

TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI ALANINDA İKİLİ SİSTEM TEORİSİ KULLANILARAK YAPILMIŞ ÇALIŞMALARIN VE ARAŞTIRMA MODELLERİNİN İNCELENMESİ

Dr. Öğr. Üyesi Alişan BALTACI
Yüksek İhtisas Üniversitesi Sağlık Hizmetleri MYO
ORCID: 0000-0002-3280-405X

ÖZET

Bu araştırmada tüketici davranışları alanında yeni kullanılmaya başlanan İkili Sistem Teorisine yönelik güncel araştırma modelleri incelenmektedir. Araştırma kapsamında ulaşılan çalışmalar değerlendirilmiş olup bunların içerikleri, sonuçları ve modelleri paylaşılmıştır. Türkçe tüketici davranışları literatüründe henüz İkili Sistem Teorisi çerçevesi kullanılarak yazılmış bir araştırma makalesine rastlanamamıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın çıktılarının Türkiye’de İkili Sistem Teorisine başvuracak pazarlama teorisyenlerine faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici Davranışı, İkili Sistem Teorisi, Araştırma Modeli.

INVESTIGATION OF RESEARCH MODELS OF STUDIES APPLIED THE DUAL-SYSTEMS THEORY IN THE FIELD OF CONSUMER BEHAVIOR

ABSTRACT

This study examines research models of the dual system theory, which has recently begun to be used in consumer behavior. The studies reached within the scope of the research were evaluated, and their contents, results, and models were shared. Unfortunately, a research article written using the framework of dual systems theory could not be found in the Turkish consumer behavior literature. Therefore, it is considered that the outputs of this study could be helpful to marketing theorists in Turkey who will apply to the dual system theory.

Key words: Consumer Behavior, Dual-Systems Theory, Research Model.

GİRİŞ

İnsanlar gündelik hayatlarında tüketici, yönetici, çalışan, ebeveyn vb. pek çok farklı roller üstlenmektedirler. Her bir rol, kendi dinamikleri gereği farklı kritik ve karmaşık kararlar alınmasını gerektirir. İkili Sistem Teorisi, bu kararların verilmesini teorik olarak anlamlandırmada makul bir zemin sunmaktadır. Dolayısıyla bu iki sistem arasındaki etkileşim, bireylerin yargılarını ve tercihlerini açıklamak için literatürde sıklıkla kullanılmaktadır (Evans, 2008; Kahneman, 2003).

İkili Sistem Teorisi’ne göre sistemlerden birisi amaca yönelik ve akılcı, diğeryse otonom ve duygusaldır (Hamilton vd., 1999). Bu iki sistem, varlıklarını bir arada sürdürürler ve günlük hayatta bireylerin karar verme süreçlerinde etkin bir rol oynarlar (Epstein ve Pacini, 1999). Literatürde bu iki sistem refleksif ve reflektif

(Lieberman, 2002), deneysel ve rasyonel (Epstein, 1994), Sistem-1 ve Sistem-2 (Kahneman, 2003) gibi farklı isimlerle adlandırılmıştır. Bu araştırmada refleksif ve reflektif sistem ifadelerinin kullanılması tercih edilmiştir.

İkili Sistem Teorisi, tüketici davranışları alanında da kendisine yakın zamanda yer bulmaya başlamıştır. Yapılan literatür taramasında tüketici davranışları alanında İkili Sistem Teorisi kullanılarak yapılmış az sayıdaki çalışmanın çoğunlukla bağımlılık gibi sorunlu tüketici davranışları ile ilgili olarak gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır.

Çalışma kapsamında İkili Sistem Teorisini tüketici davranışları alanında kullanan çalışmalar incelenmiş olup, bu araştırmaların bulguları paylaşılmıştır. Ayrıca bunlara ek olarak ilgili çalışmaların araştırma modelleri de Türkçeleştirilerek paylaşılmış ve İkili Sistem Teorisi kullanılarak yapılan çalışmaların hipotez kurgularının ne şekilde tasarlandığının da aktarılması amaçlanmıştır. Bu çalışmanın, gelecekte tüketici davranışları alanında İkili Sistem Teorisi kullanılarak yürütülecek araştırmalar için faydalı bir kaynak olacağı değerlendirilmektedir.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1.İkili Sistem Teorisi

İkili Sistem Teorisi sağlık kurumlarından alınan hizmetin değerlendirilmesi (Rolland vd., 2013), bireysel yatırımcıların riske yönelik tutumları (Fehr ve Hari, 2014), aşırı telefon kullanımı (Soror vd., 2015), aşırı sosyal medya kullanımı (Turel ve Qahri-Saremi, 2016) ve çalışanların bilgi işlem sistemini kabullenme düzeyi (Bhattacharjee ve Sanford, 2006) gibi çalışmalarda kullanılmış olup teknolojiyle ilgili araştırmalarda da başvurulabilecek önemli yaklaşımlardan biridir.

