

GENÇLER İÇİN DİJİTAL GİRİŞİMCİLİK

KA220-YOU - Gençlikte İşbirliği Ortaklıkları
İP3

DigEnYou müfredatı

Modül 2 **“Girişimcilik için** **Dijital Yeterlilikler”**

V4, tarafından hazırlandı:
Mozaik
Tarih: 13/03/2024



DigEnYou Karma Eđitim Kursu

Modül 2 – Girişimcilik için Dijital Yeterlilikler

Öğrenme Ünitesi 1: Dijital Okuryazarlık

Öğrenme Ünitesi 2: Dijital İşletmeler için
Teknoloji

Öğrenme Ünitesi 3: Yaratıcı Düşünce &
Yapay Zeka (YZ) ile
fikir üretimi

İÇİNDEKİLER

Modül 2'nin Amacı – Girişimcilik için Dijital Yeterlilikler	4
Öğrenme Ünitesi 1 - Dijital Okuryazarlık	5
Konu 1: İnternette Çevrimiçi Güvenlik Becerileri	7
Konu 2: Dijital Araştırma Becerileri ve Etkili iletişim, işbirliği ve internette görgü kuralları	9
Terimler Sözlüğü	11
Alıştırma 1: Dijital Okuryazarlık Testi	12
Kontrol Listesi: Öğrenme Sonuçlarınız	13
M2-ÖÜ1 için kaynaklar	14
M2-ÖÜ1 ile ilgili videolar	14
Öğrenme Ünitesi 2 - Dijital İşletmeler için Teknoloji	15
Terimler Sözlüğü	19
Alıştırma 2: Dijital İşletmeler için Teknoloji Testi	19
Kontrol Listesi: Öğrenme Sonuçlarınız	20
M2-ÖÜ2 için kaynaklar	20
M2-ÖÜ2 ile ilgili videolar	20
Öğrenme Ünitesi 3 - Yaratıcı Düşünme & Yapay Zeka (YZ) Kullanarak Fikir Üretme	21
Terimler Sözlüğü	24
Egzersiz 3:	24
Kontrol Listesi: Öğrenme Sonuçlarınız	26
M2-ÖÜ3 için kaynaklar	26
M2-ÖÜ3 ile ilgili videolar	26
Kaynakça – daha fazlasını keşfedin	26

Modül 2'nin Amacı – Girişimcilik için Dijital Yeterlilikler

Genç girişimcilerin müşterilere ulaşmak, operasyonları yönetmek ve verileri analiz etmek için teknoloji ve çevrimiçi platformları kullanma konusunda yetkin olmaları çok önemlidir. Modüller, genç bireyleri girişimcilik için dijital becerilerle donatmak amacıyla dijital zorlukları ve yeni teknolojilere adaptasyonu ele alır; bu da inovasyonu, ekonomik büyümeyi teşvik etmek ve gelecek nesil iş liderlerini güçlendirmek için gereklidir.

Modül 3 aşağıdaki Öğrenim Ünitelerine ayrılmıştır:

Öğrenme Ünitesi 1: Dijital Okuryazarlık

Öğrenme Ünitesi 2: Dijital İşletmeler için Teknoloji

Öğrenme Ünitesi 3: Yaratıcı Düşünme & Yapay Zekayı Kullanarak Fikir Üretme

Öğrenme Ünitesi 1 - Dijital Okuryazarlık:

- Siber zorbalık ve dijital haklar gibi konuları anlamak.
- Önyargı ve yanlış bilgileri belirlemek amacıyla görseller, videolar ve haber kaynakları da dahil olmak üzere dijital medyayı analiz etmek ve yorumlamak için eleştirel düşünme becerilerini geliştirmek
- Yeni dijital teknolojilere ve trendlere uyum sağlamanın yanı sıra, bağımsız olarak öğrenme ve gelişen dijital araçlar ve platformlarla güncel kalma becerisini geliştirmek.

Öğrenme Ünitesi 2 - Dijital İşletmeler için Teknoloji:

- Dijital çağda müşterilerin beklentilerini anlamak, işletmelerin müşterileriyle uzun vadeli ilişkiler kurması için çok önemlidir.
- Farklı paydaşlar için etkili iletişim kanallarına ilişkin stratejiler öğretmek ve kültürler arası iletişim hakkında daha fazla bilgi edinmek.

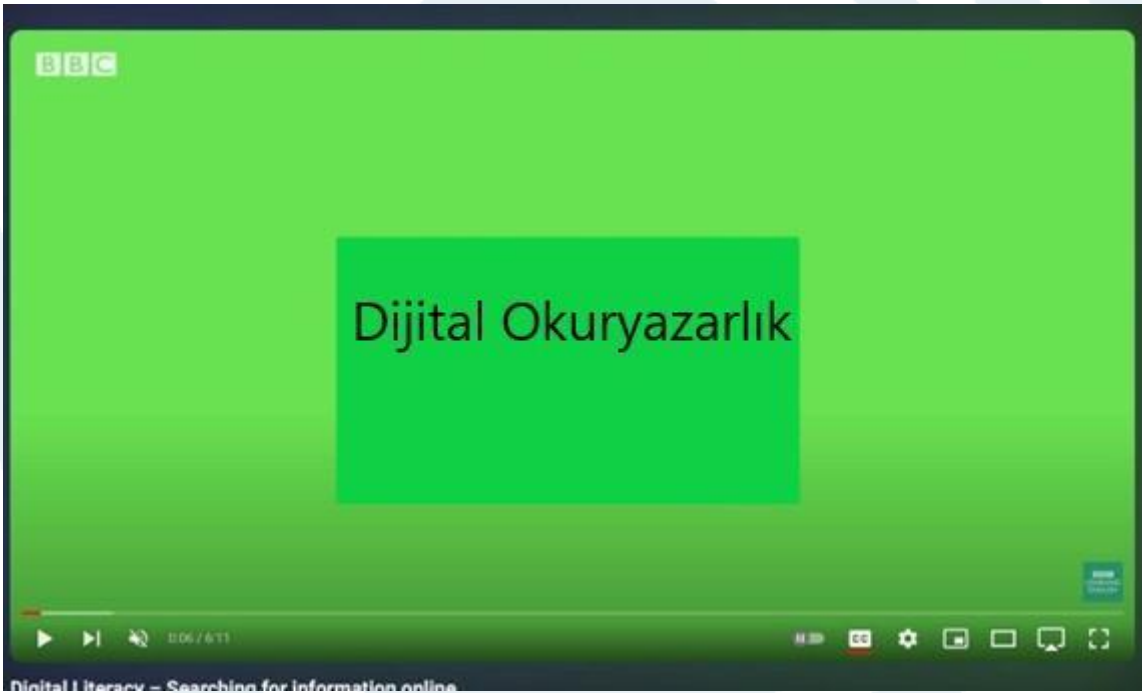
Öğrenme Ünitesi 3 – Yapay Zekayı Kullanarak Yaratıcı Düşünme ve Fikir Üretme:

- Yaratıcı düşünme ve fikir üretme konusunda bilgi edinmek.
- Yaratıcı projelerde ve girişimlerde problem çözme, fikir birliği ve karar verme

için yapay zeka araçlarını anlamak.

