



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

rn Güvenliği, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması için Teknik Destek

Referans No.: EuropeAid/138441/IH/SER/TR

TÜKETİCİ ANKETİ RAPORU

1. Aşama

Aktivite No: 4.2.2.1

Mart 2019





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Ürün Güvenliği, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Farkındalığın Artırılması için Teknik Destek

EuropeAid/138441/IH/SER/TR

Contract N° DOGER/PSMSC/TR2014/DG/02/RA-2/SER/014

TÜKETİCİ ANKETİ RAPORU

Mart, 2019

Bu yayının içeriğinden tamamen Norm Consulting Danışmanlık konsorsiyumu sorumlu olup, bu içerik hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmak amacıyla kullanılamaz.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ.....	3
GRAFİK LİSTESİ	4
GİRİŞ	5
Amaç	5
Araştırma Evreni.....	6
Temsil için kullanılan yöntem.....	6
Araştırma Yaklaşımı ve Örneklem	7
Bölgelere göre dağılım	8
Veri Toplama Tekniği.....	9
YÖNETİCİ ÖZETİ	10
DETAY İNCELEME.....	15
ARAŞTIRMA KİTLESİ (DEMOGRAFI).....	16
Cinsiyet.....	16
Yaş dağılımı	17
Çalışma konumu.....	18
Eğitim düzeyi	19
Alışverişlerini kendileri mi yapıyor?	20
BULGULAR.....	21
Bir ürünün zararsız ya da tehlikesiz olduğunu nasıl anlıyorlar?	22
Tüketicilere göre, “Fiyat – Güvenilirlik” arasındaki ilişki	24
Tüketici, ürün üzerinde ne gördüğü zaman, o ürünün zararsız/tehlikesiz olduğunu düşünür?.....	26
Satın aldıkları ürünlerde CE işareti dikkatlerini çekiyor mu?.....	30
Tüketiciler CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyor mu?.....	32
CE işaretinin tüketicilere göre anlamı nedir?	33
CE işareti ile ilgili bilgi kaynakları.....	35
Satın aldıkları ürünlerin sağlığa tehdit oluşturabileceğini düşünüyorlar mı?.....	36
Peki bu endişelerinin boyutu nedir?	38
Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlık açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyorlar mı?	39
Peki hangi ürün gruplarının sağlığa tehdit oluşturma riskinin daha yüksek olduğunu düşünüyorlar?	40
Sağlığa tehdit oluşturan güvensiz bir ürünleri olmuş mu?.....	41
Peki güvensiz olduğunu düşündükleri ürünü hiç şikayet etmişler mi?.....	43
Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceklerini biliyorlar mı?.....	44
Nereye şikayet edileceğini biliyorlar mı?	47
Şikayetlerin üreticiye bir yaptırımı olduğunu biliyorlar mı?.....	49
Üreticiye olan bu yaptırımın, uygulandığını düşünüyorlar mı?.....	50
Tüketicilere göre, satılan ürünlerin güvenliğini kim denetler?.....	51
KULLANILAN SORU FORMU	52



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

TABLO LİSTESİ

Tablo 1 TUIK NUTS'a göre sınıflandırma	6
Tablo 2 Araştırma evreni ve örneklem dağılımı	7
Tablo 3 Araştırma kitlesinin illere göre dağılımı	8
Tablo 4 Araştırma kitlesinin çalışma konumuna göre dağılımı	18
Tablo 5 Araştırma kitlesinin son bitirdiği okula göre dağılımı	19
Tablo 6 Farklı demografik gruplara göre; "alışverişlerini kendileri mi yapıyor?"	20
Tablo 7 Bir ürünün zararsız ya da tehlikesiz olduğunu nasıl anlıyorlar?	23
Tablo 8 Bazı kişiler; "bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu" düşüncesini taşıyor. Siz bu düşünceye ne derece katılıyorsunuz?.....	24
Tablo 9 Bazı kişiler; "bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu" düşüncesini taşıyor. Siz bu düşünceye ne derece katılıyorsunuz? (Demografi)	25
Tablo 10 Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz? (Demografi)	27
Tablo 11 Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?.....	29
Tablo 12 Satın aldığınız ürünlerde CE işareti dikkatinizi çeker mi?	31
Tablo 13 CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyorlar mı?	33
Tablo 14 CE işaretinin anlamı konusundaki bilgi kaynakları	35
Tablo 15 Satın aldığınız ürünlerin sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturabileceğini düşünüyor musunuz?.....	37
Tablo 16 Satılan ürünlerin ne kadarının sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturduğunu düşünüyorsunuz?.....	38
Tablo 17 Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyor musunuz?	40
Tablo 18 Size birazdan sayacağım ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünüyorsunuz?.....	41
Tablo 19 Sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu?	42
Tablo 20 Güvensiz olduğunu düşündüğünüz ürünü hiç şikayet ettiniz mi?	44
Tablo 21 Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceğinizi biliyor musunuz?.....	46
Tablo 22 Güvensiz olduğunu düşündüğünüz bir ürünü nereye şikayet edersiniz? (3'lü gruplamaya göre)	48
Tablo 23 Şikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu şikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini biliyor musunuz?	49



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

GRAFİK LİSTESİ

Grafik 1 Araştırma kitlesinin bölgelere göre dağılımı.....	8
Grafik 2 Araştırma kitlesinin cinsiyet dağılımı	16
Grafik 3 Araştırma kitlesinin yaş gruplarına göre dağılımı.....	17
Grafik 4 Araştırma kitlesinin çalışma konumuna göre dağılımı	18
Grafik 5 Araştırma kitlesinin son bitirdiği okula göre dağılımı.....	19
Grafik 6 Alışverişinizi kendiniz mi yapıyorsunuz?.....	20
Grafik 7 Bir ürünün zararsız ya da tehlikesiz olduğunu nasıl anlıyorlar?	22
Grafik 8 Tüketicilere göre “fiyat-güvenilirlik” ilişkisi var mı?	24
Grafik 9 Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?	26
Grafik 10 Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?	28
Grafik 11 Satın aldığınız ürünlerde CE işareti dikkatinizi çeker mi?.....	30
Grafik 12 CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyorlar mı?	32
Grafik 13 CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyorlar mı?	34
Grafik 14 CE işaretinin anlamı konusundaki bilgi kaynakları	35
Grafik 15 Satın aldığınız ürünlerin sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturabileceğini düşünüyor musunuz?	36
Grafik 16 Satılan ürünlerin ne kadarının sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturduğunu düşünüyorsunuz?	38
Grafik 17 Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyor musunuz?	39
Grafik 18 Size birazdan sayacağım ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünüyorsunuz, en önemli gördüğünüz 4 tanesini belirtiniz.	41
Grafik 19 Sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu?.....	42
Grafik 20 Güvensiz olduğunu düşündüğünüz ürünü hiç şikayet ettiniz mi?	43
Grafik 21 Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceğinizi biliyor musunuz?	45
Grafik 22 Güvensiz olduğunu düşündüğünüz bir ürünü nereye şikayet edersiniz?.....	47
Grafik 23 Şikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu şikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini biliyor musunuz?.....	49
Grafik 24 Peki bu tür ürünlerin piyasadan toplatıldığını düşünüyor musunuz?.....	50
Grafik 25 Sizce satılan ürünlerin güvenliğini kim denetler?.....	51



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

GİRİŞ

Amaç

“rn Güvenliği, Piyasa Gzeti mi ve Denetimi ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Kamuoyundaki Farkındalığın Artırılması” teknik destek projesi 9 Ekim 2018 tarihi itibariyle başlamıştır. Ticaret Bakanlığı’nın faydalanıcı olduğu bu projenin genel amacı Avrupa Birliği teknik mevzuatının daha iyi bir şekilde uygulanması için ürün güvenliği mevzuatı, piyasa gzeti mi ve denetimi ile uygunluk değerlendirmesi alanlarındaki farkındalığın arttırılmasına katkıda bulunmaktır.

Bu hedef kapsamında da hem tüketicisi tarafında hem de iktisadi işletmeler tarafında konunun farkındalığı, bilinilirliği gibi temel noktaların ölçülmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla da, iki aşamalı araştırma çalışmaları planlanmıştır.

Mevcut rapor **birinci** aşama kapsamında **tüketicilerin** rn güvenliği ve piyasa gzeti mi denetimi konularındaki farkındalığı ile ilgili olan verileri içermektedir.



Araştırma Evreni

Araştırma evreni 18 ve üzeri yaş kadın ve erkekler olarak belirlenmiş ve araştırma Türkiye geneli için yapılmıştır.

Temsil için kullanılan yöntem

Araştırmada örneklem dağılımı, TÜİK İBBS yada (NUTS)'a göre sınıflandırılmış Düzey-2 (26 alt bölge) bölgesel dağılım kullanılmıştır.

Tablo 1
TÜİK NUTS'a göre sınıflandırma

Kod	Düzey 1 (12 bölge)	Kod	Düzey 2 (26 alt bölge)	Düzey 3 (81 il)
TR1	İstanbul	TR10	İstanbul alt bölgesi	İstanbul
TR2	Batı Marmara	TR21	Tekirdağ alt bölgesi	Tekirdağ, Edirne, Kırklareli
		TR22	Balıkesir alt bölgesi	Balıkesir, Çanakkale
TR3	Ege	TR31	İzmir alt bölgesi	İzmir
		TR32	Aydın alt bölgesi	Aydın, Denizli, Muğla
		TR33	Manisa alt bölgesi	Manisa, Afyonkarahisar, Kütahya, Uşak
TR4	Doğu Marmara	TR41	Bursa alt bölgesi	Bursa, Eskişehir, Bilecik
		TR42	Kocaeli alt bölgesi	Kocaeli, Sakarya, Düzce, Bolu, Yalova
TR5	Batı Anadolu	TR51	Ankara alt bölgesi	Ankara
		TR52	Konya alt bölgesi	Konya, Karaman
TR6	Akdeniz	TR61	Antalya alt bölgesi	Antalya, Isparta, Burdur
		TR62	Adana alt bölgesi	Adana, Mersin
		TR63	Hatay alt bölgesi	Hatay, Kahramanmaraş, Osmaniye
TR7	Orta Anadolu	TR71	Kırıkkale alt bölgesi	Kırıkkale, Aksaray, Niğde, Nevşehir, Kırşehir
		TR72	Kayseri alt bölgesi	Kayseri, Sivas, Yozgat
TR8	Batı Karadeniz	TR81	Zonguldak alt bölgesi	Zonguldak, Karabük, Bartın
		TR82	Kastamonu alt bölgesi	Kastamonu, Çankırı, Sinop
		TR83	Samsun alt bölgesi	Samsun, Tokat, Çorum, Amasya
TR9	Doğu Karadeniz	TR90	Trabzon alt bölgesi	Trabzon, Ordu, Giresun, Rize, Artvin, Gümüşhane
TRA	Kuzeydoğu Anadolu	TRA1	Erzurum alt bölgesi	Erzurum, Erzincan, Bayburt
		TRA2	Ağrı alt bölgesi	Ağrı, Kars, Iğdır, Ardahan
TRB	Ortadoğu Anadolu	TRB1	Malatya alt bölgesi	Malatya, Elazığ, Bingöl, Tunceli
		TRB2	Van alt bölgesi	Van, Muş, Bitlis, Hakkâri
TRC	Güneydoğu Anadolu	TRC1	Gaziantep alt bölgesi	Gaziantep, Adıyaman, Kilis
		TRC2	Şanlıurfa alt bölgesi	Şanlıurfa, Diyarbakır
		TRC3	Mardin alt bölgesi	Mardin, Batman, Şırnak, Siirt

Araştırma Yaklaşımı ve Örneklem

Araştırmada; 18 ve üzeri yaştaki 1.000 kişiden ekte yer alan yapılaştırılmış soru formu aracılığı ile 26 şubat – 7 Mart 2019 tarihleri arasında veri derlenmiştir.

Bu örneklem hacmi (1000 kişi); %0,95 güven aralığında, artı/eksi yüzde 3,1 hata payı ile çözümlene yapmaya olanak tanıyan bir büyüklüktür. Bu amaçla söz konusu 26 alt bölgeye giren illerde 18+ yaş 1000 kişiden veri toplanmış ve bunların dağılımlı da söz konusu illerin toplamdan aldıkları ağırlığına göre dağıtılmıştır.

Tablo 2

Araştırma evreni ve örneklem dağılımlı

Düzye 1 (12 bölge)	Kod	Düzye 2 (26 alt bölge)	Örneklem
İstanbul	TR10	İstanbul alt bölgesi	282
Batı Marmara	TR21	Tekirdağ alt bölgesi	19
	TR22	Balıkesir alt bölgesi	23
Ege	TR31	İzmir alt bölgesi	111
	TR32	Aydın alt bölgesi	18
	TR33	Manisa alt bölgesi	25
Doğu Marmara	TR41	Bursa alt bölgesi	52
	TR42	Kocaeli alt bölgesi	31
Batı Anadolu	TR51	Ankara alt bölgesi	102
	TR52	Konya alt bölgesi	37
Akdeniz	TR61	Antalya alt bölgesi	43
	TR62	Adana alt bölgesi	36
	TR63	Hatay alt bölgesi	27
Orta Anadolu	TR71	Kırıkkale alt bölgesi	7
	TR72	Kayseri alt bölgesi	21
Batı Karadeniz	TR81	Zonguldak alt bölgesi	11
	TR82	Kastamonu alt bölgesi	6
	TR83	Samsun alt bölgesi	22
Doğu Karadeniz	TR90	Trabzon alt bölgesi	15
Kuzeydoğu Anadolu	TRA1	Erzurum alt bölgesi	12
	TRA2	Ağrı alt bölgesi	7
Ortadoğu Anadolu	TRB1	Malatya alt bölgesi	11
	TRB2	Van alt bölgesi	16
Güneydoğu Anadolu	TRC1	Gaziantep alt bölgesi	31
	TRC2	şanlıurfa alt bölgesi	24
	TRC3	Mardin alt bölgesi	11
TOPLAM			1000



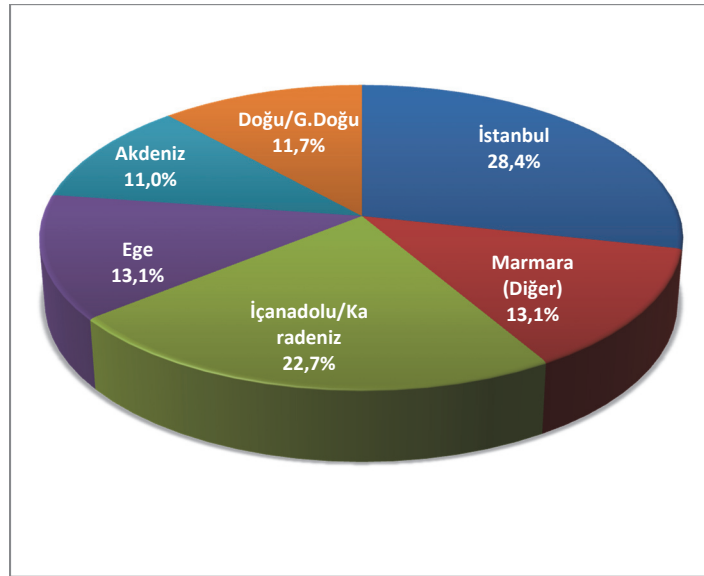
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Bölgelere göre dağılım

Araştırma, TUIK Nuts-2 sınıflamasına göre yapıldığı için, görüşülenlerin dağılımı da buna uygun olarak çıkmıştır. Aşağıda hem ikamet ettikleri il bazında hem de bölge bazında sergilemeye yer verilmiştir. Bölgeler ileride analiz edilmeye uygun olarak da belirlenmiş buna göre Marmara bölgesi "İstanbul" ve "Diğer Marmara olarak da iki ayrı bölge olarak dşnlmştir.

