlerim arttı.

Maske, dezenfektan, kolonya alışverişim arttı.

İnternette hobi ürünleri, kitap alışverişim arttı.

Marketten stoklu alım yaptım ama ulaşamama kaygısından ziyade bulaş riskini azaltmak için 3 haftalık alımlar yaptım.

Bir de bu süreçte evde kalmanın hazzını yaşadım. Evde kalma süreci benim için bir es oldu.

## **Ek-14**

### **K-14 Kodlu Katılımcı Görüşme Deşifreleri**

#### **Görüşme soruları**

- 1- 2020 yılında ( Dünya’da Covid – 19 vakaları görülüyorken) Türkiye’de Covid – 19 Vakası ilan edilmeden önce, alışveriş alışkanlıklarınız nasıldı?  
O zaman alışveriş alışkanlıklarımda bir değişiklik yoktu yine normal bir şekilde markete gidip alışverişimizi alıyorduk, maskesiz dolaşıyorduk, alışveriş merkezine giderdim.
- 2- İnternet üzerinden alışveriş yapar mıydınız?  
Hayır, pandemiden önce hiç yapmadım.
- 3- Hijyen malzemeleri ( kolonya, dezenfektan, maske vb) ve bağışıklık güçlendirici gıda takviyeleri alma sıklığınız neydi?  
Evde kolonya bittiğinde gelene ikram etmek için alıyordum ama maske, dezenfektan hayatımızda yoktu; pandemi ile hayatımıza girdi. Islak mendil, kolonya gibi hijyen malzemelerini ise evde bittikçe alıyordum.  
Bağışıklık sistemi güçlendirici gıda takviyeleri de hiç almadım öncesinde.
- 4- Stoklu alım yapar mıydınız?  
Çok nadir aylık alışverişlerde yapardık ama alalım 3 5 tane kenara koyalım stoğumuz olsun gibi bir eğilimimiz yoktu. Martta salgın ülkemizde de yayılmaya başlayınca kolonya bulamadık. Alışveriş için markete girdiğimde makarna reyonunda makarnanın kalmadığına şahit oldum. Yine hijyen malzemeleri de çok hızlı tükendi ve mesela onların stoğunu da yaptım.
- 5- Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra duygusal olarak ilk hissettiğiniz ne idi?  
Türkiye’de ilk vaka ilan edildikten sonra ilk reaksiyonunuz ne oldu?

Bayağı tedirgin oldum, korktum. Markete gidiş şeklim falan çok değişti, kendimi eldiven ve maskeyle robot gibi hissediyordum. Bir ara uzun saçlılarda daha uzun süre kalıyor virüs diye konu olunca hatta atkıyı saçıma sarıp öyle gitmeye başladım. Ve aldığım şeylerden de ihtiyaç kadar değil gerçekten de 3 4 tane alıyordum bizi bayağı götürsün diye. Eve geldiğim anda baştan aşağı her şeyi çamaşır makinesine atıyordum. Aldığım şeyleri önce havalanması için balkona koyuyordum. Aldıklarımı silip rafa koydum, poşetleri attım çöpe ve uzun bir süre panik havasında yaşadım.

6- Ağırlıklı olarak hangi ürünleri aldınız? Alım yaptığınız ürünler değişti mi?  
Kolonya, selpak, peçete çok aldık. Maske, dezenfektan çok fazla aldık. Diş macunu, şampuan gibi kişisel temizlik ürünlerini de çok aldığımı hatırlıyorum, ihtiyacımdan da fazla aldım yani kenarda bulunsun diye.

7- Alım yaptığınız miktarlar değişti mi? Stoklu alışveriş yaptınız mı? Neden stoklu alım yapma gereği duydunuz?  
Ülkemizde salgının arttığı dönemde örneğin diş macununu bulmuşken 3 4 tane aldım onun sebebi de bir daha çıkabilecek miyim, çıktığımda bulabilecek miyim, sokağa çıkma yasağı gelirse istediğim zaman alabilecek miyim gibi kaygılarla alışveriş yapmamdı. Çünkü sokağa çıkma yasağı olabilir, çıkamayabilirim ya da çıktığımda bulamayabilirim diye endişelendim.

8- Covid – 19 pandemisi hakkında bilgiyi daha çok nerden edindiniz?

- A. TV programları
- B. Google
- C. Sağlık Bakanlığı Resmin Kanalları
- D. Sosyal Medya kanalları ve online mecralar

Öncelikle gündemi haberlerden takip ettim, pandemiden önce haberleri bu kadar takip eden biri değildim ama pandemi döneminde haberleri, Sağlık Bakanı'nın açıklama yapacağı zamanları direkt bekliyordum. Dünya ve Türkiye'de salgın ne durumda buralardan takip ettim.

Aynı zamanda gelişmeleri sosyal medyadaki paylaşımlardan da takip ettim.