Öğrenme Ünitesi 1 - Dijital Okuryazarlık

Günümüzün dijital dünyasında, temel dijital okuryazarlık becerilerine sahip olmak, günlük yaşamda başarılı olmak için temel bir gereklilik haline gelmiştir. Dijital okuryazarlık, bir bireyin yazarak veya dijital medya platformlarını kullanarak bilgiyi bulma, değerlendirme ve iletme becerisidir. Bilgiyi oluşturmak, değerlendirmek ve paylaşmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmada hem teknik hem de bilişsel yeteneklerin kullanılmasının bir kombinasyonudur.



Şuradaki videoya bakın: [Dijital Okuryazarlık](#)

Dijital okuryazarlığın gençler için neden bu kadar önemli olmasının bazı nedenleri şunlardır:

Bilgiye ulaşmak: İnternet parmaklarımızın ucunda olduğu için inanılmaz miktarda bilgiye erişebiliyoruz. Dijital okuryazar olmak, gençlerin işgücü piyasası ve iş arama

konusunda ihtiyaç duydukları bilgileri hızlı ve verimli bir şekilde bulmak için arama motorlarını ve diğer dijital araçları kullanabilecekleri anlamına gelmektedir.

İletişim: Dijital teknoloji, birbirimizle iletişim kurma şeklimizde devrim yarattı. Dijital okuryazarlık, e-postadan sosyal medyaya ve video konferansa kadar dünyanın her yerinden insanlarla çeşitli şekillerde iletişim kurmalarına olanak tanıyor.

Yaratıcılık: Dijital teknoloji yaratıcılık için yeni yollar açtı. Dijital sanat yaratmaktan blog yazmaya ve video yapmaya kadar, dijital okuryazar olmak kendinizi yeni ve heyecan verici yollarla ifade etmenizi sağlar.

Emniyet ve güvenlik: Dijital okuryazarlık, çevrimiçi güvenliği anlamayı da içerir. Kendinizi ve bilgilerinizi çevrimiçi ortamda nasıl koruyacağınızı bilmek dolandırıcılık, kimlik hırsızlığı ve diğer dijital tehlikelerden kaçınmanıza yardımcı olabilir.

Dijital içerikleri bulma ve tüketme	<ul style="list-style-type: none">• Öğrenme motivasyonu• Merak• Gerekli dijital becerileri belirleme kapasitesi
Dijital içerik oluşturma	<ul style="list-style-type: none">• Uyum sağlama yeteneği ve öğrenme isteği• Temel tekno-pratik beceriler• Meslekle ilgili dijital beceriler• Dijital teknolojilere için eleştirel anlayış• Öğrenmeye hazır olma
İstihdam edilebilmek için gerekli dijital beceriler olarak veri, bilgi ve dijital içeriği değerlendirme yeteneği	<ul style="list-style-type: none">• Bilgiyi eleştirel olarak değerlendirme yeteneği• Bilgi akışını anlama becerisi• Karar verme için gerekli bilgiler• Dijital beceriler ve medya okuryazarlığı

Bu beceri ve uygulamaları geliştirerek, bireyler dijital dünyada güvenli bir şekilde gezinebilir, bilgiyi verimli bir şekilde bulabilir ve değerlendirebilir, eleştirel düşünebilir, etkili iletişim kurabilir, başkalarıyla işbirliği yapabilir ve internetin görgü kurallarına uyarak olumlu çevrimiçi etkileşimleri sürdürebilir.

Dijital okuryazarlık, kişilerin İnternette Çevrimiçi Güvenlik Becerileri, Dijital Arama Becerileri, bilgiyi bulma ve seçme becerisi, Dijital Eleştiri ve Değerlendirme, Etkili iletişim ve işbirliği ve internetin görgü kuralları ile donatılmasından oluşur.

Konu 1: İnternette Çevrimiçi Güvenlik Becerileri

İnternette e-güvenlik becerileri, çevrimiçi ortamda kendinizi güvende ve emniyette tutmak için gereklidir. İşte bazı temel internet güvenliği becerileri:

Güçlü şifre yönetimi: Her hesabınız için güçlü, benzersiz şifreler oluşturun ve kullanın.	<p>Güçlü ve benzersiz bir şifre oluşturmanın ipuçları:</p> <ul style="list-style-type: none">• En az 12 karakter uzunluğunda, ancak 14 veya daha fazlası daha iyidir.• Büyük ve küçük harflerin, sayıların ve simgelerin kullanılması.• Sözlükte bulunan bir kelime veya bir kişinin, karakterin, ürünün veya kuruluşun adının kullanılmaması.• Önceki şifrelerinizden önemli ölçüde farklı olması.
Kimlik avı farkındalığı: Kullanıcıları şifreler, kredi kartı numaraları veya kişisel bilgiler gibi hassas bilgileri ifşa etmeleri için kandırmaya çalışan yanıltıcı e-postalar, mesajlar veya web siteleri gibi kimlik avı girişimlerini tanımak.	<p>Kimlik avı farkındalığına yönelik ipuçları:</p> <ul style="list-style-type: none">• Göndereni kontrol edin: Gönderenin e-posta adresini veya telefon numarasını dikkatlice kontrol edin.• E-posta veya mesajlardaki bağlantılara tıklamadan önce, hedef URL'yi önizlemek için üzerlerine gelin. URL'nin kuruluşun veya hizmetin resmi web sitesiyle eşleşip eşleşmediğini kontrol edin.• Kişisel bilgilerinizi vermekten kaçının: Beklenmeyen e-posta veya mesajlara yanıt olarak şifreler, kredi kartı numaraları veya sosyal güvenlik numaraları gibi hassas bilgileri verme konusunda dikkatli olun.
Gizlilik ayarları: Hangi bilgilerin paylaşıldığını ve bunlara kimlerin erişebileceğini kontrol etmek için sosyal medya platformlarında, web tarayıcılarında ve	<p>Gizlilik ayarlarına ilişkin ipuçları:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hassas bilgileri girmeden veya çevrimiçi işlemler gerçekleştirilmeden önce daima URL'de HTTPS olup olmadığını kontrol edin. Yalnızca HTTP kullanan web sitelerine hassas bilgiler girmekten kaçının.