Grafik 1

Araştırma kitlesinin bölgelere göre dağılımı



Tablo 3

Araştırma kitlesinin illere göre dağılımı

	Sayı	%		Sayı	%
Adana	36	3,90%	Kırıkkale	7	0,60%
Ağrı	7	0,70%	Kocaeli	31	3,40%
Ankara	102	10,20%	Konya	37	3,90%
Antalya	43	4,40%	Malatya	11	1,30%
Aydın	18	2,10%	Manisa	25	2,60%
Balıkesir	23	2,30%	Mardin	11	1,20%
Bursa	52	5,50%	Samsun	22	2,40%
Erzurum	12	1,20%	şanlıurfa	24	2,60%
Gaziantep	31	3,10%	Tekirdağ	19	1,90%
Hatay	27	2,70%	Trabzon	15	1,40%
İstanbul	282	28,40%	Van	16	1,60%
İzmir	111	8,40%	Zonguldak	11	1,20%
Kastamonu	6	0,60%			
Kayseri	21	2,40%			
			TOPLAM	1.000	100,00%



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Veri Toplama Tekniği

Araştırmada veriler; konusunda uzman bir yazılım olan “MyCati” isimli CATI (Computer Assisted Telephone Interview) sistemi aracılığı ile telefonla toplanmıştır.

Bu amaçla; her bölgeye düşen il veya iller için rastlantısal olarak seçilmiş ve her ilin örneklemine uygun, çok sayıda telefon numarası sisteme yüklenmiş ve yine sistemin otomatik olarak rastlantısal telefon numaralarını araması ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada NUTS-2 bölge kotası dışında, cinsiyet ve yaş kotası da uygulanmıştır.



YÖNETİCİ ÖZETİ

Giriş ve Metodoloji

“Ürün Güvenliği, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Uygunluk Değerlendirmesi Alanlarında Kamuoyundaki Farkındalığın Artırılması” teknik destek projesi 9 Ekim 2018 tarihi itibarıyla başlamıştır. Ticaret Bakanlığı’nın faydalanıcı olduğu bu projenin genel amacı Avrupa Birliği teknik mevzuatının daha iyi bir şekilde uygulanması için ürün güvenliği mevzuatı, piyasa gözetimi ve denetimi ile uygunluk değerlendirmesi alanlarındaki farkındalığın artırılmasına katkıda bulunmaktır.

Bu hedef kapsamında da hem tüketici tarafında hem de iktisadi işletmeler tarafında konunun farkındalığı, bilinirliği gibi temel noktaların ölçülmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla da, iki aşamalı araştırma çalışmaları planlanmıştır.

Mevcut rapor birinci aşama kapsamında tüketicilerin ürün güvenliği ve piyasa gözetimi denetimi konularındaki farkındalığı ile ilgili olan verileri içermektedir.

Araştırma evreni 18 ve üzeri yaş kadın ve erkekler olarak belirlenmiş ve araştırma Türkiye geneli için yapılmıştır. Araştırmada örneklem dağılımı, TÜİK İBBS yada (NUTS)’a göre sınıflandırılmış Düzey-2 (26 alt bölge) bölgesel dağılım kullanılmıştır. Ve 18 ve üzeri yaşta 1.000 kişiden ekte yer alan yapılandırılmış soru formu aracılığı ile 26 Şubat – 7 Mart 2019 tarihleri arasında veri derlenmiştir. Araştırmada veriler; konusunda uzman bir yazılım olan “MyCati” isimli CATI (Computer Assisted Telephone Interview) sistemi aracılığı ile telefonla toplanmıştır.

Demografi

Kitle Türkiye gerçeklerine uygun olarak kadın ve erkekler olmak üzere, hemen hemen iki eşit parçaya dağılmıştır. Araştırma kitlesinin ortalama yaşı 41 olarak hesaplanmıştır. Araştırma kitlesinin hemen hemen yarısı çalışanlardan, hemen hemen üçte ikisi lise ve üzeri öğrenimli kesimden oluşmuştur.

Kitlenin neredeyse tamamına (%92,15) yakını alışverişlerini kendilerinin yaptığını belirtmektedir.

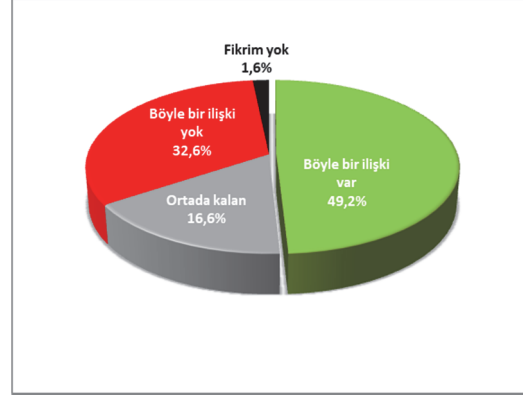
Bir ürünün zararsız ya da tehlikesiz olduğunu nasıl anlıyorlar?

Araştırma kitlesine “Bir ürünün sizin veya ailenizin sağlığınıza zararsız/tehlikesiz olduğunu nasıl anlarsınız?” sorusu yöneltilmiştir. Kitlenin çoğunun; ya ürün üstündeki açıklamalara ya da ürünün markasına bakarak bu soruya cevap bulduğu anlaşılıyor.

Tüketicilere göre, “Fiyat – Güvenilirlik” arasındaki ilişki

Araştırma kitlesine “Bazı kişiler; ‘bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu’ düşüncesini taşıyor. Siz bu düşünceye ne derece katılıyorsunuz?” sorusu yöneltilerek, tüketicilerin kafasındaki “fiyat-güvenilirlik” ilişkisi sorgulanmaya çalışılmıştır.

Kitlenin hemen hemen yarısının, fiyatla ürün güvenliği arasında bir ilişki kurduğu görülmüştür. Nitekim kitlenin %49,2’si “bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu” düşüncesine katılıyor. Böyle bir ilişkinin olmadığı görüşünde birleşenler ise yüzde 33’lük bir kesim.



Tüketici, ürün üzerinde hangi işareti gördüğu zaman, o ürünün zararsız/tehlikesiz olduğunu düşünüyor?

Araştırma kitlesine “Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?” sorusu yöneltilmiştir. Kitlenin büyük çoğunluğunun bu konuda bilinçli olduğu gözlemlenmiştir. En azından ürün üzerindeki bir yazıya, işarete, son kullanma tarihine, markasına bakarak ürün hakkında bir fikir sahibi olunuyor. Bu konuya hiç dikkat etmeyen kesim de azımsanacak düzeyde değil, kitlenin hemen hemen üçte biri, ya hiç dikkat etmiyor ya da neye dikkat edeceği konusunda bir fikir sahibi değil.

Peki ürün üzerinde hangi işaret veya yazıyı gördüklerinde o ürünün sağlığa zararsız/tehlikesiz olduğu sonucuna varıyorlar? Bu konuya dikkat eden hemen her üç kişiden birinin öncelikle aradığı şey “TSE işareti”. Ürün güvenliği konusunda önemli bir başka unsurun ise “marka” faktörü olduğu görülmüyor. Tüm araştırma kitlesinin yüzde 8’i, dikkat edenlerin ise %11,83’ü bu konuda referans olarak kendine “ürün markasını” da koyuyor.

Satın aldıkları ürünlerde CE işareti dikkatlerini çekiyor mu?

Hemen hemen her üç kişiden ikisi, ürün satın alırken CE işaretinin dikkatlerini çektiğini belirtiyor. Bu konuda en dikkatli kesim Marmara Bölgesi’nde yerleşik ve eğitimli kesim. En az dikkat eden gruplar ise, gençler ve eğitim düzeyi daha düşük olan kesim.

Tüketiciler CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyor mu?

Her ne kadar %38’lik bir kesim ürünler üzerindeki CE işaretine dikkat etmediğini belirtse de, araştırmada herkese “ürünler üzerinde karşılaşmış olabileceğiniz CE işareti sizce ne anlama geliyor?” sorusu yöneltilmiştir. Verdikleri yanıtlar tasniflenmiş ve buna göre kitle 3 gruba ayrılmıştır. CE işaretinin anlamını; “doğru bilenler”, “yanlış bilenler” ve “bu konuda fikri olmayanlar”. Bu açıdan bakıldığında da CE işaretinin toplumda ya yanlış bilindiği ya da bu konuda pek de fikir sahibi olunmadığı görülmüştür. CE işaretinin anlamını bilenlerin oranı ancak yüzde 22 düzeyinde kalmıştır.



CE işaretinin tüketicilere göre anlamı nedir?

CE işaretinin anlamını bilenler daha çok “Ürünün güvenli olduğu” ve “Avrupa Birliği standartlarına uygun” ifadelerini kullanırken, önemli bir yanımsamanın CE işaretinin “ürünün kaliteli olduğu” anlamı çıkarılmasıyla oluştuğu gözlemlenmiştir.

CE işareti ile ilgili bilgi kaynakları

CE işaretinin anlamı konusunda “Ürünün güvenli olduğu” ifadesi ile yanıtlayan yani tam olarak doğru bilen kesime (%8,93'lük kesime), bu konudaki bilgi kaynakları da sorulmuştur. Bu kesimin de hemen hemen üçte biri bilgi kaynağının internet olduğunu, yüzde 29'u da “tv ve radyo” olduğunu belirtmiştir.

Satın aldıkları ürünlerin sağlığa tehdit oluşturabileceğini düşünüyorlar mı?

Araştırmada “Satın aldığınız ürünlerin sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturabileceğini düşünüyor musunuz?” sorusu yöneltilmiş ve kitlenin çoğunun (%69) bu konuda endişeli olduğu öğrenilmiştir. En fazla endişe duyan kesim ise başta kamu çalışanları olmak üzere, orta yaş kesim ve eğitimliler olmuştur. Bu konuda en az endişe duyan kesimi ise %49 ile 18-24 yaş arası gençler oluşturmaktadır.

Peki bu endişelerinin boyutu nedir?

Satın aldıkları ürünlerin sağlığa tehdit oluşturabileceğini düşünen, %68,8'lik kesime “Satılan ürünlerin ne kadarının sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturduğunu düşünüyorsunuz?” sorusu sorularak endişelerinin boyutu da öğrenilmeye çalışılmıştır. Yanıtlardan da görülmüştür ki, toplum aslında bu konuda bir hayli endişeli. Zira, endişe duyan kesimin çoğu (%38,98+%17,55=%56,53) aldıkları ürünün çok büyük çoğunluğunun sağlığa tehdit oluşturduğunu düşüncesindedir. Bu oranın tüm kitle içindeki büyüklüğü ise %38,9 civarında.

Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlık açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyorlar mı?

Tüketicilere göre, bazı ürünler sağlık açısından daha tehlikeli olabilir mi? Bu sorunun yanıtını alabilmek için araştırma kitlesine; “Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyor musunuz” sorusu yöneltilmiştir. Buna göre de kitlenin büyük bir bölümüne (%84) göre, “evet bazı ürünler sağlık açısından daha tehlikeli” görülüyor.

Peki hangi ürün gruplarının sağlığa tehdit oluşturma riskinin daha yüksek olduğunu düşünüyorlar?

Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlık açısından daha tehlikeli olduğunu düşünen %84'lük kesime “Size birazdan sayacağım ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünüyorsunuz, en önemli gördüğünüz 4 tanesini belirtiniz” sorusu yöneltilerek kafalarındaki tehlikeli ürün grupları öğrenilmeye çalışılmıştır. Buna göre de söz konusu kitlenin %87'sinin, tüm kitlenin ise %73'ünün riskli ürün sıralamasında “deterjanları” ilk sıraya koyduğu görülmüştür. Bu açıdan ikinci sırayı “kozmetik ürünleri” üçüncü sırayı ise “oyuncaklar” almıştır.

Sağlığa tehdit oluşturan güvensiz bir ürünleri olmuş mu?

Tüketicilere; “Sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu?” sorusu yöneltilmiştir. Hemen hemen her üç kişiden birinin (%30,43) böyle bir ürünle karşılaştığı öğrenilmiştir. Kitlenin yüzde 62’si ise hanelerine böyle bir ürün girmediği düşüncesinde. Bu konuda en sakin ve endişesiz grup 18-24 yaş grubu gençler. Gençlerin %71’i “hayır sağlığa tehdit oluşturan güvensiz bir ürünümüz olmamıştır” diyor. En tedirgin kesim ise eğitim düzeyi yüksek olanlar.

Peki güvensiz olduğunu düşündükleri ürünü hiç şikayet etmişler mi?

Yukarıda belirtilen yüzde 30,43’lük, güvensiz ürünlerinin olduğunu söyleyen kesime, “hiç şikayet ettiniz mi?” sorusu yöneltilmiş ve alınan yanıtlar bu kitlenin yüzde 41’inin şikayette bulunduğunu göstermiştir. Bu oran tüm kitle içerisinde %12,52’dir. En az şikayette bulunan kesim, eğitim düzeyi düşük olanlar, bu konuda hak arayanların en yüksek olduğu kesim ise orta yaş grubu, eğitilmiş ve emeklilerdir.

Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceklerini biliyorlar mı?

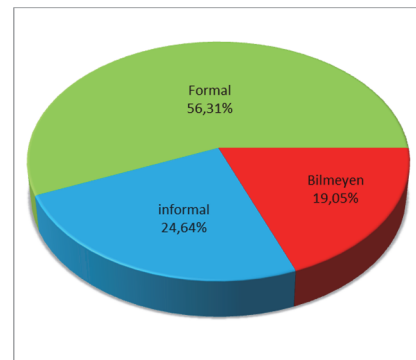
Kitlenin yüzde 12,52’si zaten bir şikayette bulunmuş durumda. Acaba bunun dışında kalan %87,5’luk kesim böyle bir haklarının olduğunu biliyor mu? Bunu anlayabilmek için de, bu %12,52’lik kesim dışındaki tüm kişilere, “Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceğinizi biliyor musunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Her ne kadar şikayette bulunmasa da tüm kitlede %73,89’luk kesim böyle bir haklarının olduğunu biliyor. Dolayısıyla, hali hazırda şikayette bulunmuş kesim de eklendiğinde toplumun büyük bir bölümünün (%86,41) böyle bir haklarının olduğunu biliyor.



Nereye şikayet edileceğini biliyorlar mı?

Kitlenin %86,41’i, satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceklerini biliyorlardı. Bunların da hemen hemen yarısı (tüm kitlenin %42,79’u), bu konudaki başvuru mercinin “tüketici dernekleri” olduğunu düşünüyor. Bunu ürünü satın aldıkları yer ve CİMER izliyor. Bu haklarının olduğunu bilmesine rağmen, nereye başvuracağı konusunda fikri olmayan %4,28’lik de bir kesim mevcut. Aslında aşağıdaki grafiğe bakıldığında kitleyi 3 gruba da ayırmak mümkün:

- 1) Formal (Tüketici dernekleri, CİMER, Piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşları gibi) başvuru mercilerini belirtenler (**%56,31**)
- 2) Informal (Ürünün satın alındığı yer) başvuru mercilerini belirtenler (**%24,64**)
- 3) Bu hakkı bilmeyen, kullanmayan ya da nereye başvurabileceğinden habersiz olanlar (**%19,05**)





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Ŗikayetlerin üreticiye bir yaptırımını olduğunu biliyorlar mı?

Araştırma kitlesine “Ŗikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu Ŗikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini biliyor musunuz?” diye sorulduğunda, her üç kişiden ikisi “evet” yanıtını vermiştir. Diğer üçte birlik kesim (%33,1) ise böyle bir yaptırımın olduğunu bilmiyor. %66,9'luk kesim ise bunu bildiklerini belirtiyor.

Üreticiye olan bu yaptırımın, uygulandığını düşünüyorlar mı?

Bu %66,9'luk kesime, “Peki bu tür ürünlerin piyasadan toplatıldığını düşünüyor musunuz?” sorusu sorularak, bu yaptırımların uygulanıp uygulanmadığına ilişkin inançları sorgulanmıştır. Buna göre bakıldığında da kitlenin ancak yüzde 38'i bu yaptırımın uygulanacağını düşünüyor. %49'luk kesim “güvensiz rnlerin Ŗikayet sonunda piyasadan toplatılacağını düşünmediğini” belirtirken, yüzde 12,5'luk kesim ise bu konuda bilgi sahibi olmadığını beyan etmiştir.

Tüketicilere göre, satılan ürünlerin güvenliğini kim denetler?