İkili Sistem Teorisine göre insan düşünce süreci yansıtıcı (reflective) ve refleksif (reflexive) olmak üzere birbirinden farklı iki yapı tarafından yönlendirilmektedir (Lieberman, 2007; Turel ve Qahri-Saremi, 2016). Refleksif sistem, bilişsel ve duyuşsal ilişkileri kullanarak bilgiyi işler ve böylece ani bir davranışsal tepkiye dönüştürür. Diğer taraftan yansıtıcı sistem bilgiyi eylemler üzerinde kontrol sağlayan kurallara dayanarak işler (Soror vd., 2015). Refleksif sistemin özellikleri hızlı, dürtüsel, otomatik ve bilinçsiz olmasıyken; yansıtıcı sistemin özellikleri yavaş, kontrollü, bilinçli ve analitik olmasıdır. İkili Sistem Teorisine göre;

- Refleksif Sistem otonom, yüksek kapasiteli, hızlı, dürtüsel ve hayvan bilişine benzer bir yapıdır. Rasyonel değildir, bireyin çevresini algılamasını ve nesnelere tanımasını sağlar. Genetik olarak kazanılmış, donanımsal bir yapıdır.
- Reflektif Sistem ise kontrollü, sınırlı, yavaş, kuralcı ve daha insani bir yapıdır. Sistem-1 ile çözümlenemeyen problemlerde birey, Sistem-2'ye başvurur (Evans, 2008; Evans ve Stanovich, 2013; Kahneman, 2017).

İkili Sistem Teorisi genel itibarıyla bu iki sistemin insan davranışı üzerindeki belirleyiciliğiyle ilgilenmektedir (Strack ve Deutsch, 2004). Buna göre davranışlar refleksif olarak spontane ve çaba göstermeden veya yansıtıcı

olarak bilinçli ve sistematik olarak yapılabilir. Bu iki yapı davranışları belirlerken birbirinden bağımsız değil etkileşimli olarak çalışır. Hatta pek çok zaman bu iki sistemin uyum içerisinde çalıştığını söylemek de yerinde olacaktır. Bununla birlikte, bu iki sistem arasında bir çatışma meydana gelmesi, bireyin göstereceği davranışı etkiler (Hofmann vd., 2009; Soror vd., 2015). Yani refleksif sistem bir davranışı göstermek veya kaçınmak için bir dürtü ürettiğinde, reflektif (yansıtıcı) sistem bu davranışı gerçekleştirip gerçekleştirilmeme kararlarının bireyin uzun vadeli planlarıyla ne kadar uyduğunu tespit etmeye çalışır ve birey bu iki sistem arasındaki etkileşimin bir çıktısı olarak davranışı göstermeye veya göstermemeye karar verir (Starck ve Deutsch, 2004).

Literatürde bu iki yapıya yönelik olarak otonom-duyusal tepkilerle özkontrol (Frieze ve Hofmann, 2009; Turel ve Qahri-Saremi, 2016), kötü huylarla otokontrol (Soror vd., 2015), keşfedici işlemeyle sistematik işleme (Chaiken, 1980; Zhang vd., 2014), otomatik cinsiyet rolüyle sindirme davranışı (Devine, 1989) gibi konularda çeşitli araştırmalar yapılmıştır.

Diğer taraftan yapılan literatür taraması göstermektedir ki bağımlılıkla ilgili yapılan araştırmalarda da İkili Sistem Teorisi çerçevesinden sıklıkla faydalanılmaktadır (Caudwell vd., 2014; Babajide ve Turel, 2018; Boroon vd., 2019; Ning vd., 2021; Mylonopoulos ve Theoharakis, 2021).

2. YÖNTEM

Araştırmanın evreni Google Akademik arama motorunda tüketici davranışları alanında İkili Sistem Teorisi ile yapılmış olan araştırmalardır. Bu kapsamda veriler 01.03.2022 ve 01.05.2022 tarihleri arasında Google Scholar arama motorunda [“dual system theory” “consumer behavior”] araması neticesinde elde edilen araştırmalardan elde edilmiştir. Aramanın Türkçe olarak da yapıldığı fakat bu araştırmanın kapsamına girebilecek bir araştırmaya rastlanılmadığını da belirtmekte fayda vardır.

Elde edilen çalışmalar sistematik olarak incelenmiş, özetlenmiş, modelleri ve çıktıları aktarılmış olup bu çalışmaların kesişim kümesinden tüketici davranışları araştırmaları için genel bir model ortaya konulmaya çalışılmıştır.