<p>çevrimiçi hizmetlerde gizlilik ayarlarını anlamak ve yapılandırmak.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Bilmediğiniz veya şüpheli web sitelerini ziyaret ederken dikkatli olun. Güvenli veri iletimi için HTTPS kullanan saygın web sitelerine bağlı kalın.• Güvenlik açıklarına karşı koruma sağlamak için web tarayıcınızın, işletim sisteminizin ve güvenlik yazılımınızın en son güvenlik yamaları ve güncellemelerle güncel olduğundan emin olun.
<p>Veri yedekleme: Hırsızlık, donanım arızası veya siber saldırı durumunda veri kaybını önlemek için önemli veri ve dosyaların düzenli olarak harici sürücülere, bulut depolama hizmetlerine veya yedekleme çözümleri ile yedeklenmesi.</p>	<p>Veri yedekleme için ipuçları</p> <ul style="list-style-type: none">• Google Drive, Dropbox, OneDrive ve iCloud gibi bulut yedekleme hizmetleri, verilerinizi servis sağlayıcı tarafından yönetilen uzak sunucularda güvenli bir şekilde saklamanıza olanak tanır.• Gerektiğinde verilerinizin başarılı bir şekilde geri yüklenebildiğinden emin olmak için yedekleme ve kurtarma süreçlerinizi düzenli olarak test edin. Bu, yedekleme stratejinizdeki sorunları veya boşlukları belirlemenize yardımcı olur.
<p>İki faktörlü kimlik doğrulama, hesabınıza erişmek için iki aşamalı doğrulama biçimi sağlamanızı gerektirir. Genellikle bu, bildiğiniz bir şeyi (şifreniz) ve sahip olduğunuz bir şeyi (telefonunuza gönderilen veya bir kimlik doğrulama uygulaması tarafından oluşturulan bir doğrulama kodu) içerir.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Güvenliğini sağlamak istediğiniz hesaba ilişkin web sitesinin veya uygulamanın güvenlik veya hesap ayarları bölümünü ziyaret edin.• İki faktörlü kimlik doğrulamayı veya çok faktörlü kimlik doğrulamayı etkinleştirme seçeneğini arayın.• Doğrulama kodlarını almak için tercih ettiğiniz yöntemi seçin: SMS (kısa mesaj), kimlik doğrulama uygulaması veya donanım anahtarı aracılığıyla.• Kurulum işlemini tamamlamak için ekrandaki talimatları izleyin. Kurulum sürecinde telefon numaranızı doğrulamanız veya kimlik doğrulama uygulamanızla bir QR kodunu taramanız istenebilir.• 2FA etkinleştirildikten sonra, yeni bir cihaz veya tarayıcıdan her giriş yaptığınızda şifrenize ek

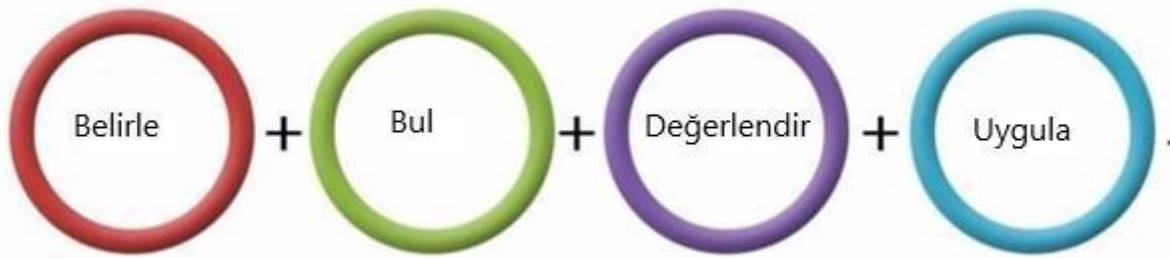
olarak bir doğrulama kodu da girmeniz gerekecektir.

Konu 2: Dijital Araştırma Becerileri ve Etkili İletişim, İşbirliği ve İnternette Görgü Kuralları

Dijital Araştırma Becerileri

Arama motorları, veri tabanları, çevrimiçi kütüphaneler ve web siteleri gibi dijital kaynaklardan etkin bir şekilde bilgi bulma, değerlendirme ve seçme becerisini ifade eder. Güçlü dijital araştırma becerileri geliştirmek, günümüzün bilgi açısından zengin ortamında çok önemlidir. İşte dijital araştırma becerilerinizi geliştirmek için bazı temel ipuçları ve stratejiler:

- Tanımlama- İhtiyaç duyulan bilgiyi belirleme.
- Bulma- İhtiyaç duyulan bilgiye etkili ve verimli bir şekilde erişme.
- Değerlendirme- Bulunan bilgileri eleştirel olarak değerlendirme
- Uygula- Bilgiyi belirli bir amaç için kullanma



Dijital Arama Becerileri için İpuçları

Belirli anahtar kelimeler kullanın: Çevrimiçi ortamda bilgi ararken, konunuzla ilgili belirli anahtar kelimeler ve ifadeler kullanın. Alakasız sonuçlar getirebilecek belirsiz veya geniş terimlerden kaçının.

Arama operatörlerini kullanın: Arama sonuçlarınızı hassaslaştırmak için gelişmiş arama operatörlerini öğrenin ve kullanın. Örneğin, tam ifadeleri aramak için tırnak işaretlerini (""), belirli terimleri hariç tutmak için eksi işaretini (-) veya sonuçları belirli bir web sitesi veya alan adıyla sınırlamak için site: operatörünü kullanabilirsiniz.

Arama filtrelerini kullanın: Sonuçları tarih, konum, dosya türü ve ilgi düzeyi gibi kriterlere göre filtrelemek için arama motoru filtrelerini kullanın. Bu filtreler, ihtiyaçlarınız için en güncel ve ilgili bilgileri bulmanıza yardımcı olabilir.