Kitlenin büyük bir bölümü bu denetimi; başta Sağlık Bakanlığı olmak üzere, ilgili bakanlık ya da müdürlüklerin yaptığını düşünüyor. Bunu yüzde 10 ile belediye/zabıta diyenler izliyor.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

DETAY İNCELEME



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

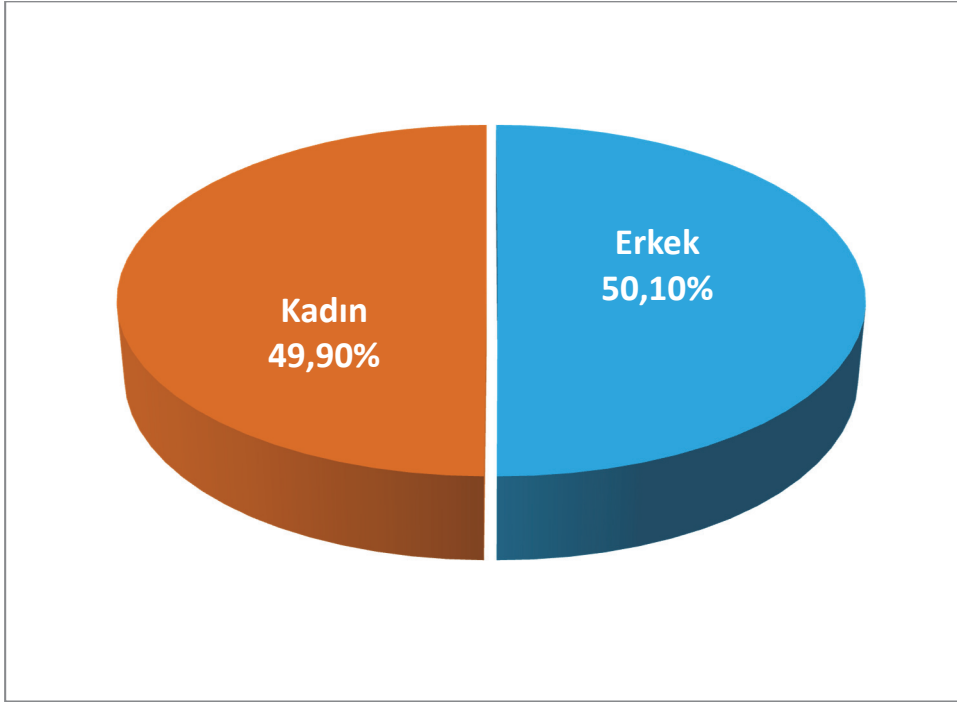
ARAŞTIRMA KİTLESİ (Demografi)

Cinsiyet

Kitle Türkiye gerçeklerine uygun olarak kadın ve erkekler olmak üzere, hemen hemen iki eşit parçaya dağılmıştır.

Grafik 2

Araştırma kitlesinin cinsiyet dağılımı



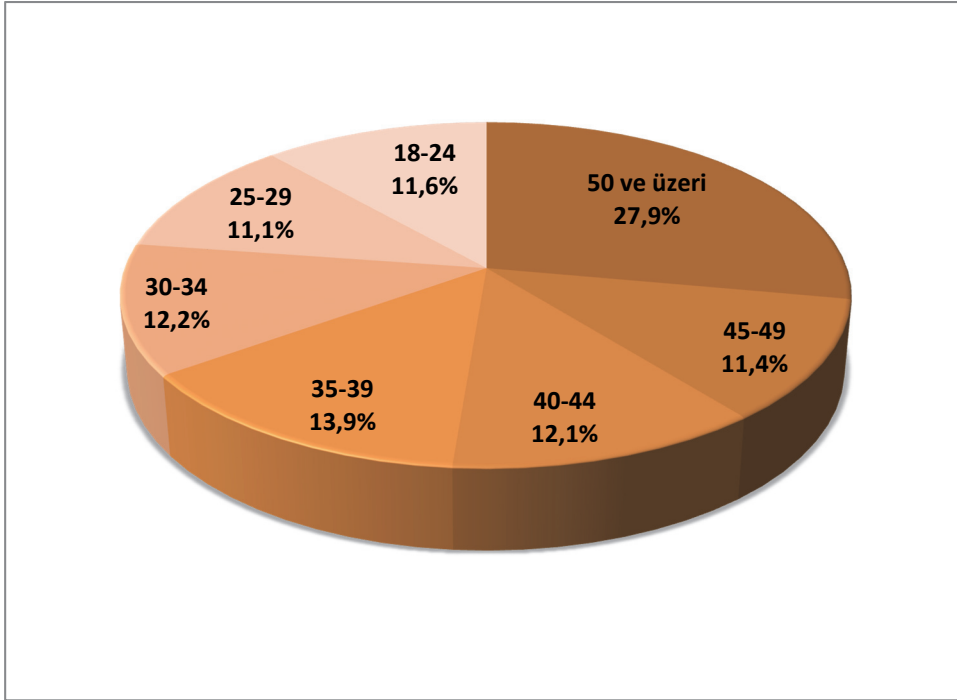


Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Yaş dağılımı

Araştırma kitlesinin ortalama yaşı 41 olarak hesaplanmıştır.

Grafik 3
Araştırma kitlesinin yaş gruplarına göre dağılımı





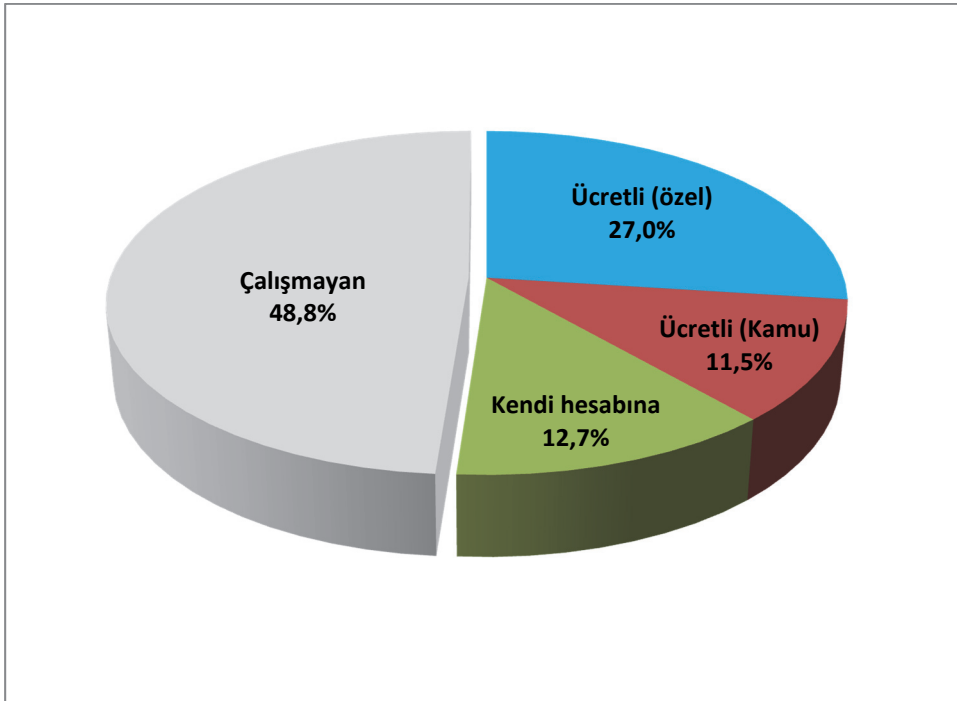
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Çalışma konumu

Araştırma kitlesinin hemen hemen yarısı çalışanlardan oluşmuştur.

Grafik 4

Araştırma kitlesinin çalışma konumuna göre dağılımı



Tablo 4

Araştırma kitlesinin çalışma konumuna göre dağılımı

	Sayı
ÇALIŞANLAR	51,15%
Kamuda ücretli-maaşlı çalışan	11,48%
Kendi hesabına çalışan (işveren, esnaf vb.)	12,65%
Özel sektörde ücretli-maaşlı çalışan	27,02%
ÇALIŞMAYANLAR	48,85%
Emekli, çalışmayan	16,57%
Evhanımı	19,50%
İşsiz	8,19%
Öğrenci	4,60%
TOPLAM	100,00%



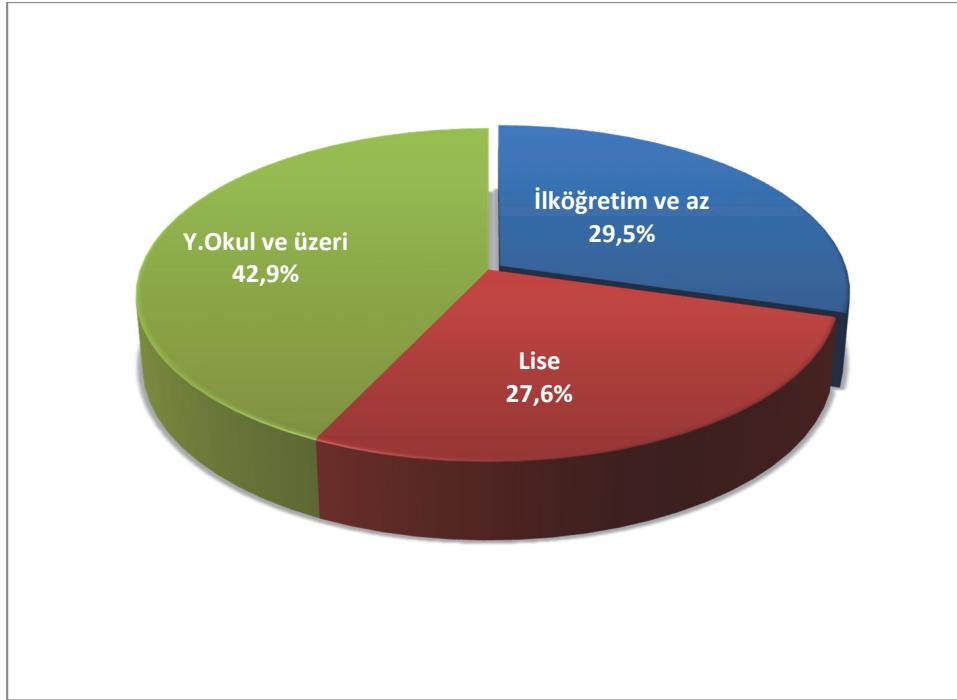
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Eğitim düzeyi

Araştırma kitlesinin hemen hemen üçte ikisi lise ve üzeri öğrenimli kesimden oluşmuştur.

Grafik 5

Araştırma kitlesinin son bitirdiği okula göre dağılımı



Tablo 5

Araştırma kitlesinin son bitirdiği okula göre dağılımı

	%
Okul bitirmemiş	1,70%
İlkokul mezunu (5 yıl)	16,91%
Ortaokul veya ilköğretim mezunu (8 yıl)	10,91%
Lise mezunu	27,56%
Yüksek Okul (2 yıl)	6,92%
Üniversite	33,98%
Master/Doktora	2,02%
TOPLAM	100,00%



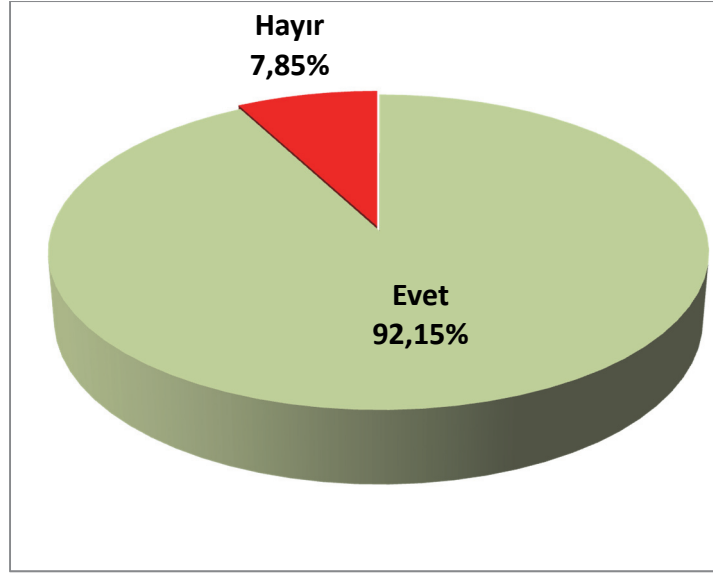
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Alışverişlerini kendileri mi yapıyor?

Kitlenin neredeyse tamamına yakını alışverişlerini kendilerinin yaptığını belirtiyor.

Grafik 6

Alışverişinizi kendiniz mi yapıyorsunuz?



Tablo 6

Farklı demografik gruplara göre; "alışverişlerini kendileri mi yapıyor?"

	Evet	Hayır	Toplam
Çalışma konumuna göre;			
ÇALIşANLAR	94,62%	5,38%	100,00%
Ücretli (zel)	92,72%	7,28%	100,00%
Ücretli (Kamu)	97,67%	2,33%	100,00%
Kendi hesabına	95,90%	4,10%	100,00%
ÇALIşMAYANLAR	89,56%	10,44%	100,00%
Emekli	92,94%	7,06%	100,00%
Çalışmayan	87,82%	12,18%	100,00%
Diğer			
Çalışmayan			
Bölgelere göre;			
İstanbul	92,75%	7,25%	100,00%
Marmara (Diğer)	96,01%	3,99%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	89,75%	10,25%	100,00%
Ege	94,09%	5,91%	100,00%
Akdeniz	92,21%	7,79%	100,00%
Doğu/G.Doğu	88,76%	11,24%	100,00%
Cinsiyete göre;			
Erkek	92,37%	7,63%	100,00%
Kadın	91,92%	8,08%	100,00%
Yaş gruplarına göre;			
18-29	89,01%	10,99%	100,00%
30-39	92,45%	7,55%	100,00%
40-49	95,45%	4,55%	100,00%
50+	91,64%	8,36%	100,00%
Eğitim düzeyine göre;			
İlköğretim ve az	88,27%	11,73%	100,00%
Lise	91,85%	8,15%	100,00%
Y.Okul ve zeri	95,00%	5,00%	100,00%
GENEL	92,15%	7,85%	100,00%



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

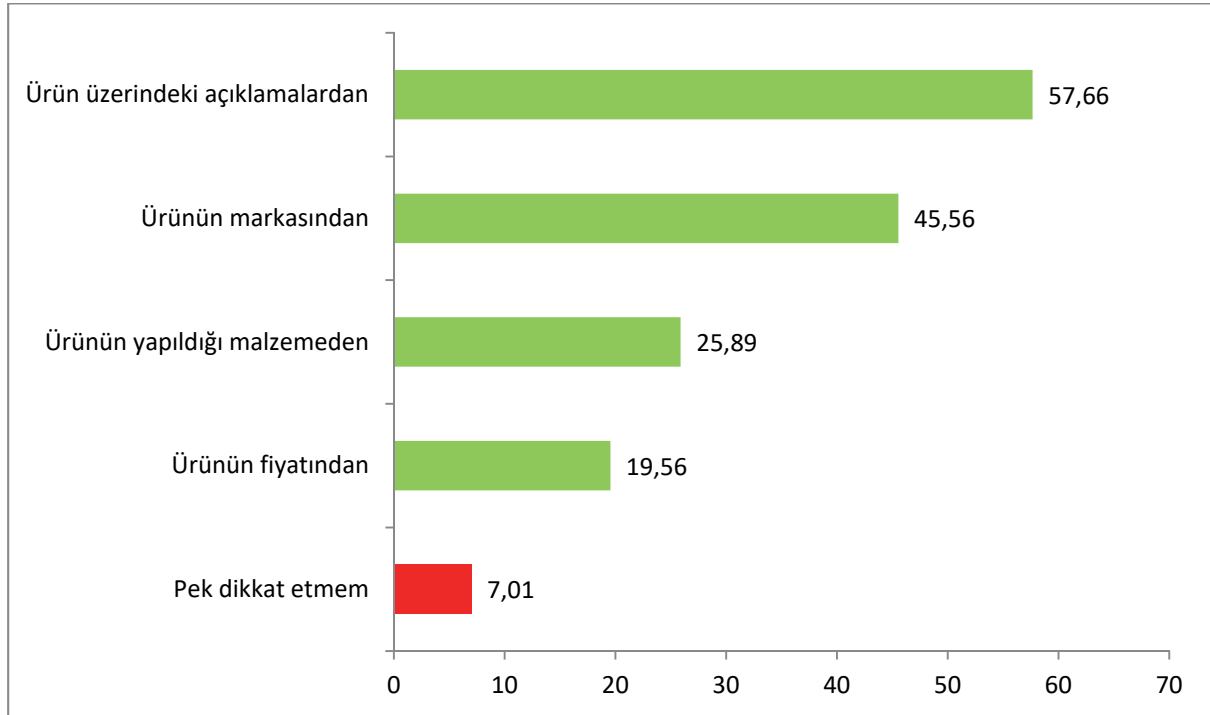
BULGULAR

Bir ürünün zararsız ya da tehlikesiz olduğunu nasıl anlıyorlar?