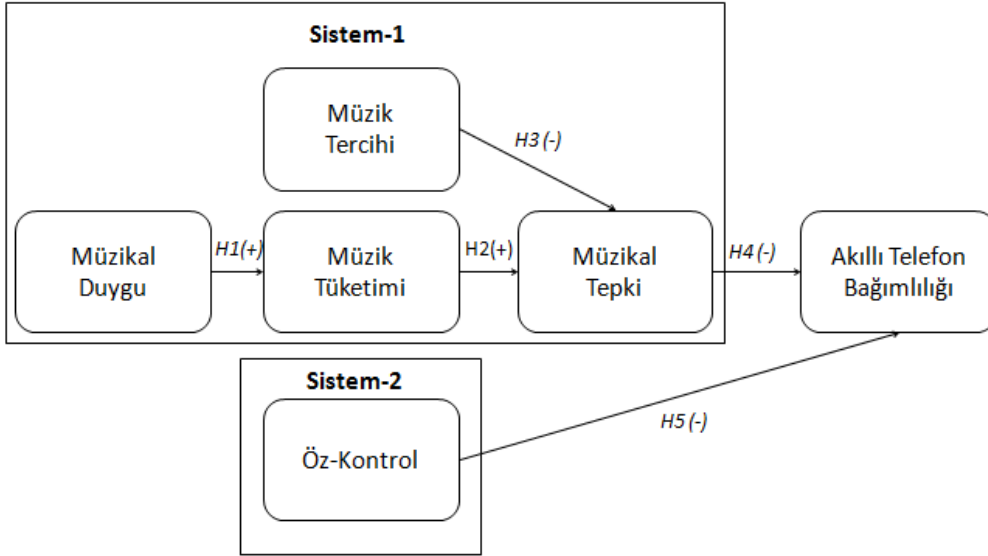
3. BULGULAR

Verilerin incelenmesi neticesinde bu araştırmaya konu olabilecek 7 araştırmadan elde edilen modeller ve bu modellerin kullanıldığı araştırmalara dair genel durum bu bölümde paylaşılmaktadır.

3.1. Müzikal Tüketim, Öz-Kontrol ve Akıllı Telefon Bağımlılığı

Ning vd. (2021) “Müzikal Tüketim, Öz-Kontrol ve Akıllı Telefon Bağımlılığı” kavramlarını İkili Sistem Teorisi çerçevesinde irdelemiş ve müzikal duygu ile öz-kontrol değişkenlerinin akıllı telefon bağımlılığı üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir. Buna göre müzik tüketimi aynı zamanda akıllı telefon bağımlılığı gibi olumsuz birtakım sonuçları da beraberinde getirebilmektedir. Bu sebeptendir ki uygulamacılar, tüketicilerin akıllı telefonlarında kullanabilecekleri müzik uygulamaları tasarlamakta ve bu uygulamalar kullanıcıların zevklerine

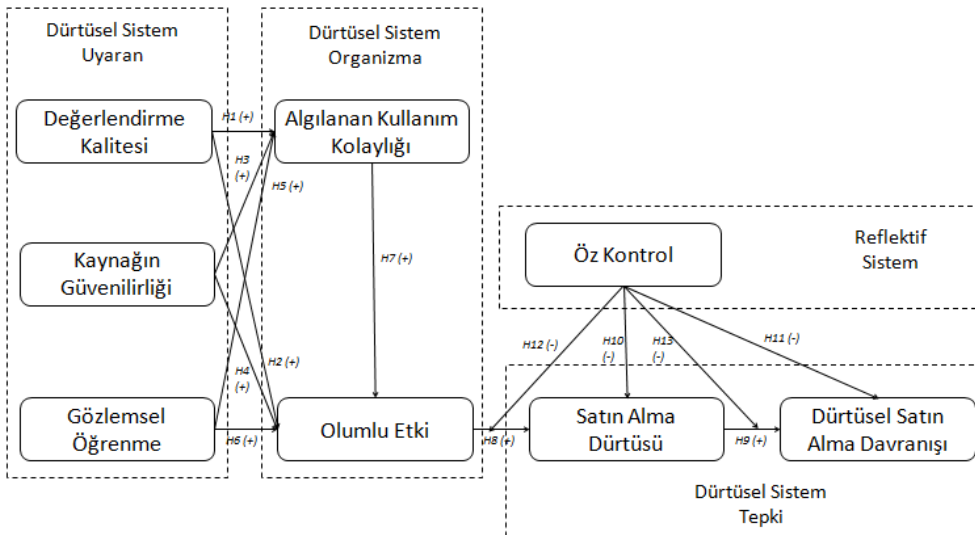
göre çeşitli müzikler önerebilmektedir. Bu durum bağımlılık düzeyini de etkileyebilmektedir (Ning vd., 2021). Araştırmacıların kullanmış oldukları araştırma modeli Şekil-1’de gösterilmektedir.



Şekil 1 Müzikal Tüketim, Öz-Kontrol ve Akıllı Telefon Bağımlılığı, Kaynak: Ning vd., 2021.