Arama sonuçlarını değerlendirin: Bilgiyi seçmeden önce arama sonuçlarının güvenilirliğini ve inanılabilirliğini değerlendirin.

Eleştirel olun: Bulduğunuz bilgileri sorgulamak ve analiz etmek için eleştirel düşünme becerileri geliştirin. Kaynağın önyargısını, güvenilirliğini, tarafsızlığını ve araştırma veya soruşturmanızla ilgisini göz önünde bulundurun.

Etkili iletişim, işbirliği ve internette görgü kuralları

Netiquette, sosyal ortamlarda doğru ve kibar davranışın genel kurallarını ifade eden "etiquette" kelimesinden türetilmiştir. Netiquette veya internet etiği, e-posta söz konusu olduğunda çok önemlidir. İnternet etiğine uymak, dijital yazışmalarda anlaşılabilir iletişim, profesyonellik ve saygıyı sağlar.

E-posta Oluşturma	<ul style="list-style-type: none">• Bir işe başvuruyorsanız veya bir işletmeye e-posta gönderiyorsanız profesyonel bir e-posta oluşturun ve kullanın.• Bir konu satırı, uygun bir açılış ve kapanış satırı ekleyin• Hedef kitlenizi tanıyın - meslektaşlarınıza veya potansiyel işverenlerinize göndereceğiniz resmi e-postalarda kibar ve profesyonel bir dil kullanın• Dilbilgisi veya yazım hatası olmadığından emin olmak için metni kısa ve öz bir şekilde okuyun ve düzeltin
E-posta Gönderme ve Yanıtlama	<ul style="list-style-type: none">• Gönderenin tüm sorularını veya endişelerini ele alın• Alıcının e-posta adresinin doğru olduğunu kontrol edil• Tümünü Yanıtla düğmesini kullanırken dikkatli olun• Gerekliyse kör karbon kopya (bcc) alanını kullanarak alıcıların gizliliğini koruyun
Bu hataları YAPMAYIN:	<ul style="list-style-type: none">• Büyük harflerle, BAĞIRIYORSUNUZ GİBİ GÖRÜNÜYORSUNUZ• Bilinmeyen veya şüpheli kişilerden gelen e-postaları veya ekleri açmayın• Öncelik, yüksek önem veya alındı ayarlarının aşırı kullanılması

	<ul style="list-style-type: none">• Gönderenin izni olmadan kişisel veya özel bilgilerin başkalarına gönderilmesi veya iletilmesi• Gereksiz bilgilerin olması veya e-postanın amacından sapması• Arkadaşlarınıza veya ailenize resmi olmayan bir şekilde yazmadığınız sürece :) veya "lol" gibi ifadeler veya kısaltmalar kullanmak
--	---

Terimler Sözlüğü

Terim	Tanım ¹
Dijital okuryazarlık	Dijital okuryazarlık, bir bireyin yazarak veya dijital medya platformlarını kullanarak bilgiyi bulma, değerlendirme ve iletme becerisidir.
Veri yedekleme:	Bilgi teknolojisinde yedekleme veya veri yedeklemesi, bir veri kaybı olayından sonra verileri geri yüklemek için kullanılmak üzere bilgisayar verilerinin alınıp başka bir yerde saklanan bir kopyasıdır.
İki faktörlü kimlik doğrulama	Çok faktörlü kimlik doğrulama (MFA; iki faktörlü kimlik doğrulama veya 2FA, benzer terimlerle birlikte), bir kullanıcıya bir web sitesine veya uygulamaya ancak iki veya daha fazla bilgiyi (veya faktörü) bir kimlik doğrulama mekanizmasına başarıyla sunduktan sonra erişim izni verilen bir elektronik kimlik doğrulama yöntemidir.
HTTPS	Güvenli Köprü Metni Aktarım Protokolü (HTTPS), Köprü Metni Aktarım Protokolünün (HTTP) bir uzantısıdır. Bir bilgisayar ağı üzerinden güvenli iletişim için şifrelemeyi kullanır ve bu internette yaygın olarak kullanılır.
URL	Web adresi olarak bilinen tek tip kaynak bulucu (URL), bir kaynağın bilgisayar ağındaki konumunu ve ona ulaşmak için bir mekanizma belirten bir referanstır
Netiquette	Netiquette, ağ ve görgü kuralları veya İnternette görgü kurallarından oluşan bir konuşma dili portmantosu, Usenet ve posta listelerinden bloglara ve forumlara kadar internet üzerinden etkileşimi kolaylaştıran bir dizi sosyal kuraldır.

¹Kaynak: Wikipedi

Alıştırma 1: Dijital Okuryazarlık Testi

1. Aşağıdakilerden hangisi iş başvurusu e-postası için etkili bir konu satırı örneğidir?

- a) "merhaba
- b) "İş başvurusu
- c) "Yeni fırsatlar arayan deneyimli pazarlama profesyoneli".
- d) Boş konu satırı

2. İş fırsatlarını ararken profesyonel bir LinkedIn profilinin amacı nedir?

- a) Mesleki beceri, deneyim ve başarıları sergilemek
- b) Arkadaşlarınızla ve ailenizle bağlantı kurmak
- c) Fotoğraflarınızı ve sosyal etkinliklerinizi paylaşmak
- d) Siyasi görüşleri paylaşmak

3. Aşağıdakilerden hangisi güçlü parolaya örnektir?

- a) "password124
- b) "ilovegogs
- c) "1234567"
- d) "P@ssw0rd!2023"

4. İş arama ve kariyer gelişimi bağlamında 'ağ oluşturma' ne anlama geliyor?

- a) Arkadaşlarla çevrimiçi oyun oynamak
- b) Sektörle ilgili etkinlik ve konferanslara katılmak
- c) Kişisel fotoğrafların sosyal medyada yayınlanması
- d) Yayın platformlarında film izlemek

5. İş arama sırasında çevrimiçi gizliliğinizi ve güvenliğinizi korumak için

hangi adımları atmalısınız?

- E-posta ve iş arama hesaplarınızda iki faktörlü kimlik doğrulamayı etkinleştirin
- Tüm çevrimiçi hesaplarınız için aynı şifreyi kullanın
- Kişisel bilgilerinizi tüm iş arama platformlarında özgürce paylaşın
- Hassas bilgilerin istendiği beklenmeyen e-postalara yanıt verin

6. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel bir e-postada etkili iletişim örneğidir?