Araştırma kitlesine “Bir ürünün sizin veya ailenizin sağlığınıza zararsız/tehlikesiz olduğunu nasıl anlarsınız?” sorusu yöneltilmiştir. Kitlenin çoğunun; ya ürün üstündeki açıklamalara ya da ürünün markasına bakarak bu sorunu çözdüğü anlaşılıyor.

Grafik 7

Bir ürünün zararsız ya da tehlikesiz olduğunu nasıl anlıyorlar?



Aşağıdaki tablodan da görülebileceği gibi; “rn üzerindeki açıklamalara” daha çok;

- ✓ Kadınların,
- ✓ 30-49 yaş arasındaki orta kuşağın,
- ✓ eğitimi kesimin,
- ✓ kamu çalışanlarının,
- ✓ ve Ege bölgesi tüketicilerinin

baktığı görülüyor.

“Pek dikkat etmediğini” söyleyen kesim ise %13'lk oranıyla en fazla “ilköğretim ve daha az” eğitimiiler arasında.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 7
Bir ürünün zararsız ya da tehlikesiz olduğunu nasıl anlıyorlar?

	Pek dikkat etmem	Ürün üzerindeki açıklamalardan	Ürünün fiyatından	Ürünün markasından	Ürünün yapıldığı malzemeden
Cinsiyete göre;					
Erkek	8,41	52,80	19,62	51,15	25,96
Kadın	5,61	62,55	19,50	39,94	25,81
Yaş gruplarına göre;					
18-29	8,54	45,92	16,43	41,71	25,27
30-39	4,32	62,10	19,22	47,69	29,24
40-49	5,95	66,54	19,83	43,95	22,08
50+	9,18	55,62	22,19	48,05	26,46
Eğitim düzeyine göre;					
İlköğretim ve az	12,93	46,34	25,15	48,93	19,08
Lise	6,79	56,19	17,38	45,13	24,52
Y.Okul ve üzeri	3,08	66,40	17,12	43,50	31,45
Çalışma konumuna göre;					
ÇALIŞANLAR	6,61	58,04	18,44	45,34	26,73
Ücretli (Özel)	6,90	54,85	20,13	46,12	30,32
Ücretli (Kamu)	4,18	67,29	21,05	39,18	20,90
Kendi hesabına	8,18	56,45	12,45	49,26	24,36
ÇALIŞMAYANLAR	7,44	57,27	20,74	45,78	25,01
Emekli					
çalışmayan	8,96	57,85	21,60	48,95	27,69
Diğer					
çalışmayan	6,65	56,98	20,30	44,16	23,63
Bölgelere göre;					
İstanbul	6,01	59,43	18,47	49,31	26,84
Marmara (Diğer)	4,62	60,95	21,27	49,18	28,15
İçanadolu/Karadeniz	6,96	55,26	22,66	44,80	29,72
Ege	4,47	65,16	20,35	45,91	25,34
Akdeniz	7,23	61,53	9,15	34,26	29,69
Doğu/G.Doğu	14,85	42,32	23,18	44,08	10,64
GENEL	7,01	57,66	19,56	45,56	25,89

Tablo okuma yönü; Row (sadır)

Örnek: Erkeklerin %19,62'si bir ürün zararsız/tehlikesiz olduğunu "ürünün fiyatından" anladığını belirtiyor.

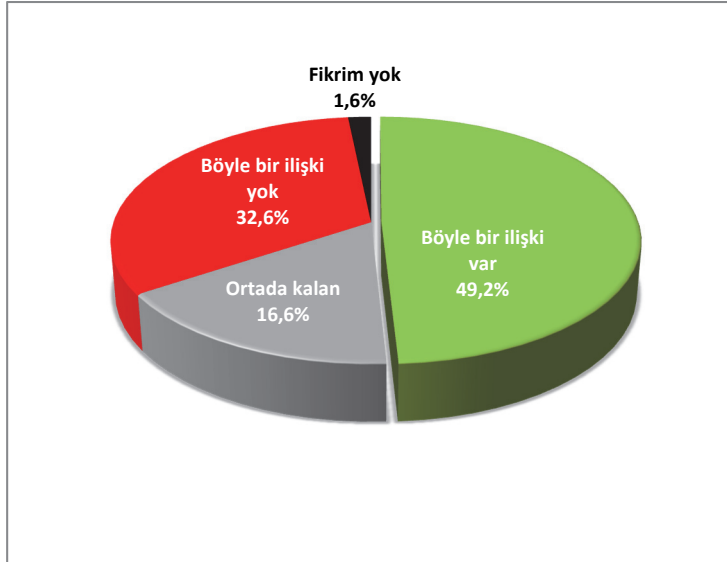
Tüketicilere göre, “Fiyat – Güvenilirlik” arasındaki ilişki

Araştırma kitlesine “Bazı kişiler; ‘bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu’ düşüncesini taşıyor. Siz bu düşünceye ne derece katılıyorsunuz?” sorusu yöneltilerek, tüketicilerin kafasındaki “fiyat-güvenilirlik” ilişkisi sorgulanmaya çalışılmıştır.

Kitlenin hemen hemen yarısının, fiyatla ürün güvenilirliği arasında bir ilişki kurduğu görülmüştür. Nitekim kitlenin %49,2’si “bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu” düşüncesine katılıyor. Böyle bir ilişkinin olmadığı görüşünde birleşenler ise yüzde 33’lük bir kesim.

Grafik 8

Tüketicilere göre “fiyat-güvenilirlik” ilişkisi var mı?



Tablo 8

Bazı kişiler; “bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu” düşüncesini taşıyor. Siz bu düşünceye ne derece katılıyorsunuz?

	%
KATILYOR	49,18%
Kesinlikle katılıyorum	2,85%
Katılmıyorum	46,33%
NE KATILYOR HE KATILMIYOR	16,55%
KATILMIYOR	32,64%
Katılıyorum	21,81%
Hiç katılmıyorum	10,83%
FİKRİM YOK	1,63%
TOPLAM	100,00%



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 9

Bazı kişiler; “bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu” düşüncesini taşıyor. Siz bu düşünceye ne derece katılıyorsunuz? (Demografi)

	Katılıyor	Ortada kalanlar	Katılmıyor	Fikrim yok	Toplam
Cinsiyete göre;					
Erkek	50,85%	13,76%	34,00%	1,39%	100,00%
Kadın	47,50%	19,36%	31,27%	1,87%	100,00%
Yaş gruplarına göre;					
18-29	49,22%	14,58%	35,49%	0,72%	100,00%
30-39	43,47%	19,36%	36,62%	0,55%	100,00%
40-49	48,45%	19,27%	29,51%	2,77%	100,00%
50+	55,08%	13,25%	29,23%	2,43%	100,00%
Eğitim düzeyine göre;					
İlköğretim ve az	49,83%	9,17%	36,73%	4,27%	100,00%
Lise	53,50%	17,71%	28,03%	0,76%	100,00%
Y.Okul ve üzeri	45,95%	20,89%	32,79%	0,38%	100,00%
Çalışma konumuna göre;					
ÇALIŞANLAR	48,90%	16,65%	33,20%	1,25%	100,00%
Ücretli (Özel)	48,62%	15,31%	34,87%	1,20%	100,00%
Ücretli (Kamu)	44,85%	28,13%	27,03%	0,00%	100,00%
Kendi hesabına	53,19%	9,11%	35,24%	2,46%	100,00%
ÇALIŞMAYANLAR	49,47%	16,45%	32,05%	2,04%	100,00%
Emekli					
çalışmayan	51,46%	15,94%	31,60%	1,00%	100,00%
Diğer					
çalışmayan	48,44%	16,71%	32,28%	2,57%	100,00%
Bölgelere göre;					
İstanbul	47,85%	15,94%	34,13%	2,07%	100,00%
Marmara (Diğer)	43,80%	21,81%	33,56%	0,82%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	48,96%	18,91%	31,56%	0,57%	100,00%
Ege	50,51%	15,25%	33,00%	1,24%	100,00%
Akdeniz	62,55%	9,73%	25,99%	1,72%	100,00%
Doğu/G.Doğu	44,77%	15,44%	35,92%	3,87%	100,00%
GENEL	49,18%	16,55%	32,64%	1,63%	100,00%

Tablo okuma yönü: Row (satır)

Örnek: 18-29 yaş grubu gençlerin, %49,22’si sözü edilen önermeye katıldığını belirtiyor.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

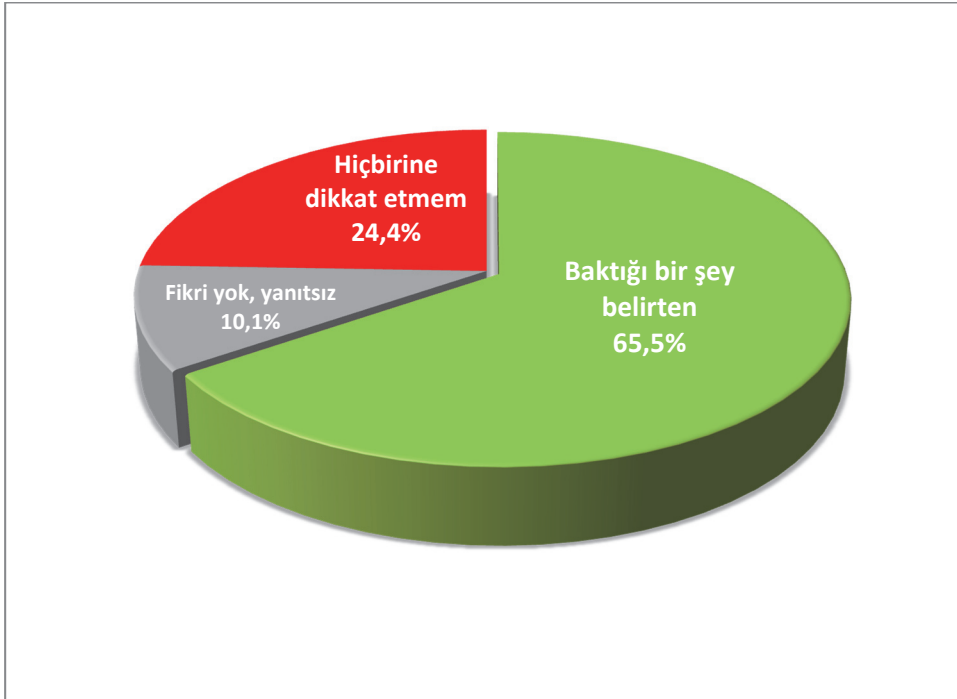
Tüketicisi, rn üzerinde hangi işareti gördüğü zaman, o ürünün zararsız/tehlikesiz olduğunu düşünür?

Araştırma kitlesine “Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?” sorusu yöneltilmiştir. Kitlenin büyük çoğunluğu bu konuda bilinçli. En azından ürün üzerindeki bir yazıya, işarete, son kullanma tarihine, markasına bakarak ürün hakkında bir fikir sahibi oluyor.

Bu konuda hiç dikkat etmeyen kesim de azımsanacak düzeyde değil, kitlenin hemen hemen üçte biri, ya hiç dikkat etmiyor ya da neye dikkat edeceği konusunda bir fikir sahibi değil.

Grafik 9

Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?



Farklı demografik özellikler aşıından bakıldığında bu konuda en bilinçli kesimin, %73,84'lk oranıyla “eğitimli” kesim olduğu grlmştir. Bunu sırasıyla; kamu çalışanları, orta yaş grubu ve İstanbul/Akdeniz tüketicileri izlemiştir. Son sırada ise doğal olarak, %54 ile ilkokul ve daha az ğrenimliler gelmiştir.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 10

Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz? (Demografi)

	Dikkat eden	Hiç bakmayan	Fikri yok	Toplam
Cinsiyete göre;				
Erkek	66,59%	24,75%	8,67%	100,00%
Kadın	64,36%	24,12%	11,52%	100,00%
Yaş gruplarına göre;				
18-29	59,35%	24,76%	15,89%	100,00%
30-39	69,11%	21,70%	9,19%	100,00%
40-49	69,19%	23,52%	7,29%	100,00%
50+	63,94%	27,49%	8,57%	100,00%
Eğitim düzeyine göre;				
İlköğretim ve az	53,52%	32,98%	13,50%	100,00%
Lise	65,25%	24,60%	10,15%	100,00%
Y.Okul ve üzeri	73,84%	18,45%	7,71%	100,00%
Çalışma konumuna göre;				
ÇALIŞANLAR	68,92%	21,67%	9,41%	100,00%
Ücretli (Özel)	68,99%	20,70%	10,31%	100,00%
Ücretli (Kamu)	70,53%	20,63%	8,84%	100,00%
Kendi hesabına	67,31%	24,68%	8,01%	100,00%
ÇALIŞMAYANLAR	61,87%	27,33%	10,80%	100,00%
Emekli				
çalışmayan	68,82%	25,96%	5,22%	100,00%
Diğer				
çalışmayan	58,30%	28,03%	13,67%	100,00%
Bölgelere göre;				
İstanbul	69,68%	24,03%	6,29%	100,00%
Marmara (Diğer)	58,60%	31,48%	9,93%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	64,06%	23,81%	12,13%	100,00%
Ege	63,96%	26,57%	9,46%	100,00%
Akdeniz	69,99%	16,51%	13,50%	100,00%
Doğu/G.Doğu	63,15%	23,79%	13,06%	100,00%
GENEL	65,47%	24,43%	10,09%	100,00%

Tablo okuma yönü: Row (sadır)

Örnek: Çalışanların, %68,92'si ürün üzerindeki bir yazı ya da işarete dikkat ediyor.