3.2. Sosyal Ağlardaki İletişimin Tüketicilerin Dürtüsel Satın Alma Davranışına Etkisi

Xu vd. (2020), çevrimiçi dürtüsel (impulsif) satın alma davranışını İkili Sistem Teorisi çerçevesinde ele aldıkları çalışmalarında sosyal ağ sistemlerinde kullanıcılar arasındaki etkileşimin tüketicileri dürtüsel satın almaya sevk edebildiği çıkarımına ulaşmışlardır. Zira araştırma bulguları bu etkileşimlerin tüketicilerin algıladığı kullanım kolaylığı düzeyini yükselttiği ve böylece satın alma olasılığını arttırdığını ifade etmektedirler. Araştırmada bireyin harekete geçiş süreci Uyarın-Organizma-Tepki (Stimulus-Organism-Response / SOR) modeli üzerinden irdelenmiştir. Araştırma modeli Şekil 2’de paylaşılmıştır.

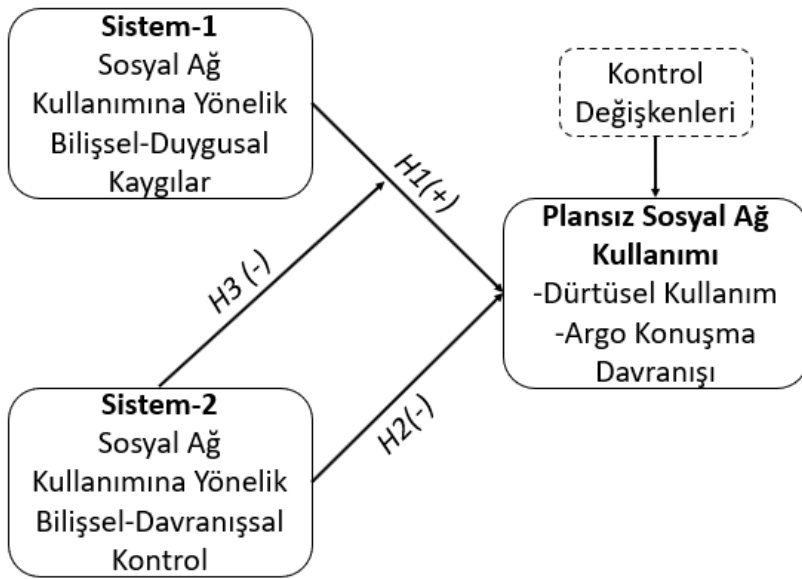


Şekil 2 Sosyal Ağlarda Dürtüsel Satın Alma Davranışı, Kaynak: Xu vd., 2020.

Araştırmanın varsayımına göre refleksif sistem bireyin davranışı göstermesi için otomatik ve bilinçsiz bir dürtü üretirken reflektif sistem mantıklı kararlar verilebilmesi için birtakım kurallar üretmektedir ve bu süreç ancak dürtüsel sistemin aktive olmasından sonra engelleyici bir mekanizma olarak devreye girmektedir. Bu varsayımlar Evans (2008) ile Strack ve Deutsch'un (2004) çalışmalarından dayanak olarak üretilmiştir (Aktaran: Xu vd., 2020). Dolayısıyla iki sistemin devreye girişleri ve bireyin davranışını belirlemeleri sürecinde kronolojik bir akış olduğundan bahsedilebilir.

3.3. Tüketicilerin Sosyal Ağ Kullanımı ve Sosyal Ağlarda Argo Konuşma Davranışları

Turel ve Qahri Saremi (2018) çalışmalarında sosyal ağlarda tüketicilerin sergilemiş oldukları dürtüsel kullanma ve argo konuşma davranışlarını irdelemişlerdir. Araştırmada sosyal ağlarda argo konuşma davranışının bireyin kendisi ve diğer kullanıcılar için olumsuz bir kullanım deneyimine sebep olduğu vurgulanmaktadır. Araştırma neticesinde her iki davranışın da bilişsel-duygusal kaygılar neticesinde ortaya çıktığı ve bilişsel-davranışsal bir kontrol mekanizmasıyla durdurulabildiği ortaya çıkmıştır.



Şekil 3 Sosyal Ağlarda Dürtüsel Kullanım ve Argo Konuşma Davranışı, Kaynak: Turel ve Qahri-Saremi, 2018