- Argo ve resmi olmayan dil kullanmak
- Açıklaması yapılmadan dosya ekleri eklemek
- Yazım ve dil bilgisi hatalarının düzeltilmesi
- Alıcının adını veya unvanını dikkate almamak

Yanıtlar:

- soru: c) "Yeni Fırsatlar Arayan Deneyimli Pazarlama Profesyoneli"
- soru: a) Mesleki becerileri, deneyimi ve başarıları sergilemek
- soru: d) "P@ssw0rd!2023"
- soru: b) Sektörle ilgili etkinlik ve konferanslara katılmak
- soru: a) E-posta ve iş arama hesaplarınızda iki faktörlü kimlik doğrulamayı etkinleştirin
- soru: c) Yazım ve dilbilgisi hatalarının düzeltilmesi

Kontrol Listesi: Öğrenme Çıktılarınız

"Dijital Okuryazarlık" Konusunda Bildiklerim		
#	Tema/Soru	EVET HAYIR
1	Gerekli İnternet Güvenliği Becerilerinin farkındayım	
2	İnternette doğru bilgileri nasıl bulacağımı ve seçeceğimi biliyorum	
3	Kaynak seçiminin ve değerlendirilmesinin önemini biliyorum	

4	Etkili iletişim, işbirliği ve internette görgü kurallarının farkındayım	
---	---	--

M2-ÖÜ1 için kaynaklar

<https://www.twinkl.com.tr/teaching-wiki/digital-literacy#:~:text=Digital%20Literacy%20is%20the%20ability%20and%20skill%20to%20find%2C%20evaluate,%2C%20writing%2C%20grammar%20and%20syntax>

<https://www.learning.com/blog/what-is-digital-literacy-definition-and-uses-in-daily-life/>

<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/175334/1/18129-71709-1-PB.pdf>

<https://www.webwise.ie/teachers/online-safety-skills/>

<https://academy.itu.int/itu-d/projects-activities/research-publications/digital-skills-insights/digital-skills-insights-2020>

M2-ÖÜ1 ile ilgili videolar

<https://www.youtube.com/watch?v=ZugGDmneVJ4>

Öğrenme Ünitesi 2 - Dijital İşletmeler için Teknoloji

Günümüzün hızlı tempolu ve birbirine bağlı dünyasında dijital teknoloji, başarılı bir iş yürütmenin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Küçük start-up'lardan büyük şirketlere kadar, dijital teknolojiden yararlanmanın, bir işletmenin büyümesini ve verimliliğini önemli ölçüde etkileyebilecek sayısız faydası vardır. Dijital teknoloji, iş operasyonlarını geliştirmek için dijital bileşenleri kullanan çeşitli araçları, yazılımları ve platformları kapsar.

Dijital iş, iş modellerini yeniden keşfetmek ve bir şirketin ürünlerini ve müşteri deneyimlerini dönüştürmek için dijital teknolojiyi uygulama sürecidir - yeni değerler yaratan ve insanları nesnelere, içgörülerle ve deneyimlerle buluşturan ürünler icat etmektir.

Dijital Çağda Müşterilerin Beklentilerini Anlamak

Dijital çağda müşterilerin beklentilerini anlamak, işletmelerin güzel deneyimler sunması ve müşterileriyle uzun vadeli ilişkiler kurması açısından çok önemlidir. Göz önünde bulundurulması gereken temel faktörler şunlardır:

Tasarım Odaklı Düşünme metodolojisi, müşteri ihtiyaçlarını anlamaya ve bu ihtiyaçları etkili bir şekilde karşılayan çözümler üretmeye odaklandığı için kullanılabilir. Tasarım odaklı düşünmenin müşteri ihtiyaçlarını anlamakla nasıl uyumlu olduğu aşağıda açıklanmıştır:

Empati	Tasarım odaklı düşünme, müşterilerin bakış açılarını, duygularını, motivasyonlarını ve zorluklarını anlamayı içeren empatiyle başlar.
Tanımla	Empati ve kullanıcı araştırmasına dayanarak, sorun bildirimini müşterinin bakış açısından tanımlayın. Müşterilerin özel ihtiyaçlarını, hedeflerini ve isteklerini açıkça ifade edin.
Fikir	Müşteriye özgü ihtiyaçları karşılayan yaratıcı fikirler ve potansiyel çözümler üretin. Beyin fırtınası seanslarını, fikir geliştirme atölyelerini ve işlevler arası ekip işbirliğini teşvik edin.

Prototip	Müşterilerle test edebilmek için, önerilen çözümlerin somut prototiplerini veya temsillerini oluşturun.
Test etme	Geri bildirim, içgörü ve çalışabilirliği elde etmek için prototipleri gerçek müşterilerle test edin. Çözümlerin müşteri ihtiyaçlarını ne kadar iyi karşıladığını anlamak için kullanılabilirlik testleri, kullanıcı görüşmeleri ve birlikte oluşturma oturumları gerçekleştirin.

Ancak Dijital Çağda müşteri beklentilerini anlamak için aşağıdaki ipuçları takip edilebilir:

Kişiselleştirme: Müşteriler tercihlerine, davranışlarına ve markayla olan önceki etkileşimlerine göre kişiselleştirilmiş deneyimler bekler. Buna kişiselleştirilmiş ürün önerileri, özel teklifler ve ilgilenilen içerik dahildir.

Kolaylık: Dijital çağda müşteriler rahatlığa ve kusursuz deneyimlere değer veriyor. Ürünlere/hizmetlere kolay ve hızlı erişim, web siteleri ve uygulamalar arasında sorunsuz gezinme ve sorunsuz işlemler beklenmektedir.

7/24 Kullanılabilirlik: Müşteriler, dijital kanallar sayesinde şirketlerin soru, destek ve satın alma işlemleri için günün her saatinde ulaşılabilir olmasını bekliyor. Buna sohbet, e-posta ve sosyal medya gibi birden fazla iletişim kanalında çalışan müşteri hizmetleri de dahildir.

Şeffaflık: Müşteriler fiyatlandırma, politikalar ve ürün bilgilerinde şeffaflık istiyor. Ürün özellikleri, fiyatlandırma, teslimat süreleri, iade politikaları ve gizlilik uygulamaları hakkında açık ve dürüst bir iletişim beklerler.