- 9- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar size ne hissettirdi?  
İlk başta çok telaşlandım ne olacak, nasıl olacak diye. O dönem işe de gidiyordum ve insanlar salgının ciddiyetinde değillerdi.  
Grip gibi bir şey bu grip olan da ölüyor ya da grip olup iyileşen de var bağışıklık sistemi ile ilgili bir durum bu diyenler vardı ve bu benim daha da kaygılanmama neden oluyordu.  
Eşim o dönem işi gereği yurtdışındaydı ve onun için de endişelendim. O dönem çok zordu benim için. Tabi kaygı seviyemin artmasında insanların pandemi hakkındaki görüşleri, duyarsızlıkları ya da aşırı hassasiyetleri, edindiğim bilgiler de etkili oldu.
- 10- Sosyal medya kanalları ve online mecralarda ki paylaşımlar doğrultusunda alışveriş yaptınız mı? Bu paylaşımlar sebebiyle alışverişini yaptığınız ürünler ve alım miktarınız değişti mi?  
Edindiğim bilgiler doğrultusunda pandemi ile beraber ailecek multivitamin gıda takviyeler kullanmaya başladık daha öncesinde kullanmıyorduk.  
Paylaşımların da etkisi altında kalarak alışveriş yaptığım oldu. İnsanların “makarna kalmadı, tuvalet kağıdı kalmadı” dediği gibi söylemleri beni etkiledi ve stoklu alım yapmaya itti.
- 11- Ülkemizde ilk sokağa çıkma yasağı 10 Nisan 2020 tarihinde 11-12 Nisan 2020 tarihleri için ilan edildi. Yasağın ilanını duyduğunuzda ne hissettiniz?  
Ben zaten 18 Mart 2020 tarihinden beri evden çalışıyordum ve zaten kendi açımdan evde kalma alışkanlığı kazanmıştım. Bir de zaten bekliyordum yasağı ama tabî ki de kötü oldum. En çok da yasak birden ilan edildi ve insanlar sokağa döküldü, o manzaralar kötüydü.
- 12- Yasağın ilanını duyduğunuzda reaksiyonunuz ne oldu?

Evdeydik, dışarı çıkmadık çünkü zaten öncesinde stoğumuzu da yapmıştık evimizde vardı her şey. Ama o kargaşayı görünce panikledim tabi, korktum ve ne olacak bu işin sonu diye endişelendim.

13- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışveriş alışkanlıklarınızı değiştirdi mi?

Tabii ki de artık avm ye gitmiyoruz, evimizin yakınındaki marketlere gidiyoruz ama o da her gün değil iki haftada bir, çok gereklikçe gidiyoruz. O gidişimizde de bizi iki hafta, bir ay götürecek stoğu yapıyoruz ve gerekmedikçe gitmiyoruz. Ağırılık evin yakınındaki marketler ve internet alışverişi.

14- İlerleyen haftalarda da devam eden sokağa çıkma yasakları ve vatandaşların bireysel uyguladıkları “gönüllü karantina”, “sosyal izolasyon”, “Sosyal çevre ile mesafeli temas” durumları alışverişini yaptığınız ürünleri ve miktarını değiştirdi mi?

Stoklu alışveriş yapıyorum ama bunun sebebi markete daha az giderek hastalığın bulaşma riskini en aza etmek.

15- Alışveriş yöntemi olarak internetten alım frekansınız, temassız kart kullanma sıklığınız değişti mi?

Daha önceden temassız olup olmamasına dikkat etmiyordum ama artık temassız kart ile ödemeyi tercih ediyorum.

İnternet alışverişim arttı.

16- Son olarak tüketim alışkanlıklarınızda gördüğünüz en belirgin farklılıkları nasıl özetlersiniz?

İnternet kullanımım arttı. Pandeminin ülkemizde çok arttığı dönemlerde de, hafta içi gitme şansım olsa da alışveriş merkezine gitmemeye, kıyafet gibi ihtiyaçlarımı da internet alışverişi ile karşılamaya başladım. Normalde internetten alan biri değildim, görüp dokunmak isterdim ama bu dönemde kıyafetlerimi internetten

satın aldım. Normal market alışverişlerini de internetten aldığım oldu ara ara gittim markete.

Temassız kart ile ödeme yapma frekansım arttı.

Stoklu alım yapıyorum artık iki haftalık, bir aylık stoğum oluyor evde. Başlarda ya biterse ürünlere ulaşamazsam kaygısı ile bu stoğu yapmayı tercih etsem de ilerleyen zamanlarda hastalığın bulaşma ihtimalini en aza indirmek için, uzun süre bizi idame edecek alışverişler yapmayı tercih ettim. Çünkü daha az kişi ile temas halinde olmak istedim.

Marketi daha çok meyve sebze gibi taze almak istediğim ürünlerde tercih ettim ama her gün gidip almıyorum.

Maske, dezenfektan, kolonya hayatımızın bir parçası oldu; arabamızda da yedekli olarak var bu ürünler.

# TEZ ÇALIŞMASI ETİK KURUL İZİN MUAFİYETİ FORMU

Istanbul Bilgi Üniversitesi Lisansüstü Programlar Enstitüsüne,

Tarih: 08/01/2020

Tez Konusu: Covid - 19 Küresel Salgını ve Tüketici Davranışları Üzerine Etkisi

Yukarıda konusu gösterilen tez çalışmam:

Istanbul Bilgi Üniversitesi bünyesinde tarafımdan yürütülen tez çalışmam insan katılımcılarla araştırma yapmayı gerektirmemektedir.

Istanbul Bilgi Üniversitesi Etik Kurullar ve Komisyonlarının Yönergelerini inceledim ve bunlara göre tez çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kuruldan onay alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim. Tez süreci içerisinde tez çalışmamın niteliğinin değişmesi halinde Etik Kurul'a başvuru yapacağımı taahhüt ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve İmza 08.01.2020

Adı Soyadı: Ezgi Edemen Balcı

Öğrenci No: 113699023

Programı: Pazarlama İletişimi Yüksek Lisans Programı

Y.Lisans  Doktora  Bütünleşik Dr.

Tez Danışmanı Görüşü ve Onayı

uygundur.

Doc.Dr. Emine Esen Gegez

(Unvan, Ad Soyad, İmza)



Program Direktörü Onayı Doc.Dr. Gress Soyuz

uygundur.

(Unvan, Ad Soyad, İmza)