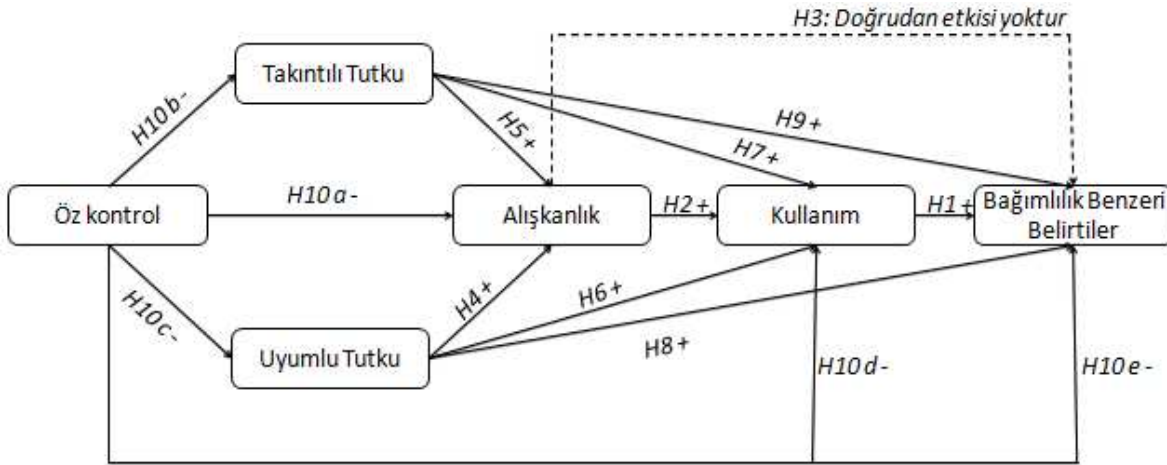
Araştırma modelinden de anlaşılacağı üzere dürtüsel eylemlerin ve kaygıların Sistem-1 tarafından üretildiği, Sistem-2'deki bilişsel sistemin zayıf olması halindeyse bireyin bu tip davranışı engellemede yetersiz kalabileceği değerlendirilmektedir. Nihayetinde araştırma sonuçlarına göre plansız çevrimiçi davranışların İkili Sistem Teorisi ile açıklanabileceği iddia edilmektedir (Turel ve Qahari-Saremi, 2018).

3.4. Tüketicilerin Facebook Bağımlılıklarının İncelenmesi

Teknoloji kullanımı ve bundan kaynaklı olarak bireylerin yaşadıkları olumsuz sonuçları refleksif öğrenilmiş huylar ile reflektif öz-kontrol arasındaki çekişme üzerinden İkili Sistem Teorisiyle açıklamaya çalışan araştırmaların sayısı her geçen gün artmaktadır (Osatuyi ve Turel, 2018; Soror vd., 2015).

Mylonopoulos ve Theoharakis (2021), yürütmüş oldukları araştırmalarında farklı ölçekleri birleştirerek uyarladıkları bir soru formuyla Facebook bağımlılığı ile ilgili çıktılar ortaya koymaya çalışmışlardır. Modelde 6 bileşen bulunmakta olup bu bileşenler ve her bir bileşene dair örnek sorular aşağıda görülmektedir;

- Öz-kontrol için: Facebook kullanmanın cazibesine karşı koymada başarıyımlı.
- Uyumlu tutku için: Facebook pek çok farklı deneyim yaşamama imkân tanıyor.
- Takıntılı tutku için: İçimdeki dürtü o kadar kuvvetli ki, kendimi Facebook kullanmaktan alıkoyamıyorum.
- Alışkanlık için: Facebook’u kontrol etmek benim için bir alışkanlık haline geldi.
- Kullanım için: Facebook’ta günde ortalama kaç saat vakit geçirmeniz?
- Bağımlılık benzeri belirtiler için: Facebook'ta fazla vakit geçirdiğim için bazen sosyal hayatım zarar görmektedir.