Hızlı yanıt süreleri: Müşteriler soru, şikayet veya geri bildirimler için hızlı yanıt ve çözüm beklemektedir. İhtiyaçlarına duyarlı ve özenli şirketlere değer veriyorlar.

Sürekli yenilik: Müşteriler, değişen trendlere ve teknolojiye yenilik getiren ve uyum sağlayan şirketlere değer veriyor. Şirketlerin deneyimlerini geliştiren ve gelişen ihtiyaçlarını karşılayan yeni özellikler, ürünler ve hizmetler sunmalarını bekliyorlar.

Farklı Paydaşlar İçin Etkin İletişim Kanalları

Farklı paydaşlar için etkili iletişim kanalları, mesajın niteliği, paydaşların tercihleri, iletişimin aciliyeti ve etkileşimin bağlamı gibi faktörlere bağlıdır.

İşbirliği araçları: Kesintisiz iletişimi kolaylaştırmak için işbirliği platformlarını ve araçlarını (örneğin, Slack, Microsoft Teams) kullanın. Organizasyonlarda lokasyonlar, bölümler, departmanlar ve çalışanlar arasında iletişim kurmak için Facebook gibi sosyal medya araçları etkin bir şekilde kullanılabilir.



Uzaktan Çalışma Desteği: Uzaktan çalışmayı desteklemek ve her yerden etkili bir şekilde işbirliği yapmayı sağlamak için kaynaklardan, eğitimden ve teknoloji çözümlerinden yararlanın.

Sürekli Geri Bildirim: Anında müşteri desteği, SSS ve yardım için yapay zeka destekli sohbet robotları kullanarak müşteri etkileşimlerinin verimliliğini artırın. Yapay zeka destekli sohbet robotlarına örnek olan ChatGPT, OpenAI'nin GPT-3.5 ve GPT-4 tarafından desteklenen sohbet robotudur. Kullanıcılarla iletişim kurmak için standart bir sohbet arayüzü kullanılır ve yanıtları, önceki konuşmaları analiz eden ve onlardan öğrenen derin öğrenme algoritmaları aracılığıyla gerçek zamanlı olarak üretilir.

Öğrenmek ve geliştirmek: Çalışan bağlılığını ve elde tutulmasını artırmak için sürekli öğrenme, beceri geliştirme ve kariyer gelişimi fırsatlarından yararlanın.

Şeffaf iletişim: Çalışanları şirket haberleri, hedefleri ve girişimlerinden haberdar etmek için açık ve şeffaf iletişim kurun.

Kültürler arası iletişim

İşletmelerin farklı kültürler, diller, gelenekler ve normlarla etkileşime girdiği küresel pazarlarda çok önemli bir rol oynar. Kültürler arası iletişimin etkili bir şekilde yürütülmesi başarılı ilişkilere, ortaklıklara ve iş sonuçlarına yol açabilir.



Şuradaki videoya bakın: [Etkili Kültürlerarası İletişim](#)

Küresel pazarlarda kültürlerarası iletişim için temel stratejiler şunlardır:

Yanlış anlaşılabilir jargon, argo, deyimler veya kültürel açıdan spesifik ifadelerden kaçınarak açık ve basit bir dil kullanın.

Varsayımlardan ve stereotiplerden kaçın ve iletişime açık fikirlilikle ve diğer kültürler hakkında bilgi edinme merakıyla yaklaşın

Dinleyicilerin dil tercihlerini ve yeterlilik seviyelerini göz önünde bulundurun ve gerektiğinde tercüme edilmiş materyaller veya tercümanlar sağlayın.

Dijital işletmeler, bu iletişim stratejilerini uygulayarak günümüzün dijital ortamında marka varlıklarını, müşteri memnuniyetini, çalışan katılımını ve genel iş başarısını artırabilirler.

Terimler Sözlüğü

Terim	Tanım ²
Kültürler arası iletişim	Kültürlerarası iletişim, farklı kültürel kökenden gelen insanların kendi aralarında benzer ve farklı şekillerde nasıl iletişim kurduklarını ve kültürler arası nasıl iletişim kurmaya çalıştıklarını araştıran bir çalışma alanıdır.
TASARIM düşüncesi	Tasarım düşüncesi, tasarımcılar tarafından tasarım sürecinde kullanılan bilişsel, stratejik ve pratik prosedürler kümesini ve insanların tasarım problemleriyle uğraşırken nasıl akıl yürüttükleri hakkında geliştirilen bilgi birikimini ifade eder

Alıştırma 2: Dijital İşletmeler için Teknoloji Testi

Dijital işletmelere odaklanan bu test için uygun yanıtı seçin:

1. Dijital işletme nedir?

- a) Tamamen çevrimiçi olarak faaliyet gösteren bir işletme
- b) Operasyonlarını ve tekliflerini geliştirmek için dijital teknolojileri kullanan bir işletme
- c) Yalnızca fiziksel ürünler satan bir işletme
- d) Herhangi bir dijital araç kullanmayan bir işletme

2. Aşağıdakilerden hangisi dijital iş modeline örnektir?

- a) Çevrimiçi varlığı olmayan geleneksel bir fiziksel mağaza
- b) Müşteri etkileşimleri için kağıt belge kullanan bir danışmanlık firması
- c) Yalnızca nakit ödeme kabul eden yerel bir bakkal
- d) El yapımı el sanatları satan bir e-ticaret platformu

3. Aşağıdakilerden hangisi dijital işletmenin avantajlarından biri DEĞİLDİR?

²Kaynak: Vikipedi

- a) Müşteri deneyimini kişiselleştirme konusunda sınırlı yetenek
- b) Otomasyon sayesinde işletme maliyetlerinin azalması
- c) Artan müşteri erişimi ve pazar nüfuzu
- d) Pazar değişikliklerine karşı artan çeviklik ve tepki verme yeteneği

4. Doğru veya Yanlış: Dijital iş stratejileri, pazarda rekabetçi kalabilmek için genellikle inovasyona ve deney yapılmasına öncelik verir.