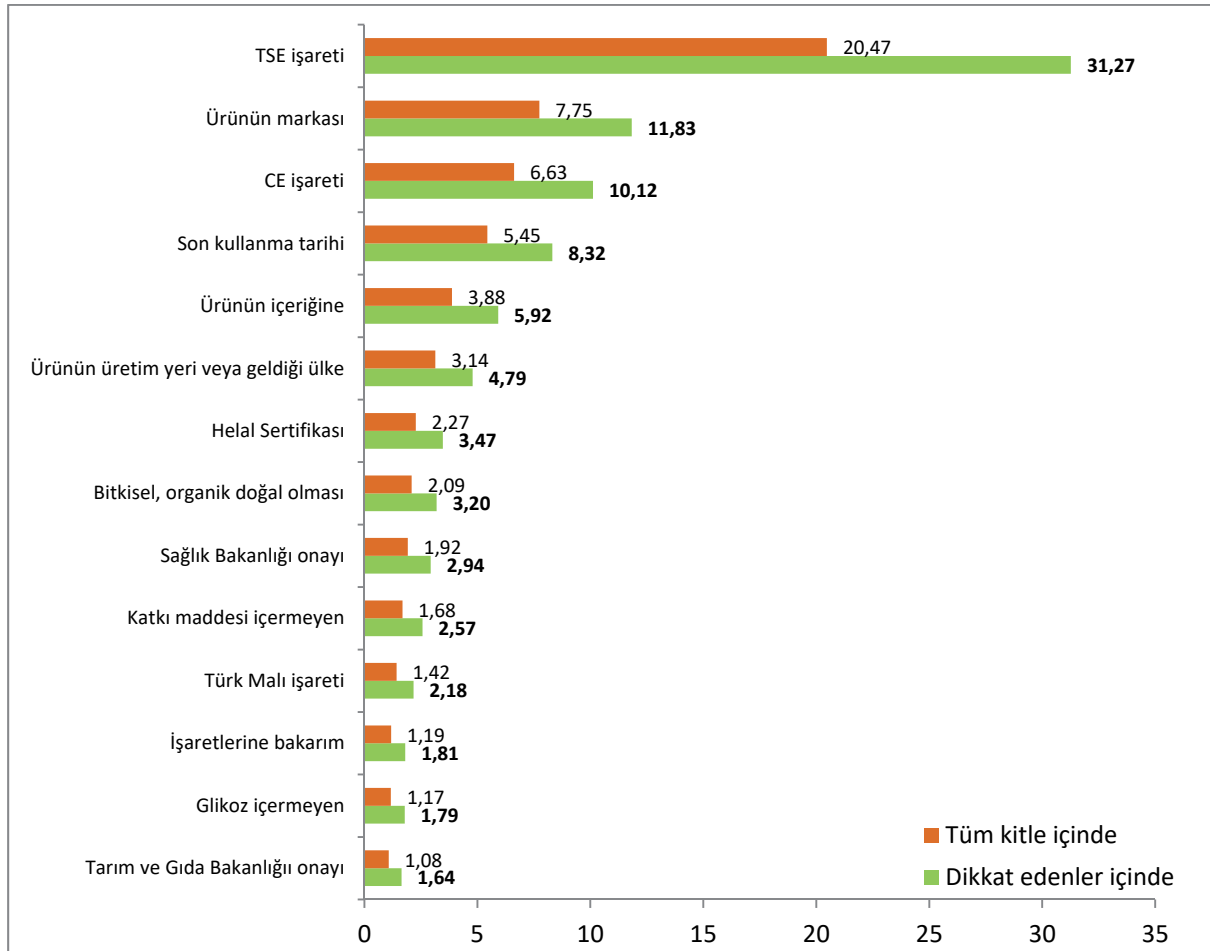
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Peki ürün üzerinde hangi işaret veya yazıyı gördüklerinde o ürünün sağlığa zararsız/tehlikesiz olduğu sonucuna varıyorlar? Bu konuya dikkat eden hemen her üç kişiden birinin öncelikle aradığı şey “TSE işareti”. Ürün sağlığı konusunda önemli bir başka unsurun ise “marka” faktörü olduğu görülüyor. Tüm araştırma kitlesinin yüzde 8’i, dikkat edenlerin ise %11,83’ü bu konuda referans olarak kendine “ürün markasını” da koyuyor.

Aşağıdaki grafikte, ne tür işaret ve yazıya baktıklarında %1’in üzerinde oran alan yanıtlar sergilenmiştir.

Grafik 10

Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 11

Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?

	Dikkat edenler içindeki oranı	Tüm kitle içindeki oranı
TSE işareti	31,27	20,47
Ürünün markası	11,83	7,75
CE işareti	10,12	6,63
Son kullanma tarihi	8,32	5,45
Ürünün içeriğine	5,92	3,88
Ürünün üretim yeri veya geldiği ülke	4,79	3,14
Helal Sertifikası	3,47	2,27
Bitkisel, organik doğal olması	3,20	2,09
Sağlık Bakanlığı onayı	2,94	1,92
Katkı maddesi içermeyen	2,57	1,68
Türk Malı işareti	2,18	1,42
İşaretlerine bakırım	1,81	1,19
Glikoz içermeyen	1,79	1,17
Tarım ve Orman Bakanlığı onayı	1,64	1,08
Koruyucu madde içermeyen	1,25	0,82
Yeşil renk işaretler	1,20	0,79
E Kodlarına bakırım	1,18	0,77
Gluten içermeyen	1,12	0,73
Paraben içermeyen	1,08	0,70
Trans yağ yoktur yazısına	1,06	0,69
Çevre dostu ürün olmasına	1,01	0,66
ISO belgesi olmasına	0,72	0,47
Kansorejen madde içermeyen	0,71	0,47
Ambalajdaki uyarı renklerine	0,66	0,43
Daha önce denediğim ürün olmasına	0,55	0,36
Ürüne göre farklı içeriklere bakırım	0,51	0,34
Diğer	5,28	3,46
TOPLAM (*)	108,18	70,83

(*) Birden fazla yanıt belirtildiği için toplam %100'ü geçiyor.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

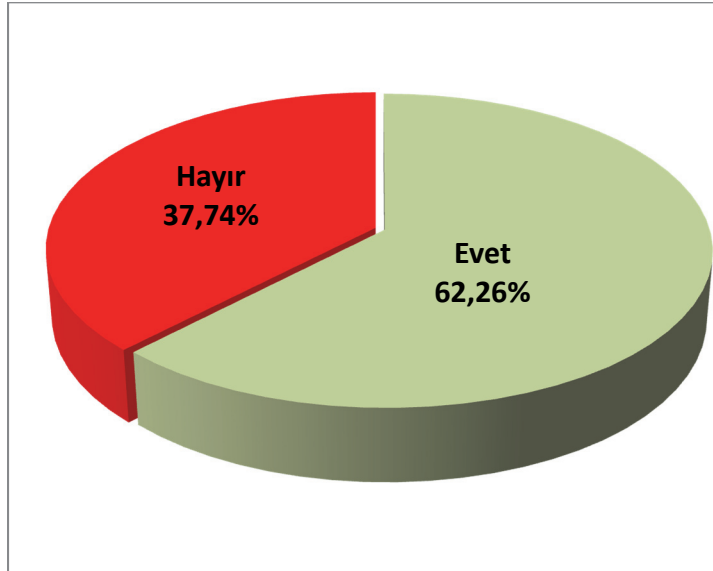
Satın aldıkları ürünlerde CE işareti dikkatlerini çekiyor mu?

Hemen hemen her üç kişiden ikisi, ürün satın alırken CE işaretinin dikkatlerini çektiğini belirtiyor.

Bu konuda en dikkatli kesim, marmara bölgesi ve eğitimi kesim. En az dikkat edenler ise, gençler ve eğitim düzeyi daha düşük kesim.

Grafik 11

Satın aldığınız ürünlerde CE işareti dikkatinizi çeker mi?





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 12
Satın aldığınız ürünlerde CE işareti dikkatinizi çeker mi?

	Evet	Hayır	Toplam
Çalışma konumuna göre;			
ÇALIŞANLAR	63,20%	36,80%	100,00%
Ücretli (Özel)	62,74%	37,26%	100,00%
Ücretli (Kamu)	67,89%	32,11%	100,00%
Kendi hesabına	59,91%	40,09%	100,00%
ÇALIŞMAYANLAR	61,27%	38,73%	100,00%
Emekli			
çalışmayan	61,22%	38,78%	100,00%
Diğer			
çalışmayan	61,30%	38,70%	100,00%
Bölgelere göre;			
İstanbul	68,72%	31,28%	100,00%
Marmara (Diğer)	70,53%	29,47%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	60,16%	39,84%	100,00%
Ege	55,49%	44,51%	100,00%
Akdeniz	65,51%	34,49%	100,00%
Doğu/G.Doğu	45,88%	54,12%	100,00%

	Evet	Hayır	Toplam
Cinsiyete göre;			
Erkek	64,09%	35,91%	100,00%
Kadın	60,42%	39,58%	100,00%
Yaş gruplarına göre;			
18-29	48,37%	51,63%	100,00%
30-39	68,37%	31,63%	100,00%
40-49	66,29%	33,71%	100,00%
50+	64,47%	35,53%	100,00%
Eğitim düzeyine göre;			
İlköğretim ve az	54,66%	45,34%	100,00%
Lise	58,47%	41,53%	100,00%
Y.Okul ve üzeri	69,92%	30,08%	100,00%
GENEL	62,26%	37,74%	100,00%



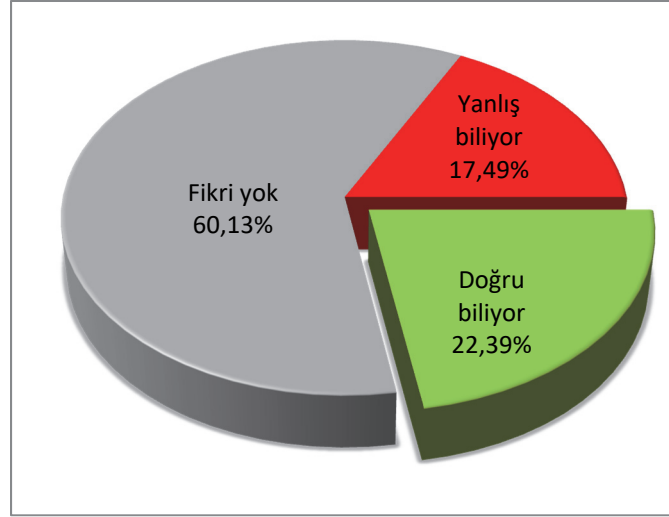
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tüketiciler CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyor mu?

Her ne kadar %38'lik bir kesim ürünler zerindeki CE işaretine dikkat etmediğini belirtse de, araştırmada herkese *"rnler üzerinde karşılaşmış olabileceğiniz CE işareti sizce ne anlama geliyor?"* sorusu yöneltilmiştir. Verdikleri yanıtlar tasniflenmiş ve buna göre kitle 3 gruba ayırmıştır. CE işaretinin anlamını; **"doğru bilenler"**, **"yanlış bilenler"** ve **"bu konuda fikri olmayanlar"**. Bu açıdan bakıldığında da CE işareti konusunda toplumda pek de fikir sahibi olunmadığı grlmştr. CE işaretinin anlamını bilenlerin oranı ancak yüzde 22 düzeyinde kalmıştır. Bu konuda en bilinçli kesim ise başta eğitlimliler olmak üzere kamu çalışanları ile emekliler olmuştur.

Grafik 12

CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyorlar mı?





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 13

CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyorlar mı?

	Doğru biliyor	Yanlış biliyor	Fikri yok	Toplam		Doğru biliyor	Yanlış biliyor	Fikri yok	Toplam
Çalışma konumuna göre;					Cinsiyete göre;				
ÇALIŞANLAR	24,85%	19,46%	55,69%	100,00%	Erkek	25,25%	19,27%	55,47%	100,00%
Ücretli (Özel)	24,25%	18,99%	56,77%	100,00%	Kadın	19,51%	15,69%	64,80%	100,00%
Ücretli (Kamu)	28,76%	20,60%	50,64%	100,00%					
Kendi hesabına	22,61%	19,42%	57,97%	100,00%	Yaş gruplarına göre;				
ÇALIŞMAYANLAR	19,81%	15,42%	64,77%	100,00%	18-29	7,65%	10,89%	81,47%	100,00%
Emekli					30-39	23,80%	18,87%	57,33%	100,00%
çalışmayan	29,19%	18,14%	52,68%	100,00%	40-49	28,04%	21,83%	50,13%	100,00%
Diğer					50+	28,32%	17,91%	53,77%	100,00%
çalışmayan	14,99%	14,03%	70,98%	100,00%	Eğitim düzeyine göre;				
Bölgelere göre;					İlköğretim ve az	13,62%	13,95%	72,43%	100,00%
İstanbul	29,71%	18,77%	51,51%	100,00%	Lise	19,13%	14,81%	66,06%	100,00%
Marmara (Diğer)	26,75%	17,65%	55,60%	100,00%	Y.Okul ve üzeri	30,51%	21,64%	47,85%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	23,95%	17,29%	58,76%	100,00%	GENEL	22,39%	17,49%	60,13%	100,00%
Ege	19,30%	20,32%	60,39%	100,00%					
Akdeniz	12,20%	14,90%	72,90%	100,00%					
Doğu/G.Doğu	9,73%	13,81%	76,46%	100,00%					

CE işaretinin tüketicilere göre anlamı nedir?

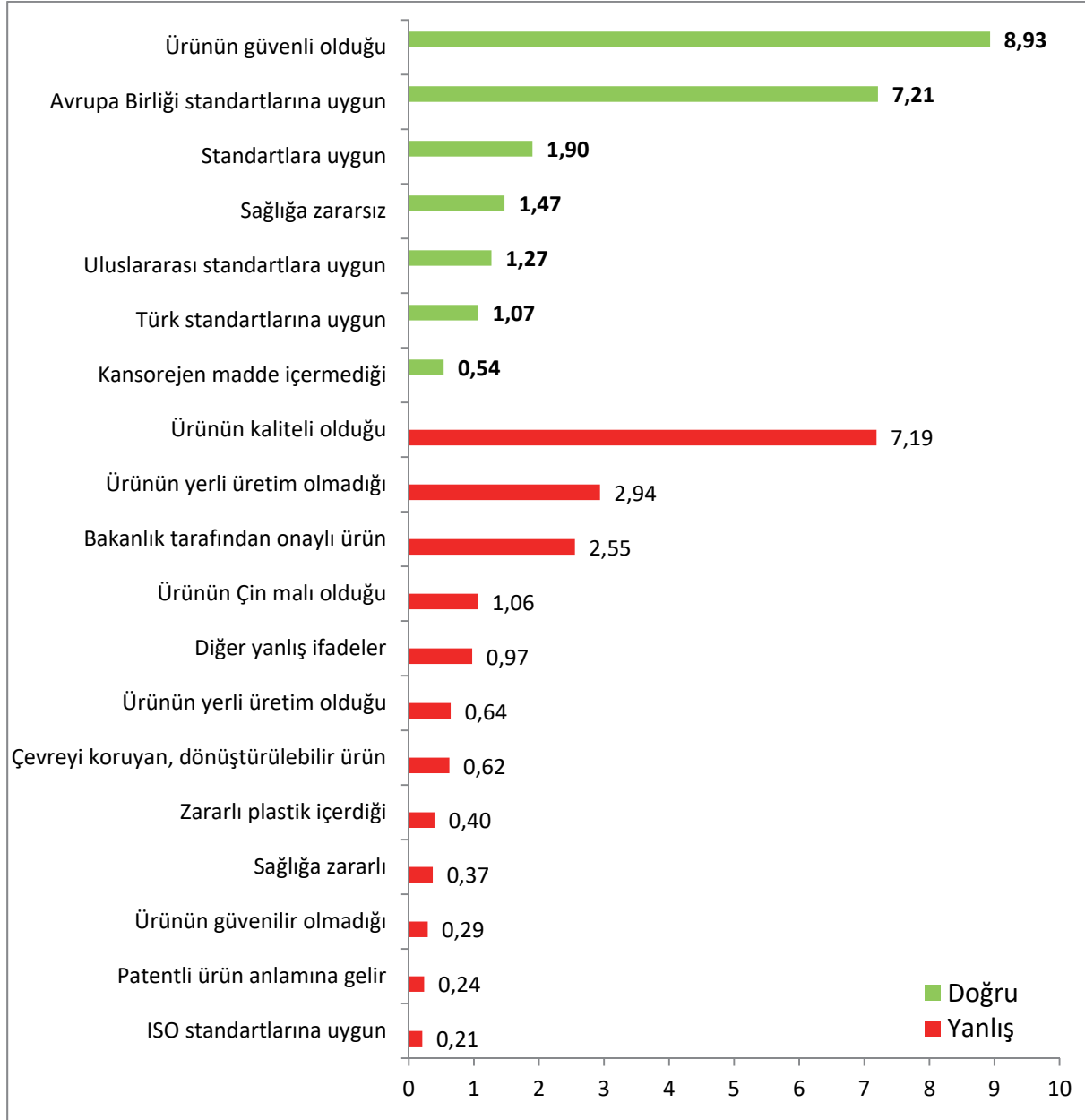
CE işaretinin anlamını bilenler daha çok “Ürünün güvenli olduğu” ve “Avrupa Birliği standartlarına uygun” ifadelerini kullanırken, en büyük yanılsama CE işaretinin “ürünün kaliteli olduğu” anlamı çıkarılmasıdır.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Grafik 13

CE işaretinin ne anlama geldiğini biliyorlar mı?