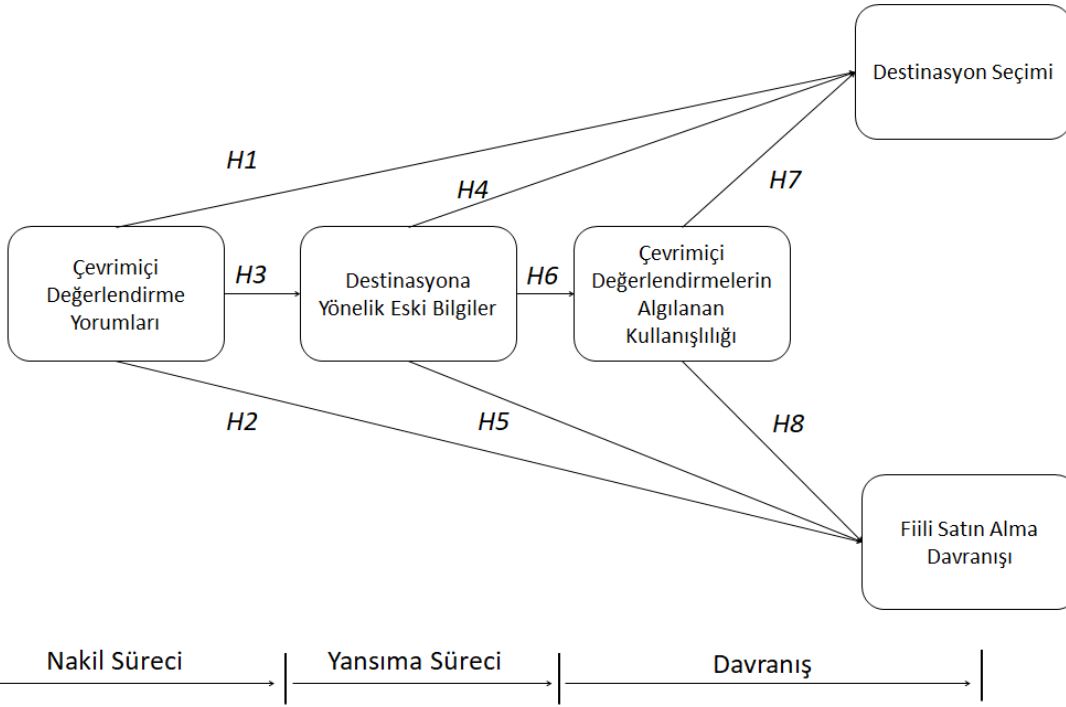


Şekil 4 Facebook Bağımlılığı ve Öz-kontrol, Kaynak: Mylonopoulos ve Theoharakis, 2021.

Araştırmanın bulgularına göre “bağımlılık benzeri belirtiler” doğrudan “takıntılı tutku”dan etkilenmektedir. Diğer taraftan öz-kontrol, bireyin takıntılı ve uyumlu Facebook tutkusunu dizginleyen bir mekanizma olarak ortaya çıkmaktadır. Bunlara ek olarak Facebook’ta geçirilen süre arttıkça davranış öğrenilmiş bir alışkanlığa dönüşmekte ve bu durum uyumlu tutku ve takıntılı tutku tarafından pekiştirilmektedir (Mylonopoulos ve Theoharakis, 2021).

3.5. Çevrimiçi Yorumların Turistik Satın Alma Kararlarına Etkisi

Çevrimiçi mecralardaki tüketici yorumları günümüzde tüketici karar süreçlerinde oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Xu vd. (2021), tüketicilerin turistik amaçlı satın alma kararlarında çevrimiçi yorumların etkisini incelemişlerdir.

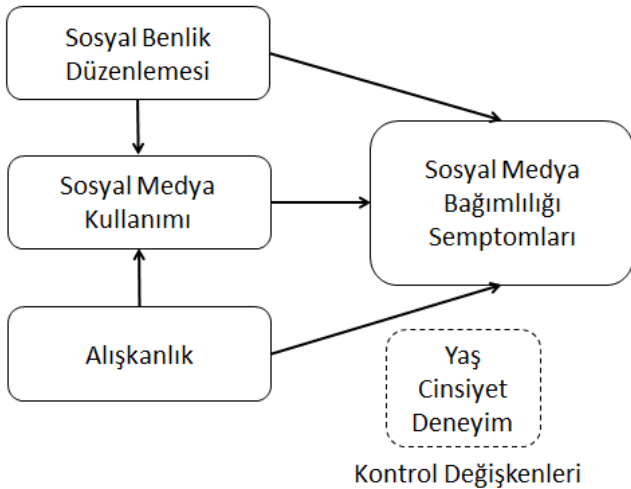


Şekil 5 Çevrimiçi Yorumların Turistik Satın Alma Kararlarına Etkisi, Kaynak: Xu vd., 2021.

Araştırmanın sonuçlarına göre tüketiciler destinasyon seçimlerini yaparken ve turistik satın alma kararlarını verirken analitik bir yaklaşım benimsemektedirler. Tüketiciler, çevrimiçi mecralarda paylaşılan turistik mal ve hizmetlerle ilgili bu bilgileri incelemekte, doğruluğuna ve kalitesine yönelik bir çıkarımda bulunmakta ve buna göre kendi değerlendirmelerini yapmaktadırlar (Xu vd., 2021).