Yanıtlar:

- 1. soru: b) Operasyonlarını ve sunduklarını geliştirmek için dijital teknolojileri kullanan bir işletme
- 2. soru: d) Mesleki beceri, deneyim ve başarıları sergilemek
- 3. Soru: a) Müşteri deneyimini kişiselleştirme konusunda sınırlı yetenek
- 4. soru: Doğru

Kontrol Listesi: Öğrenme Çıktılarınız

"Dijital iş teknolojisi" konusunda bildiklerim		
#	Tema/Soru	EVET HAYIR
1	Dijital işletme sürecini biliyorum	
2	Müşteri beklentilerini daha iyi anlamak için Tasarım Odaklı Düşünme Yöntemini anladım	
3	Farklı Paydaşlar İçin Etkili İletişim Kanallarını Biliyorum	
4	Kültürlerarası iletişimi anladım	

M2-ÖÜ2 için kaynaklar

<https://infrastructuremagazine.com.au/2021/08/13/7-ways-to-actively-communicate-with-your-sakeholders/>

<https://smart-advise.com/digital-age/>

<https://www.ada-asia.com/insights/consumer-behaviour-in-digital-era>

<https://ecampusontario.pressbooks.pub/profcommsontario/chapter/cross-culture-communication/>

<https://www.poppulo.com/blog/cross-culture-communication-strategies>

M2-ÖÜ2 ile ilgili videolar

<https://www.youtube.com/watch?v=IMpIUeGo5YQ>

Öğrenme Ünitesi 3 - Yapay Zeka (YZ) Kullanarak Yaratıcı Düşünme ve Fikir Üretme

Yaratıcı düşünce tamamen sorunlara yenilikçi çözümler geliştirmekle ilgilidir. Yaratıcı düşünürler sadece çok sayıda fikir için değil aynı zamanda bunların çeşitliliği ve kapsamı için de beyin fırtınası yaparlar.

Yaratıcılık bir çıktı değil, bir zihniyettir!

Fikirleri üzerinde beyin fırtınası yaptıktan sonra yaratıcı düşünürler onlarla deneyler yapacaktır. Fikirlere **birden fazla perspektiften** bakarlar ve çözümlerinin üzerinde çalıştıkları işin kapsamına nasıl uyduğunu incelerler.

Yaratıcı düşünürler **risk almaktan ve yeni fikirleri denemekten korkmazlar**. Aslında orijinal çözümleri geliştirme, test etme ve uygulama yeteneği, onları hemen hemen her iş yeri için değerli bir varlık haline getiriyor.

Bir işte **yaratıcı düşünme** şöyle görünebilir:

- Bir projeye ilişkin ilk düşünceleri toplamak için **etkileşimli bir beyin fırtınası** düzenlemek
- **Mevcut bir süreci değerlendirmek ve nasıl iyileştirilebileceğine dair öneriler sunmak.**
- Bir ürünü pazarlamanın diğer yollarını araştırmak ve yeni pazarlama kanalları üzerinde deneylere öncülük etmek.
- **Potansiyel müşterilere ulaşmanın yenilikçi bir yolunu geliştirmek**



Şuradaki videoya bakın: [Yaratıcılık Nedir?](#)

Videoyu izledikten sonra değerlendirmek için testi çözün [Ne kadar yaratıcısın?](#)

"Birçok işveren, yaratıcı düşünme becerilerinin tekrarı olan **analitik ve kalıpların dışında düşünen adaylar** arıyor." "Dolayısıyla, yaratıcı düşünme, yaratıcı problem çözme, yenilikçi düşünme ve analitik becerilerin tümü mevcut işyerlerinde değerlidir; bu beceriler, yeni ortaya çıkan teknolojilerle sürekli değişen işyerlerimizde özellikle önemlidir."

Yaratıcı düşünmeyi teşvik etmek için zihin haritalama, günlük tutma veya fikir üretme gibi yaratıcı egzersizlere sürekli olarak katılmanız tavsiye edilir. Bu egzersizlerle meşgul olmak, görünenin ötesine geçen eleştirel düşünmeyi teşvik eder.

Fikir üretimi işletmelerin somut ya da soyut yeni fikirler üretmek için kullandıkları yaratıcı bir süreçtir. Fikirleri toplamayı, araştırmayı, test etmeyi, düzenlemeyi veya gözden geçirmeyi ve sonuçta planın uygulanmasını içerir.

Bir dizi farklı deneyimi aktif olarak takip etmeniz tavsiye edilir. Gönüllülük yaparak, seyahat ederek veya çeşitli sektörlerde veya yerlerde çalışarak yeni bilgiler ve daha geniş bir bakış açısı kazanın. Girişimler ve görevler konusunda başkalarıyla işbirliği yapın. İşbirliğine dayalı ortamlar, farklı bakış açılarının bir araya gelmesi sayesinde sıklıkla yenilikçi çözümlerin ortaya çıkmasını sağlar.

- Ortaya çıkan trendler, teknolojik gelişmeler ve küresel sorunlar hakkında bilgi sahibi olmak zorunludur. Bu bilgiler, seçtiğiniz alanda olası yenilikleri belirlemede gençlere yardımcı olabilir.
- Başarısızlığı Kucaklamak: Başarısızlıktan korkulmamalıdır. Birçok yenilik, başarısızlığa dayalı öğrenmenin sonucudur. Stratejik risk alma zorunluluğu vardır.

Problem çözme becerilerinin geliştirilmesini vurgulayın. İşverenler, zorlukların farkına varan ve etkili çözüm üretme becerisine sahip bireylere büyük önem vermektedir. Bu da yenilikçilik ve yaratıcı düşünce gerektirir. Fikir üretimi, kuruluşunuzun karşılaştığı zorluklara ve/veya iş hedeflerinize ve stratejinize odaklandığında en başarılı şekilde gerçekleşir.

FİKİRLER Yöntemi bireylere, ekip liderlerine ve organizasyonlardan sorumlu yöneticilere yönelik bir dönüşüm yöntemidir. Çoklu zeka teorisine dayalı olarak bireylere sekiz temel gücü nasıl tanımlayacaklarını ve bunlardan nasıl yararlanacaklarını gösterir.

Gönderim	Doğru soruları doğru zamanda sormak, iş dünyasındaki zorlukların üstesinden gelmek için ihtiyaç duyduğunuz yanıtları sağlayabilir ve sizi iş hedeflerinize ulaşma yoluna sokabilir. Süreci mümkün olduğunca verimli ve işinizle ve karşılaştığınız zorluklarla alakalı hale getirmek için buna ince ayar yapmak önemlidir.
-----------------	--

İşbirliği	Bir fikir sunulduktan sonra, hayata geçirilmeden önce kat edilmesi gereken uzun bir yol vardır. Fikir üretme sürecinin önemli bir parçası, çalışanlarınızın bir fikrin uygulanma şansını artırmak için fikri büyütme ve şekillendirmek üzere işbirliği yapmalarını sağlamaktır.
Uygulama	Bu aşamada, artık işiniz için gerçek fırsatları ve karşılaştığınız zorluklara yönelik çözümleri temsil eden fikirlerin kısa bir listesine sahipsiniz. Artık fikre daha derinlemesine dalmanın ve fikrin uygulanması için plan yapmanın zamanı geldi.