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

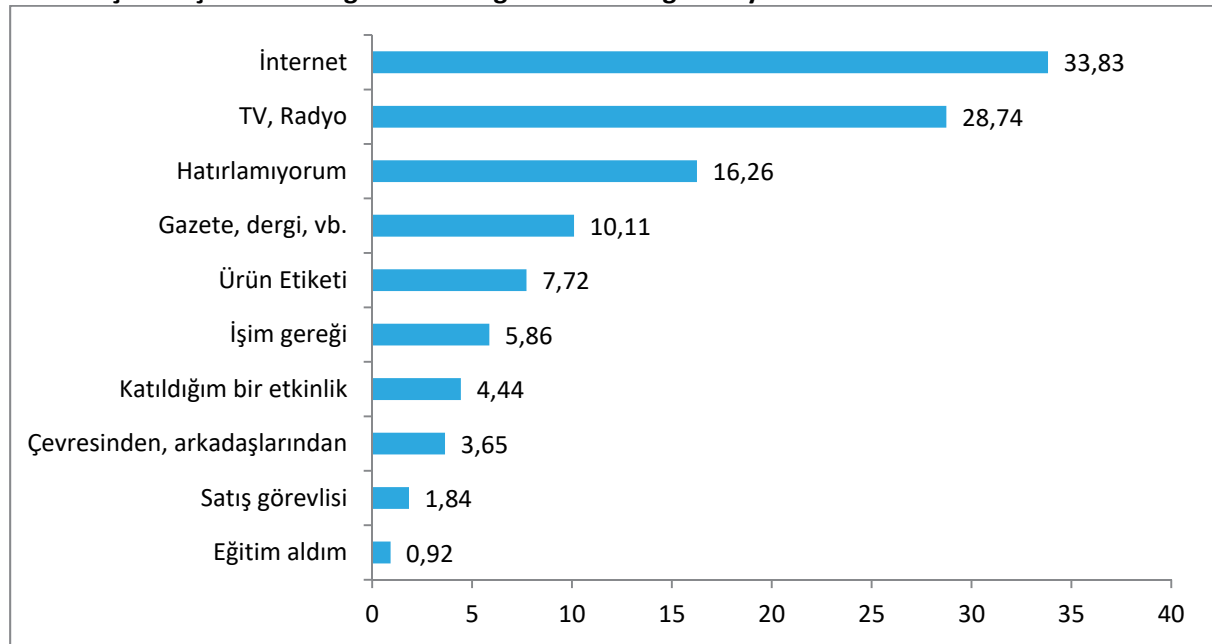
CE işareti ile ilgili bilgi kaynakları

CE işaretinin anlamı konusunda “Ürünün güvenli olduğu” ifadesi ile yanıtlayan yani tam olarak doğru bilen kesime (%8,93'lük kesime), bu konudaki bilgi kaynakları da sorulmuştur. Bu kesimin de hemen hemen üçte biri bilgi kaynağının internet olduğunu, yüzde 29’u da “tv ve radyo” olduğunu belirtmiştir.

Grafik 14

CE işaretinin anlamı konusundaki bilgi kaynakları

Baz: CE işareti için “ürünün güvenli olduğu” anlamına gelir diyenler



Tablo 14

CE işaretinin anlamı konusundaki bilgi kaynakları

	CE işareti “ürünün güvenliği olduğu” anlamındadır diyenler	Tüm kitle içindeki oranı
İnternet	33,83	3,02
TV, Radyo	28,74	2,57
Hatırlamıyorum	16,26	1,45
Gazete, dergi, vb.	10,11	0,90
Ürün Etiketi	7,72	0,69
İşim gereği	5,86	0,52
Katıldığım bir etkinlik	4,44	0,40
Çevresinden, arkadaşlarından	3,65	0,33
Satış görevlisi	1,84	0,16
Eğitim aldım	0,92	0,08



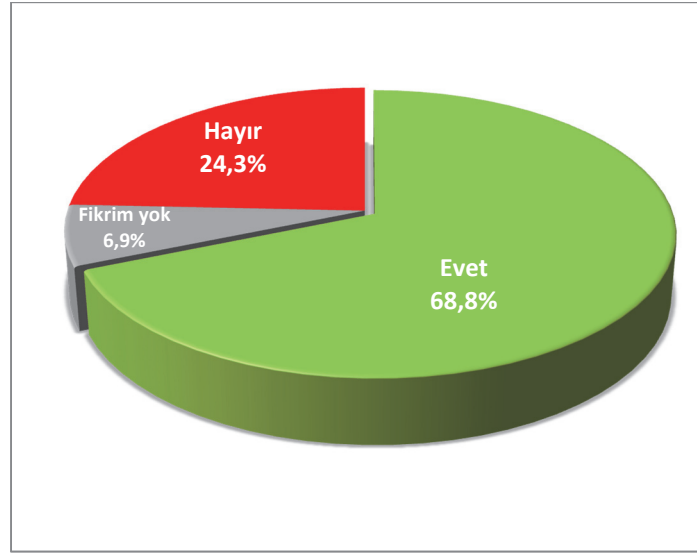
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Satın aldıkları ürünlerin sağlığa tehdit oluşturabileceğini düşünüyorlar mı?

Araştırmada “*Satın aldığınız ürünlerin sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturabileceğini düşünüyor musunuz?*” sorusu yöneltilmiş ve kitlenin çoğunun (%69) bu konuda endişeli olduğu öğrenilmiştir. En fazla endişe duyan kesim ise başta kamu çalışanları olmak üzere, orta yaş kesim ve eğitlimliler olmuştur. Bu konuda en az endişe duyan kesim ise %49 ile 18-24 yaş arası gençler.

Grafik 15

Satın aldığınız ürünlerin sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturabileceğini düşünüyor musunuz?





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 15

Satın aldığınız ürünlerin sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturabileceğini düşünüyor musunuz?

	Evet	Hayır	Fikrim yok	Toplam		Evet	Hayır	Fikrim yok	Toplam
Çalışma konumuna göre;					Cinsiyete göre;				
ÇALIŞANLAR	69,71%	24,35%	5,94%	100,00%	Erkek	68,63%	24,50%	6,87%	100,00%
Ücretli (Özel)	68,86%	24,58%	6,55%	100,00%	Kadın	69,01%	24,11%	6,88%	100,00%
Ücretli (Kamu)	79,36%	18,98%	1,66%	100,00%					
Kendi hesabına	62,77%	28,70%	8,52%	100,00%	Yaş gruplarına göre;				
ÇALIŞMAYANLAR	67,89%	24,26%	7,85%	100,00%	18-29	49,17%	39,73%	11,11%	100,00%
Emekli					30-39	76,32%	19,18%	4,50%	100,00%
Çalışmayan	73,98%	20,91%	5,10%	100,00%	40-49	75,43%	19,39%	5,18%	100,00%
Diğer					50+	72,26%	20,66%	7,08%	100,00%
Çalışmayan	64,76%	25,98%	9,26%	100,00%	Eğitim düzeyine göre;				
Bölgelere göre;					İlköğretim ve az	63,83%	25,52%	10,66%	100,00%
İstanbul	68,97%	26,01%	5,02%	100,00%	Lise	64,74%	28,54%	6,72%	100,00%
Marmara (Diğer)	78,12%	13,53%	8,35%	100,00%	Y.Okul ve üzeri	74,88%	20,75%	4,37%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	68,60%	23,01%	8,39%	100,00%	GENEL	68,82%	24,30%	6,87%	100,00%
Ege	70,10%	28,46%	1,44%	100,00%					
Akdeniz	67,50%	19,19%	13,31%	100,00%					
Doğu/G.Doğu	58,26%	34,90%	6,84%	100,00%					

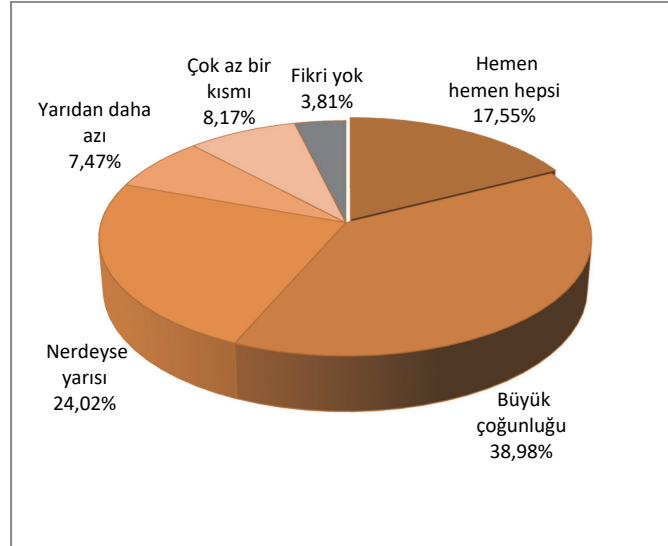
Peki bu endişelerin boyutu nedir?

Satın aldıkları ürünlerin sağlığa tehdit oluşturabileceğini düşünen, %68,8'lik kesime “*Satılan ürünlerin ne kadarının sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturduğunu düşünüyorsunuz?*” sorusu sorularak endişelerinin boyutu da öğrenilmeye çalışılmıştır.

Yanıtlardan da görülmüştür ki, toplum aslında bu konuda bir hayli endişeli. Zira, endişe duyan kesimin çoğu (%38,98+%17,55=**%56,53**) aldıkları ürünün çok büyük çoğunluğunun sağlığa tehdit oluşturduğunu düşüncesindedir. Bu oranın tüm kitle içindeki büyüklüğü ise %38,9 civarında.

Grafik 16

Satılan ürünlerin ne kadarının sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturduğunu düşünüyorsunuz?



Tablo 16

Satılan ürünlerin ne kadarının sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturduğunu düşünüyorsunuz?

	Endişe duyanlar içindeki oranı	Tüm kitle içindeki oranı
Hemen hemen hepsi	17,55	12,08
Büyük çoğunluğu	38,98	26,83
Nerdeyse yarısı	24,02	16,53
Yarıdan daha azı	7,47	5,14
Çok az bir kısmı	8,17	5,62
Fikri yok	3,81	2,62
ENDİŞE DUYANLAR TOPLAMI	100,00	68,82
%50'sinden fazlası (T2B)	56,53	38,90
Yarısı (%50'si gibi)	24,02	16,53
%50'den azı (B2B)	15,64	10,76



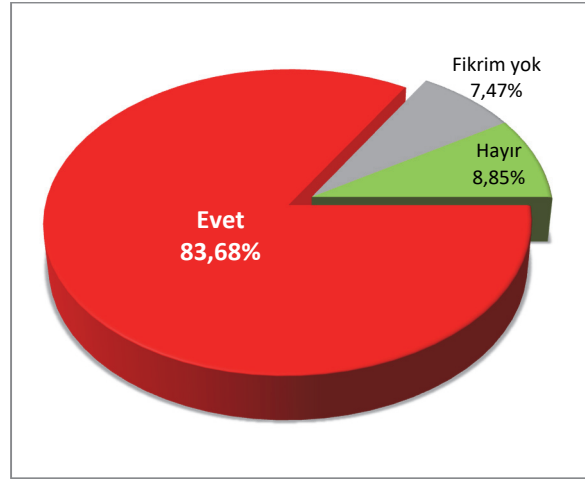
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Bazı rn gruplarının diğerlerine göre sağlık açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyorlar mı?

Tüketicilere göre, bazı ürünler sağlık açısından daha tehlikeli olabilir mi? Bu sorunun yanıtını alabilmek için araştırma kitlesine; *“Bazı rn gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyor musunuz?”* sorusu yöneltilmiştir. Buna göre de kitlenin büyük bir bölümüne (%84) göre, “evet bazı ürünler sağlık açısından daha tehkileli” görülüyor. Bu konuda kamu çalışanları ve eğitimliler başı çekiyor. Gençlerin ise böyle bir derdi diğer gruplara göre daha az.

Grafik 17

Bazı rn gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyor musunuz?





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 17

Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünüyormusunuz?

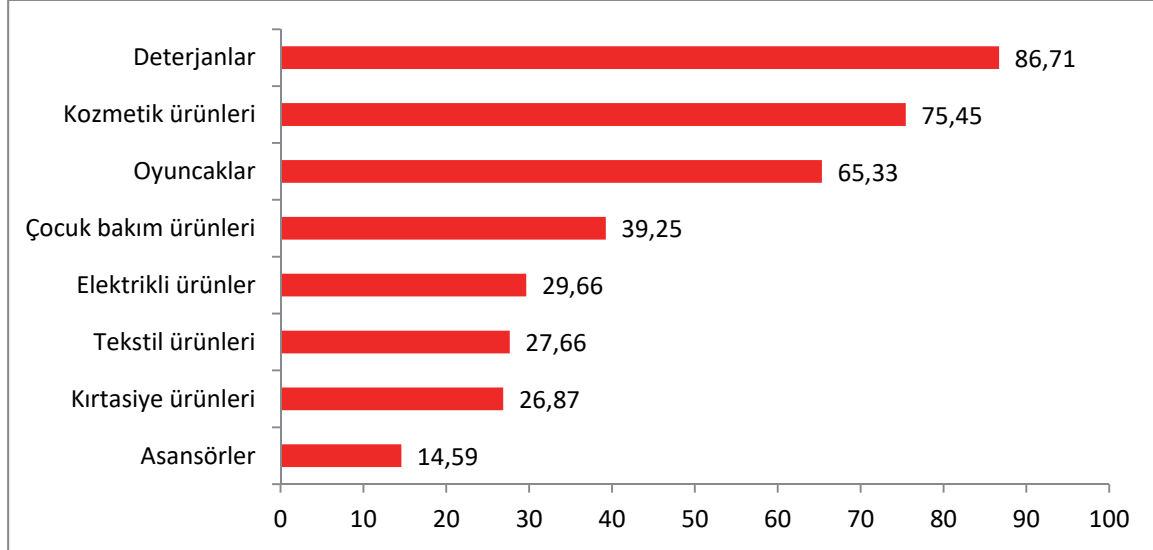
	Evet	Hayır	Fikrim yok	Toplam		Evet	Hayır	Fikrim yok	Toplam
Çalışma konumuna göre;					Cinsiyete göre;				
ÇALIşANLAR	84,15%	7,81%	8,04%	100,00%	Erkek	82,42%	10,55%	7,03%	100,00%
Ücretli (Özel)	83,10%	7,62%	9,28%	100,00%	Kadın	84,94%	7,15%	7,91%	100,00%
Ücretli (Kamu)	89,91%	4,06%	6,03%	100,00%					
Kendi hesabına	81,17%	11,63%	7,21%	100,00%	Yaş gruplarına göre;				
ÇALIşMAYANLAR	83,18%	9,94%	6,88%	100,00%	18-29	74,88%	16,48%	8,63%	100,00%
Emekli					30-39	87,15%	5,89%	6,96%	100,00%
çalışmayan	86,77%	9,41%	3,81%	100,00%	40-49	86,44%	5,61%	7,94%	100,00%
Diğer					50+	85,26%	8,13%	6,60%	100,00%
çalışmayan	81,33%	10,21%	8,45%	100,00%	Eğitim düzeyine göre;				
Bölgelere göre;					İlköğretim ve az	76,62%	11,51%	11,87%	100,00%
İstanbul	82,26%	9,61%	8,12%	100,00%	Lise	82,76%	10,06%	7,18%	100,00%
Marmara (Diğer)	86,67%	5,04%	8,29%	100,00%	Y.Okul ve üzeri	89,12%	6,25%	4,63%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	83,15%	10,06%	6,79%	100,00%	GENEL	83,68%	8,85%	7,47%	100,00%
Ege	86,79%	9,94%	3,26%	100,00%					
Akdeniz	85,05%	6,16%	8,79%	100,00%					
Doğu/G.Doğu	80,00%	10,23%	9,78%	100,00%					

Peki hangi ürün gruplarının sağlığa tehdit oluşturma riskinin daha yüksek olduğunu düşünüyorlar?

Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlık açısından daha tehlikeli olduğunu düşünen %84'lük kesime "Size birazdan sayacağım ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünöyorsunuz, en önemli gördüğünüz 4 tanesini belirtiniz" sorusu yöneltilerek kafalarındaki tehlikeli ürün grupları öğrenilmeye çalışılmıştır. Buna göre de söz konusu kitlenin %87'sinin, tüm kitlenin ise %73'ünün riskli ürün sıralamasında "**deterjanları**" ilk sıraya koyduğu görölmüştür. Bu açıdan ikinci sırayı "**kozmetik ürünler**" üçüncü sırayı ise "**oyuncaklar**" almıştır.