3.6. Tüketicilerin Sosyal Medya Kullanım Bağımlılığı

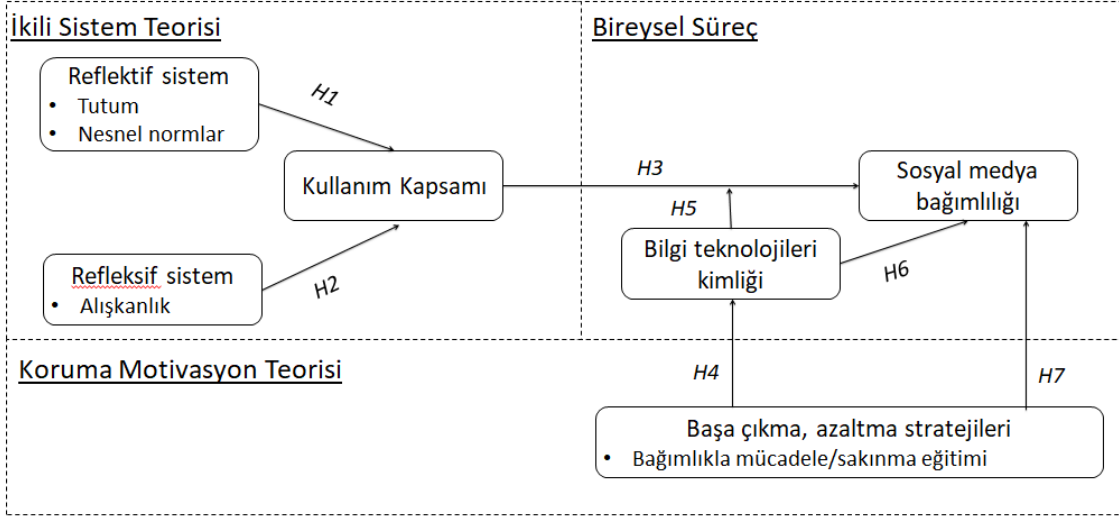
Babajide ve Turel (2018), sosyal medya bağımlılığını irdeledikleri araştırmalarında sosyal benlik düzenlemesi (reflektif sistem) ve alışkanlık (refleksif sistem) değişkenlerinin sosyal medya kullanımı ve bağımlılığı üzerindeki etkileşimlerini incelemiştir.



Şekil 6 Tüketicilerin Sosyal Medya Kullanım Bağımlılığı-1, Kaynak: Babajide ve Turel, 2018.

Araştırma neticesinde reflektif sistemin bireylerin sosyal medya bağımlılık davranışını baskılayan bir düzenleyici etkisi olduğu görülmüştür (Babajide ve Turel, 2018).

Boroon vd. (2019) de Babajide ve Turel (2018) gibi çalışmada tüketicilerin sosyal medya kullanım bağımlılığını İkili Sistem Teorisi üzerinden modellemeye çalışmışlardır.



Şekil 7 Tüketicilerin Sosyal Medya Kullanım Bağımlılığı-2, Kaynak: Boroon vd., 2019.

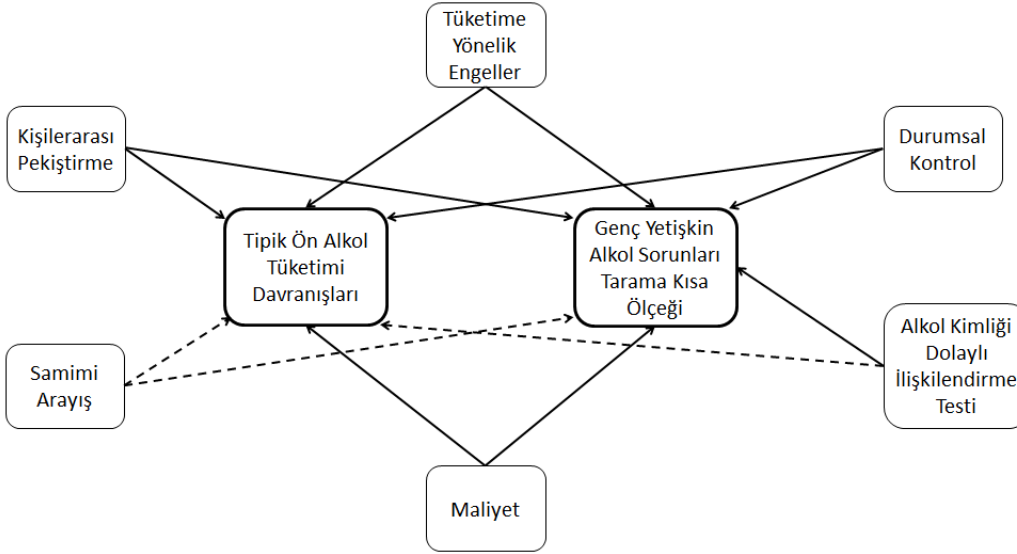
Model genel itibarıyla üç bölümden oluşmaktadır. Bunlar:

- İkili Sistem Teorisi çerçevesinde reflektif ve refleksif sistemden oluşan birinci yapı,
- Koruma motivasyon teorisi çerçevesinde eğitim sürecini tanımlayan ikinci yapı,
- Bireysel süreç olarak tanımlanan, bağımlı değişkenleri tanımlayan üçüncü yapı (Boroon vd., 2019).

Bu araştırmanın bir model önerisi olarak tasarlandığını fakat modelin test edilmediğini belirtmekte fayda vardır.

3.7. Sorunlu Alkol Tüketimi

İkili Sistem Teorisinin sorunlu alkol tüketimiyle ilgili araştırmalar için de kullanıldığı görülmektedir. Caudwell vd. (2014) yılında üniversite öğrencileri üzerinde ön-alkol tüketimi davranışı ile ilgili yapmış oldukları araştırmada bu teoriden istifade etmişlerdir. Ayrıca araştırmada Genç Yetişkin Alkol Sorunları Kısa Ölçeği ve Alkol Kimliği Dolaylı İlişkilendirme testi gibi farklı ölçme araçlarından da istifade edilmiştir.