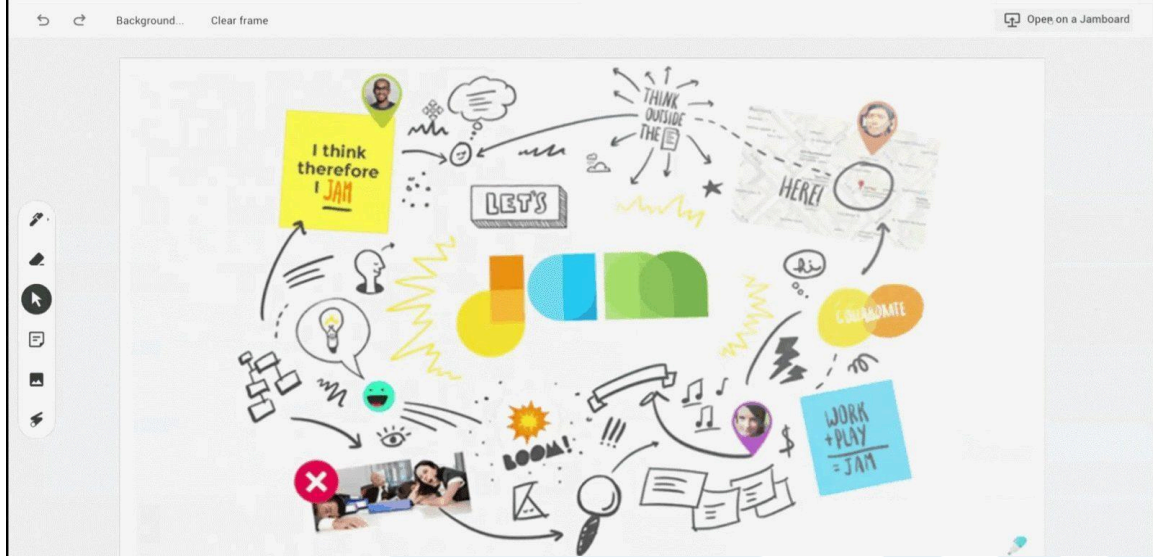
Terimler Sözlüğü

Terim	Tanım ³
Yaratıcılık	Yaratıcılık, yeni ve değerli bir şey oluşturan birinin veya bir sürecin özelliğidir
yapay zeka	Yapay zeka (YZ), en geniş anlamıyla, canlıların doğal zekasının aksine, makinelerin, özellikle bilgisayar sistemlerinin sergilediği zekadır.
FİKİRLER Yöntemi	IDEA Metodolojisi bilgi sistemlerinin tasarımına yönelik kapsamlı bir yaklaşımdır.

Egzersiz 3:

Fikirleri yenilikçi bir şekilde görselleştirmek ve kullanmak için IDEA yöntemini kullanın ve [Jamboard](#) ile

³Kaynak: Vikipedi



"E-ticaret platformumuzda müşteri katılımını nasıl geliştirebiliriz?" sorusuna yönelik bir strateji geliştirin.

Farkedilen zorluk veya fırsatla ilgili önemli öngörülerini, gözlemleri ve verileri yazın.

Adım 1: Gönderim (10 dakika):

Sorun bildirimini veya fırsat bildirimini açık ve net bir şekilde tanımlayın. Örneğin, "Hedefimiz, yenilikçi stratejiler uygulayarak e-ticaret platformumuzda müşteri etkileşimini ve dönüşüm oranlarını artırmaktır."

Bu alıştırma aracılığıyla ulaşmak istediğiniz spesifik hedefleri veya sonuçları listeleyin.

Adım 2: İşbirliği (20 dakika):

Tanımlanan sorun veya fırsatı ele almak için beyin fırtınası yapın ve çok çeşitli fikirleri, çözümleri ve stratejileri keşfedin. Katılımcıları yaratıcı, açık fikirli ve işbirlikçi olmaya teşvik edin.

Fikir üretmek için zihin haritalama, beyin fırtınası, fikir atölyeleri ve rol yapma gibi teknikleri kullanın.

Kullanıcı deneyimi, teknoloji entegrasyonu, pazarlama stratejileri ve iş modelleri dahil

olmak üzere sorunun farklı yönlerini göz önünde bulundurun.

Adım 3: Uygulama (15 dakika):

Keşif aşamasında en umut verici fikirleri veya çözümleri seçin.

Zaman çizelgeleri, sorumluluklar, gerekli kaynaklar ve potansiyel zorluklar dahil olmak üzere bu fikirleri uygulamaya yönelik eylem planları geliştirin.

Fizibilite, etki ve iş hedefleriyle uyum temelinde fikirleri önceliklendirin.

Seçilen fikirleri test etmek ve yinelemek için bir yol haritası veya uygulama stratejisi oluşturun.

Kontrol Listesi: Öğrenme Sonuçlarınız

"Dijital iş teknolojisi" konusunda bildiklerim		
#	Tema/Soru	EVET HAYIR
1	Dijital iş sürecini biliyorum	
2	Müşteri beklentilerini daha iyi anlamak için Tasarım Odaklı Düşünme Yöntemini anladım	
3	Farklı Paydaşlar İçin Etkili İletişim Kanallarını Biliyorum	
4	Kültürlerarası iletişimi anladım	

M2-ÖÜ3 için kaynaklar

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwioxKoyP6EAXWBVfEDHdsNCfkQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fjamboard.google.com%2F&usq=AOvVaw0EqDDaZ BUUBy4HSJ-68pEw&opi= 89978449>
https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/3-540-63107-0_1.pdf
<https://www.betterup.com/blog/creative-thinking>

M2-ÖÜ3 ile ilgili videolar

- <https://www.youtube.com/watch?v=sMpLtJUte2c>

Kaynakça – daha fazlasını keşfedin

- [Yaratıcı düşünce](#)
- <https://www.linkedin.com/advice/0/what-best-practices-creating-managing-platform>