**Toplum 5.0 Bağlamında İşbirlikçi Tüketimin Değerlendirilmesi: Airbnb Mobil Uygulamasına Yönelik Kullanıcı Yorumlarının Değerlendirilmesi**

**Özet**

*Toplum 5.0, dijital dönüşüm ve yapay zekanın gücü üzerine inşa edilen verimliliği, büyümeyi ve kalkınmayı hedefleyen bir toplum modelidir. Bu model, çevrimiçi ve fiziksel dünyanın giderek bir birine yakınlaşması ile insanların, robotların ve yapay zekanın iş birliği içine girdiği “süper akıllı toplum” modelini önermektedir. Akıllı telefonlar alıcı ve satıcıyı mobil uygulamalar üzerinde el sıkıştırarak bu iş birliğinin gerçeklemesine uygun ortam sağlamaktadır. Özellikle son yıllarda paylaşım ekonomisi ya da yeni adıyla erişim ekonomisi mantığına dayanan Airbnb, Coucsurfing, Uber, Lyft ve BlaBlaCar gibi işbirlikçi tüketimi özendiren mobil uygulamalar popüler hale gelmiştir. İşbirlikçi tüketim, katılımcıların bireysel mülkiyete sahip olmak yerine paylaşıma açılan ürün veya hizmetlerden tasarruf sağlamak için oluşturduğu talebi ifade etmektedir. Bu tüketim şekli kaynakların paylaşımı etrafında inşa edilmiş bir sosyo-ekonomik sistemdir. Mobil uygulama üzerinde bir araya gelebilen taraflar anlık iletişim kurabilmekte, ürün veya hizmet hakkında detaylı bilgi edinebilmekte, konumlarını görebilmekte, para transferlerini gerçekleştirebilmekte hatta şikayet ve memnuniyetlerini dile getirebilmektedir. Mobil teknolojilerin sunmuş olduğu bu imkanlar paylaşımın diğer bir ifade ile iş birlikçi tüketimin çok daha geniş kitlelere hızlıca yayılmasına neden olmaktadır. Bu yeni iş modeli giderek yayılmakta ve ilgi çekmektedir. Çünkü tüketiciler bir ürünü satın almak yerine kiraladığı taktirde tasarruf edebilmektedir. Bu açıdan elinde bol kaynağa sahip olan tüketiciler ile kiralama yolu ile ihtiyaçlarını gidermek isteyen tüketicileri mobil uygulama üzerinde buluşturarak sürdürülebilir bir tüketim modeli olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada ürünün sahipliğini elinde bulunduran tüketici atıl duran varlığı üzerinden kazanç sağlarken kiralayan tüketici ise kısa küreli ihtiyaçlarını sahip olma yoluna gitmeden giderebilmektedir. Tüketiciler günümüzde yaygın olan bu tür mobil uygulamaları kullanarak özellikle ulaşım ve konaklama gibi masraflarından tasarruf edilebilmektedir. Ancak bu tür uygulamalar çoğu zaman dünya çapında hizmet verdiğinden dolayı kimi zaman aksaklıklar yaşanabilmektedir. Bu açıdan çalışmanın amacı işbirlikçi tüketim bakış açısı ile Airbnb uygulamasına yönelik memnuniyet ve şikayetlerini ortaya koymaktadır. Bu amaçla çalışmanın örneklemini kiralık konaklama imkanı sunan çevrimiçi bir pazarlama ortamı olan Airbnn uygulaması oluşturmaktadır. Nitel bir analiz yöntemi olarak Ocak 2017 ve Eylül 2021 tarihleri arasında Airbnb mobil uygulamasına Google Play üzerinde yapılan 410 kullanıcı yorumu içerik analizine tabi tutulmuştur. Bu analiz sonucunda kullanıcıların uygulamadan kaynaklı memnuniyet ve şikayetlerine ilişkin ortak ana ve alt temaları belirlenmiştir. Bu göre para iadesi ve kesintisi ile müşteri hizmetlerine ulaşım sorunu kullanıcı şikayetlerinin başında gelirken uygulamanın güvenilir, hızlı ve ucuza konaklama imkanı sunması ise memnuniyeti arttıran en önemli faktörler olarak yer almaktadır.*

***Anahtar kelimeler:*** *Toplum 5.0, Paylaşım ekonomisi, İşbirlikçi Tüketim, Erişim Ekonomisi, Dijital Pazarlama*

*.*