Şekil 8 Sorunlu Alkol Tüketimi, Kaynak: Caudwell vd., 2014.

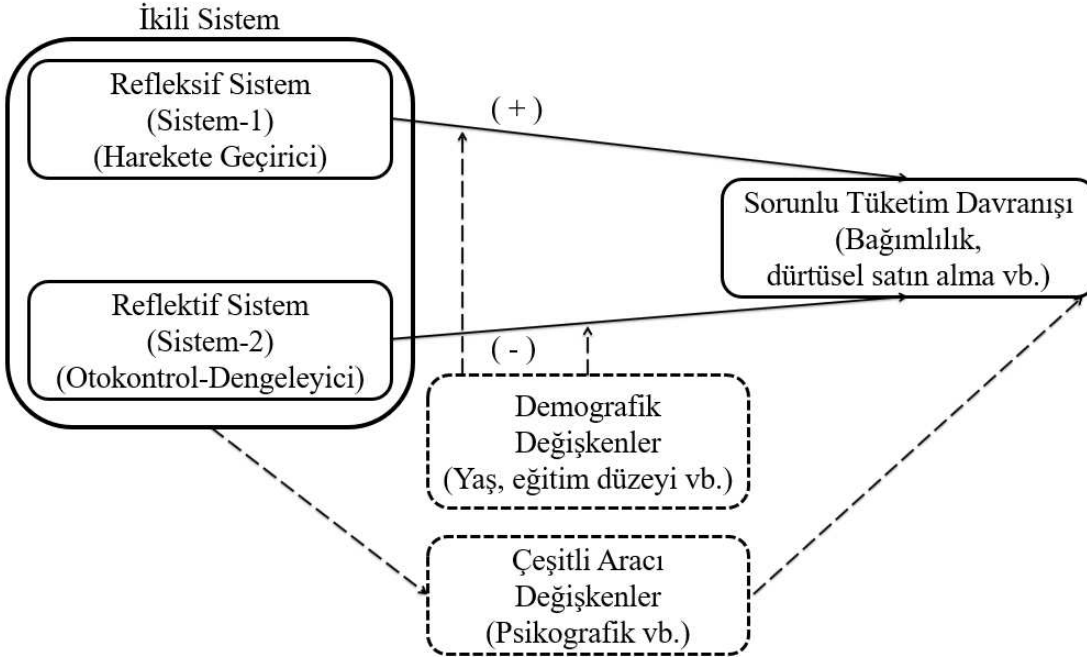
Araştırmanın en dikkat çeken çıktısı, öğrencilerin alkol tüketimini sosyalleşmek için katıldıkları etkinliklerin bir parçası olarak görmeleri ve maliyetten tasarruf etmek amacıyla alkol tüketimine etkinliğe gitmeden önce evlerinde başladıklarının tespit edilmesidir (Caudwell vd., 2014). Bu davranış şekli araştırmada ön alkol tüketimi olarak adlandırılmıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma neticesinde ulaşılabilen çalışmaların modelleri incelendiğinde çoğunluğun rasyonel olmayan, dürtüsel tüketim davranışları ve tüketim bağımlılıklarıyla ilgili olduğu görülmektedir. Burada temel amacın rasyonel olmayan refleksif sistemin bireyi hatalı tüketim davranışına sevk edişinde reflektif sistemin dengeleyici rolünü tespit etmek olduğu görülmektedir.

Araştırma modelleri incelendiğinde ikili sistem teorisinin reflektif ve refleksif sistemlerinin bağımsız değişkenler olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu araştırmalarda bağımlı değişken olarak seçilen unsurların genel olarak bağımlılık, olumsuz ve sorunlu tüketim davranışları çerçevesinde belirlendiği de dikkat çekmektedir.

Yapılan inceleme neticesinde kullanılan araştırma modellerinde reflektif ve refleksif sistemlerin birer bağımsız değişken olarak bağımlı değişken olan tüketim davranışı üzerindeki etkilerinin incelendiği görülmektedir. Bu kapsamda ikili sistem teorisi ve tüketici davranışlarıyla ilgili oluşturulan modellerin genel itibarıyla Şekil-9'daki temelde kurgulandığı söylenebilir.



Şekil 9 İkili Sistem Teorisinin Tüketici Davranışlarında Kullanılmasına Yönelik Model Önerisi

Modelin tasarımında demografik değişkenlerin düzenleyici olarak sisteme katılabildiği, ayrıca araştırmanın kapsamına göre çeşitli farklı değişkenlerin de aracı değişken olarak kullanılabilirdiği anlaşılmaktadır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda impulsif, kompulsif ve gösterişçi satın alma davranışlarına yönelik olarak İkili Sistem Teorisi'ne başvurulmasının faydalı olabileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

[Kaynakça için tıklayınız.](#)