Grafik 18

Size birazdan sayacağım ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünüyorsunuz, en önemli gördüğünüz 4 tanesini belirtiniz.



Tablo 18

Size birazdan sayacağım ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünüyorsunuz, en önemli gördüğünüz 4 tanesini belirtiniz.

	Ürün grupları arasında fark olduğunu düşünenler içinde	Tüm kitle içindeki oranı
Deterjanlar	86,71	72,56
Kozmetik ürünleri	75,45	63,14
Oyuncaklar	65,33	54,66
Çocuk bakım ürünleri	39,25	32,84
Elektrikli ürünler	29,66	24,82
Tekstil ürünleri	27,66	23,14
Kırtasiye ürünleri	26,87	22,49
Asansörler	14,59	12,21

Sağlığa tehdit oluşturan güvensiz bir ürünleri olmuş mu?

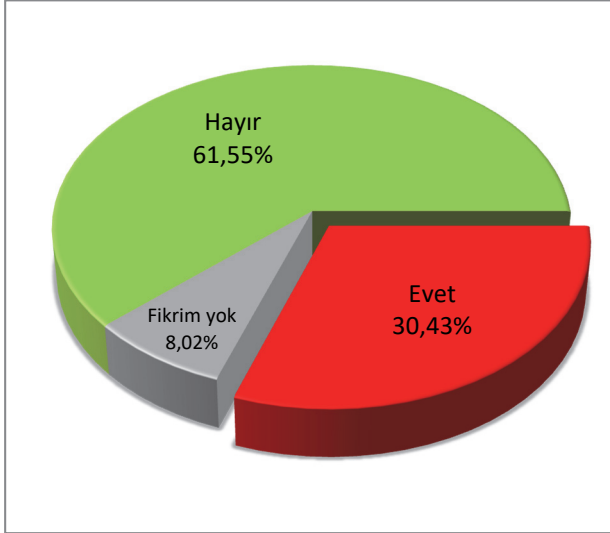
Tüketicilere; “Sizin veya ailenizin sağlığınıza tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu?” sorusu yöneltilmiştir. Hemen hemen her üç kişiden birinin (%30,43) böyle bir ürünlerinin olduğu öğrenilmiştir. Kitlenin yüzde 62’si ise hanelerine böyle bir ürün girmediği düşüncesinde. Bu konuda en sakin ve endişesiz grup 18-24 yaş grubu gençler. Gençlerin %71’i “hayır sağlığa tehdit oluşturan güvensiz bir ürünümüz olmamıştır” diyor. En tedirgin kesim ise “eğitilmişler”.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Grafik 19

Sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu?



Tablo 19

Sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu?

	Evet	Hayır	Fikrim yok	Toplam		Evet	Hayır	Fikrim yok	Toplam
Çalışma konumuna göre;					Cinsiyete göre;				
ÇALIŞANLAR	32,36%	58,81%	8,83%	100,00%	Erkek	32,58%	60,41%	7,01%	100,00%
Ücretli (Özel)	32,94%	58,49%	8,57%	100,00%	Kadın	28,26%	62,70%	9,03%	100,00%
Ücretli (Kamu)	32,76%	59,72%	7,52%	100,00%					
Kendi hesabına	30,76%	58,68%	10,56%	100,00%	Yaş gruplarına göre;				
ÇALIŞMAYANLAR	28,41%	64,43%	7,17%	100,00%	18-29	24,23%	70,51%	5,26%	100,00%
Emekli	29,76%	60,81%	9,44%	100,00%	30-39	36,13%	56,35%	7,52%	100,00%
Diğer	27,71%	66,28%	6,01%	100,00%	40-49	32,46%	59,40%	8,14%	100,00%
Diğer	27,71%	66,28%	6,01%	100,00%	50+	28,43%	60,94%	10,63%	100,00%
Bölgelere göre;					Eğitim düzeyine göre;				
İstanbul	26,90%	64,61%	8,49%	100,00%	İlköğretim ve az	23,32%	68,90%	7,79%	100,00%
Marmara (Diğer)	29,47%	62,99%	7,54%	100,00%	Lise	25,82%	66,90%	7,27%	100,00%
İç Anadolu/Karadeniz	31,88%	59,01%	9,11%	100,00%	Y.Okul ve üzeri	38,27%	53,07%	8,66%	100,00%
Ege	32,16%	60,67%	7,18%	100,00%	GENEL	30,43%	61,55%	8,02%	100,00%
Akdeniz	38,15%	54,61%	7,23%	100,00%					
Doğu/G.Doğu	28,05%	64,98%	6,97%	100,00%					



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

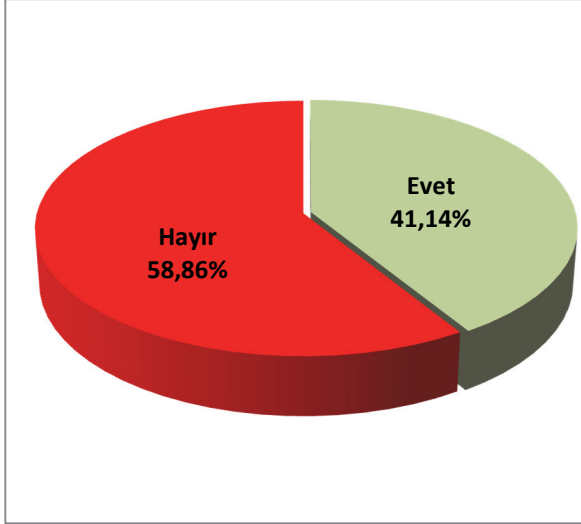
Peki güvensiz olduğunu düşündükleri ürünü hiç şikayet etmişler mi?

Yukarıda belirtilen yüzde 30,43'lük, güvensiz ürünlerinin olduğunu söyleyen kesime, "hiç şikayet ettiniz mi?" sorusu yöneltilmiş ve alınan yanıtlar bu kitlenin yüzde 41'inin şikayette bulunduğunu göstermiştir. Bu oran tüm kitle içerisinde %12,52'dir. En az şikayette bulunan kesim, eğitimsizler, bu konuda hak arayanların en yüksek olduğu kesim ise orta yaş grubu, eğitimli ve emeklilerdir.

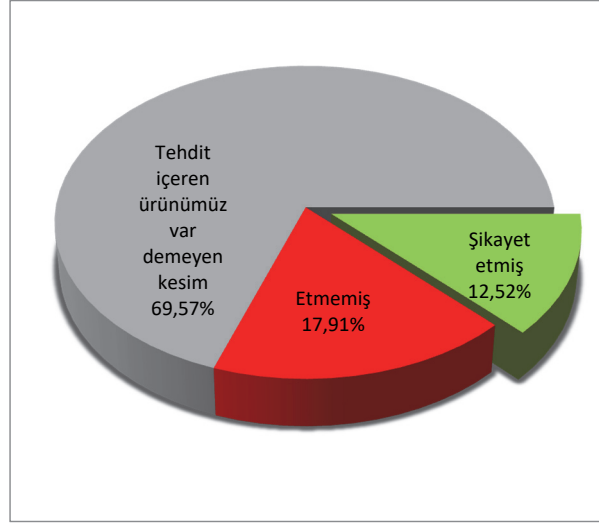
Grafik 20

Güvensiz olduğunu düşündüğünüz ürünü hiç şikayet ettiniz mi?

Baz: Sağlığa tehdit oluşturan ürünü olduğunu düşünen kesim içindeki oran;



Baz: Tüm kitle içindeki oran





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 20

Güvensiz olduğunu düşündüğünüz ürünü hiç şikayet ettiniz mi?

	Şikayet etmiş	Etmemiş	Sorunun Yöneltilmediği kesim	Toplam		Şikayet etmiş	Etmemiş	Sorunun Yöneltilmediği kesim	Toplam
Çalışma konumuna göre;					Cinsiyete;				
ÇALIŞANLAR	11,97%	20,39%	67,64%	100,00%	Erkek	12,37%	20,21%	67,42%	100,00%
Ücretli (Özel)	12,11%	20,83%	67,06%	100,00%	Kadın	12,66%	15,60%	71,74%	100,00%
Ücretli (Kamu)	9,55%	23,20%	67,24%	100,00%					
Kendi hesabına	13,85%	16,91%	69,24%	100,00%	Yaş gruplarına;				
ÇALIŞMAYANLAR	13,09%	15,31%	71,59%	100,00%	18-29	8,21%	16,02%	75,77%	100,00%
Emekli					30-39	17,06%	19,07%	63,87%	100,00%
Çalışmayan	14,53%	15,23%	70,24%	100,00%	40-49	11,19%	21,28%	67,54%	100,00%
Diğer					50+	12,90%	15,54%	71,57%	100,00%
Çalışmayan	12,36%	15,35%	72,29%	100,00%					
Bölgelere göre;					Eğitim düzeyine;				
İstanbul	11,81%	15,08%	73,10%	100,00%	İlköğretim ve az	7,39%	15,92%	76,68%	100,00%
Marmara (Diğer)	7,97%	21,51%	70,53%	100,00%	Lise	13,02%	12,80%	74,18%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	15,29%	16,59%	68,12%	100,00%	Y.Okul ve üzeri	15,72%	22,55%	61,73%	100,00%
Ege	11,49%	20,66%	67,84%	100,00%					
Akdeniz	18,39%	19,76%	61,85%	100,00%	GENEL	12,52%	17,91%	69,57%	100,00%
Doğu/G.Doğu	9,56%	18,49%	71,95%	100,00%					

Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceklerini biliyorlar mı?

Kitlenin yüzde 12,52'si, zaten bir şikayette bulunmuş durumda.

Acaba bunun dışında kalan %87,5'luk kesim böyle bir haklarının olduğunu biliyor mu? Bunu anlayabilmek için de, bu %12,52'lik kesim dışındaki tüm kişilere, "Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceğinizi biliyor musunuz?" sorusu yöneltilmiştir.

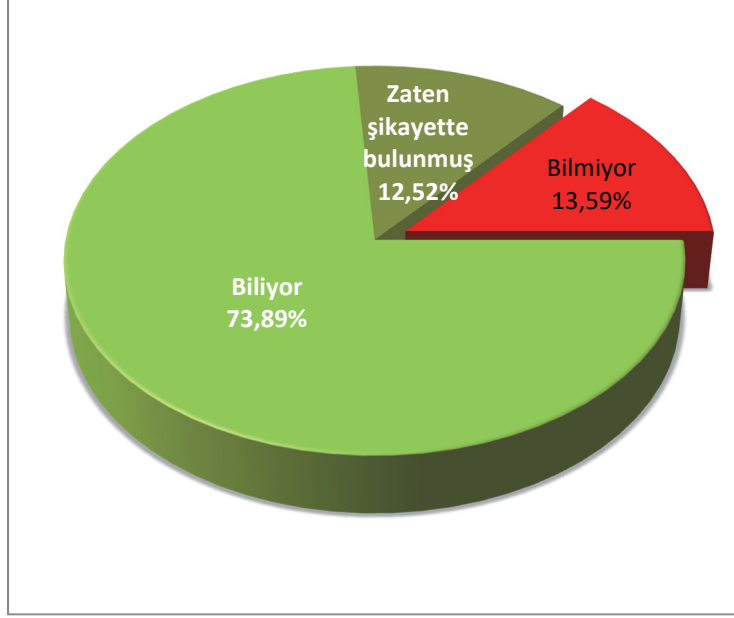
Her ne kadar şikayette bulunmasa da tüm kitlede %73,89'luk kesim böyle bir haklarının olduğunu biliyor. Dolayısıyla, hali hazırda şikayette bulunmuş kesim de eklendiğinde toplumun büyük bir bölümü (%86,41) böyle bir haklarının olduğunu farkında.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Grafik 21

Satılan güvensiz rnleri Şikayet edebileceğinizi biliyor musunuz?





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tablo 21

Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceğinizi biliyor musunuz?

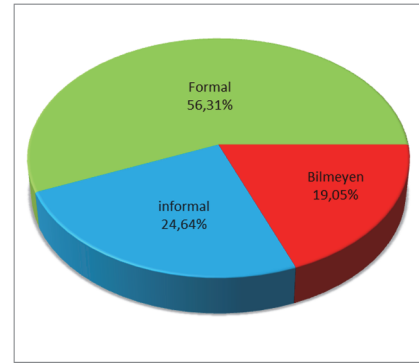
	Zaten şikayette bulunmuş	Bulunmamış ama bunu biliyor	BİLENLER TOPLAMI	BİLMİYOR	TOPLAM
Cinsiyete göre;					
Erkek	12,37%	75,38%	87,75%	12,25%	100,00%
Kadın	12,66%	72,40%	85,06%	14,94%	100,00%
Yaş gruplarına göre;					
18-29	8,21%	75,33%	83,53%	16,47%	100,00%
30-39	17,06%	67,81%	84,87%	15,13%	100,00%
40-49	11,19%	77,97%	89,16%	10,84%	100,00%
50+	12,90%	74,97%	87,87%	12,13%	100,00%
Eğitim düzeyine göre;					
İlköğretim ve az	7,39%	72,09%	79,48%	20,52%	100,00%
Lise	13,02%	75,54%	88,56%	11,44%	100,00%
Y.Okul ve üzeri	15,72%	74,07%	89,79%	10,21%	100,00%
Çalışma konumuna göre;					
ÇALIŞANLAR	11,97%	75,90%	87,86%	12,14%	100,00%
Ücretli (Özel)	12,11%	73,82%	85,93%	14,07%	100,00%
Ücretli (Kamu)	9,55%	78,23%	87,78%	12,22%	100,00%
Kendi hesabına	13,85%	78,20%	92,05%	7,95%	100,00%
ÇALIŞMAYANLAR	13,09%	71,79%	84,89%	15,11%	100,00%
Emekli					
çalışmayan	14,53%	73,28%	87,81%	12,19%	100,00%
Diğer					
çalışmayan	12,36%	71,03%	83,39%	16,61%	100,00%
Bölgelere göre;					
İstanbul	11,81%	74,85%	86,66%	13,34%	100,00%
Marmara (Diğer)	7,97%	82,28%	90,25%	9,75%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	15,29%	73,12%	88,41%	11,59%	100,00%
Ege	11,49%	79,42%	90,91%	9,09%	100,00%
Akdeniz	18,39%	67,24%	85,63%	14,37%	100,00%
Doğu/G.Doğu	9,56%	63,75%	73,31%	26,69%	100,00%
GENEL	12,52%	73,89%	86,41%	13,59%	100,00%

Nereye Şikayet edileceğini biliyorlar mı?

Yukarıda da sergilendiği gibi, kitlenin %86,41'i, satılan güvensiz rnleri Şikayet edebileceklerini biliyorlar.

Bunların da hemen hemen yarısı (tüm kitlenin %42,79'u), bu konudaki başvuru mercinin "tüketiciler dernekleri" olduğunu düşünüyor. Bunu ürünü satın aldıkları yer ve CMER izliyor. Bu haklarının olduğunu bilmesine rağmen, nereye baŐvuracađını bilemeyen %4,28'lik de bir kesim mevcut. Aslında aŐađdaki grafiğe bakıldığında kitleyi 3 gruba da ayırmak mümkün:

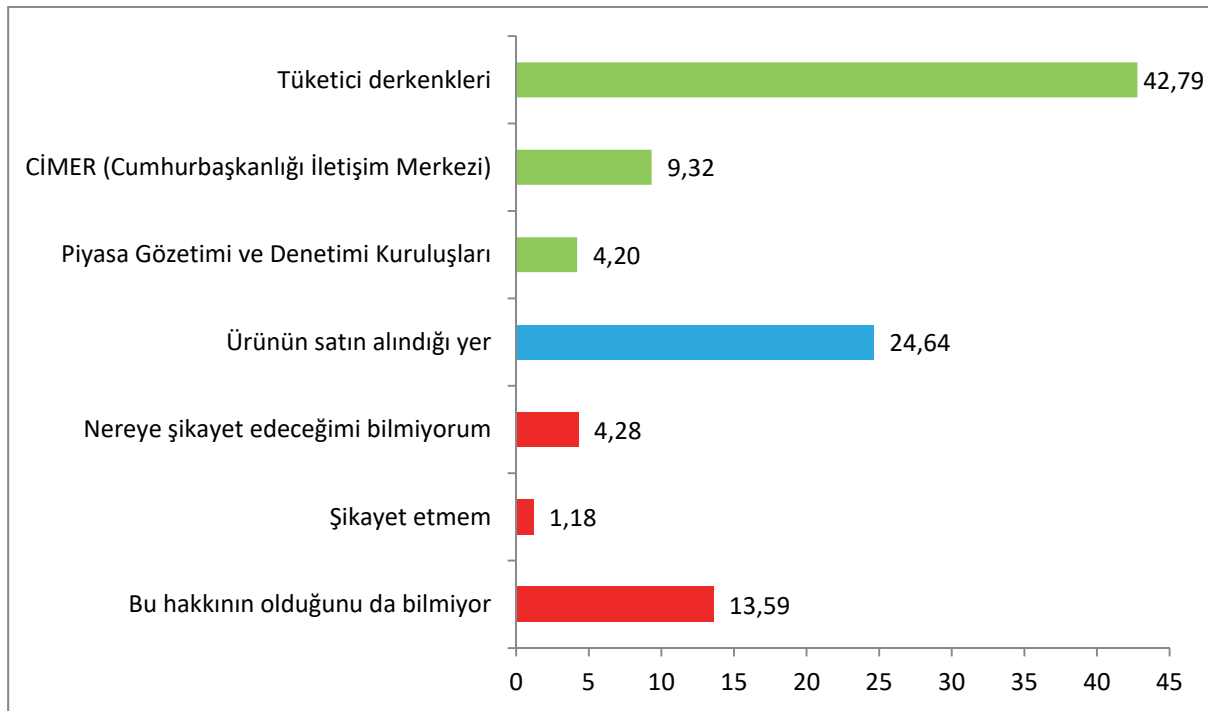
- 1) Formal (Tüketiciler dernekleri, CMER, Piyasa gözetimi ve denetimi kuruluşları gibi) başvuru mercilerini belirtenler (%56,31)
- 2) Informal (rnn satın alındığı yer) başvuru mercilerini belirtenler (%24,64)
- 3) Bu hakkı bilmeyen, kullanmayan ya da nereye başvurabileceğinden habersiz olanlar (%19,05)



Grafik 22

Güvensiz olduğunu düşündüğünüz bir ürünü nereye Şikayet edersiniz?

Baz: Tüm kitle





Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

CİMER, tüketici dernekleri gibi formal başvuru mercilerini belirtenler daha çok, Marmara Bölgesinde yaşayan, eğitilmiş, kamuda çalışan, erkek grup gibi görünüyor. Ürünün satın alındığı yeri başvuru merci olarak görenler ise kadınlar arasında daha yaygın.

Tablo 22

Güvensiz olduğunu düşündüğünüz bir ürünü nereye şikayet edersiniz? (3'lü gruplamaya göre)

	Grup-1 (Formal)	Grup-2 (İnformal)	Grup-3 (Bilmeyen)	Toplam
Cinsiyete göre;				
Erkek	61,32%	20,51%	18,17%	100,00%
Kadın	51,29%	28,78%	19,93%	100,00%
Yaş gruplarına göre;				
18-29	59,86%	20,46%	19,68%	100,00%
30-39	59,09%	21,84%	19,07%	100,00%
40-49	52,47%	27,71%	19,82%	100,00%
50+	54,05%	28,07%	17,88%	100,00%
Eğitim düzeyine göre;				
İlköğretim ve az	48,56%	24,19%	27,25%	100,00%
Lise	58,45%	24,20%	17,34%	100,00%
Y.Okul ve üzeri	60,26%	25,23%	14,51%	100,00%
Çalışma konumuna göre;				
ÇALIŞANLAR	59,54%	23,35%	17,10%	100,00%
Ücretli (Özel)	58,15%	22,74%	19,11%	100,00%
Ücretli (Kamu)	63,71%	21,52%	14,77%	100,00%
Kendi hesabına	58,73%	26,34%	14,94%	100,00%
ÇALIŞMAYANLAR	52,93%	25,98%	21,09%	100,00%
Emekli çalışmayan	55,30%	23,01%	21,69%	100,00%
Diğer çalışmayan	51,71%	27,51%	20,78%	100,00%
Bölgelere göre;				
İstanbul	53,07%	27,05%	19,88%	100,00%
Marmara (Diğer)	74,52%	13,49%	11,99%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	53,62%	29,50%	16,88%	100,00%
Ege	60,15%	25,08%	14,77%	100,00%
Akdeniz	69,41%	13,58%	17,01%	100,00%
Doğu/G.Doğu	32,39%	31,75%	35,87%	100,00%

GENEL	56,31%	24,64%	19,05%	100,00%
--------------	---------------	---------------	---------------	----------------



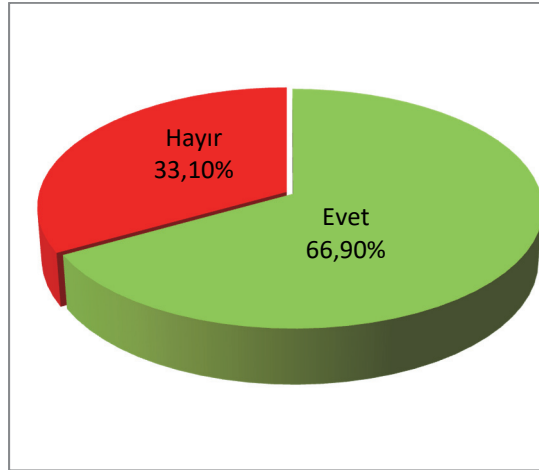
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Şikayetlerin üreticiye bir yaptırım olduğunu biliyorlar mı?

Araştırma kitlesine “Şikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu şikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini biliyor musunuz?” diye sorulduğunda, her üç kişiden ikisi “evet” yanıtını vermiştir. Diğer üçte birlik kesim (%33,1) ise böyle bir yaptırımın olduğunu bilmiyor.

Grafik 23

Şikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu şikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini biliyor musunuz?



Tablo 23

Şikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu şikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini biliyor musunuz?

	Evet	Hayır	Toplam		Evet	Hayır	Toplam
Çalışma konumuna göre;				Cinsiyete göre;			
ÇALIŞANLAR	66,71%	33,29%	100,00%	Erkek	67,60%	32,40%	100,00%
Ücretli (Özel)	64,97%	35,03%	100,00%	Kadın	66,20%	33,80%	100,00%
Ücretli (Kamu)	69,29%	30,71%	100,00%				
Kendi hesabına	68,07%	31,93%	100,00%	Yaş gruplarına göre;			
ÇALIŞMAYANLAR	67,10%	32,90%	100,00%	18-29	56,25%	43,75%	100,00%
Emekli	71,72%	28,28%	100,00%	30-39	62,73%	37,27%	100,00%
çalışmayan	64,74%	35,26%	100,00%	40-49	76,46%	23,54%	100,00%
Diğer				50+	71,44%	28,56%	100,00%
çalışmayan							
Bölgelere göre;				Eğitim düzeyine göre;			
İstanbul	72,21%	27,79%	100,00%	İlköğretim ve az	65,06%	34,94%	100,00%
Marmara (Diğer)	71,79%	28,21%	100,00%	Lise	66,00%	34,00%	100,00%
İçanadolu/Karadeniz	62,94%	37,06%	100,00%	Y.Okul ve üzeri	68,75%	31,25%	100,00%
Ege	73,05%	26,95%	100,00%				
Akdeniz	59,77%	40,23%	100,00%	GENEL	66,90%	33,10%	100,00%
Doğu/G.Doğu	56,03%	43,97%	100,00%				



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

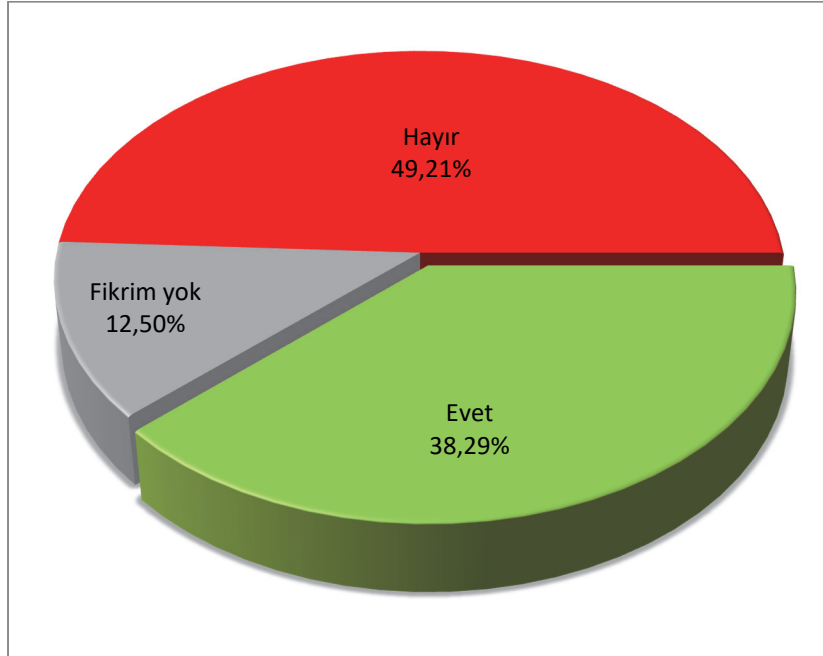
Üreticiye olan bu yaptırımın, uygulandığını düşünüyorlar mı?

Yukarıda belirtilen %66,9'luk kesime, "Peki bu tür ürünlerin piyasadan toplatıldığını düşünüyor musunuz?" sorusu sorularak, bu yaptırımların uygulanıp uygulanmadığına ilişkin görüşleri sorgulanmıştır.

Buna göre bakıldığında da kitlenin ancak yüzde 38'i bu yaptırımın uygulanacağını düşünüyor. %49'luk kesim "güvensiz ürünlerin şikayet sonunda piyasadan toplatıldığını düşünmediğini" belirtirken, yüzde 12,5'luk kesim ise bu konuda bilgi sahibi olmadığını beyan etmiştir.

Grafik 24

Peki bu tür ürünlerin piyasadan toplatıldığını düşünüyor musunuz?





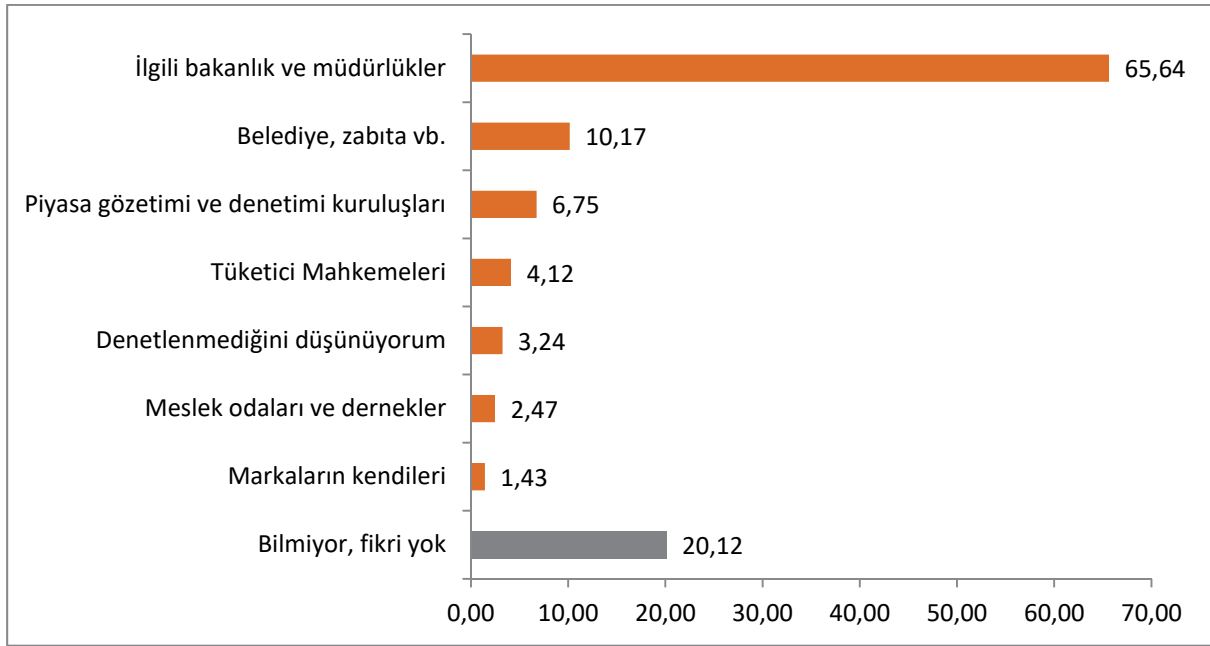
Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

Tüketicilere göre, satılan ürünlerin güvenliğini kim denetler?

Kitlenin büyük bir bölümü bu denetimi; başta Sağlık Bakanlığı olmak üzere, ilgili bakanlık ya da müdürlüklerin yaptığını düşünüyor. Bunu yüzde 10 ile belediye/zabıta diyenler izliyor.

Grafik 25

Sizce satılan ürünlerin güvenliğini kim denetler?



İlgili bakanlık ve müdürlük başlığında belirtilen yanıtlar:

Sağlık Bakanlığı	25,82
Tarım ve Orman Bakanlığı	10,23
Devlet	8,49
Ticaret Bakanlığı	7,55
Bakanlık	4,95
TSE	4,24
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	1,92
Maliye Bakanlığı	0,64
İl Tarım Müdürlüğü	0,58
İl Sağlık Müdürlüğü	0,44
Sağlık Memurları	0,23
Müfettişler	0,18
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	0,13
Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı	0,09
Tarım İl Müdürlükleri	0,07



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

KULLANILAN SORU FORMU



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

1. Yaşadığı il:

2. Görüşülen kişinin cinsiyeti

- 1() Erkek
2() Kadın

3. Yaş aralığı?

- 1() 18-24 yaş
2() 25-29 yaş
3() 30-34 yaş
4() 35-39 yaş
5() 40-44 yaş
6() 45-49 yaş
7() 50 ve üzeri

4. Öğrenim düzeyi

- 1() Okul bitirmemiş
2() İlkokul mezunu (5 yıl)
3() Ortaokul veya ilköğretim mezunu (8 yıl)
4() Lise mezunu
5() Y.Okul (2 yıl)
6() Üniversite
7() Yüksek Lisans/Doktora

5. Çalışma durumu

- 1() Özel sektörde ücretli-maaşlı çalışan
2() Kamuda ücretli-maaşlı çalışan
3() Kendi hesabına çalışan (işveren, esnaf vb.)
4() Emekli, çalışmayan
5() Evhanımı
6() İşsiz
7() Öğrenci

6. Alışverişinizi kendiniz mi yapıyorsunuz?

- 1()Evet
2() Hayır

7. Bir ürünün sizin veya ailenizin sağlığınıza zararsız/tehlikesiz olduğunuz nasıl anlarsınız? (Birden çok şık seçilebilir)

- 1() Ürünün yapıldığı malzemeden
2() Ürünün markasından
3() Ürün üzerindeki açıklamalardan
4() Ürünün fiyatından
5() Pek dikkat etmem



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

8. Bazı kişiler; “bir ürünün fiyatının PAHALI olması, o ürünün daha GÜVENLİ olduğu ya da UCUZ olması daha GÜVENSİZ olduğu” düşünceyi taşıyor. Siz bu düşünceye ne derece katılıyorsunuz?
- () Kesinlikle katılıyorum
() Katılıyorum
() Ne katılıyor, ne katılmıyorum
() Katılmıyorum
() Hiç katılmıyorum
() Fikrim yok
9. Bir ürünün üzerinde hangi işareti veya yazıyı gördüğünüz zaman o ürünün sizin veya ailenizin sağlığına zararsız /tehlikesiz olduğunu düşünürsünüz?
- 1() CE işareti
2() TSE işareti
3() Ürünün üretim yeri veya geldiği ülke
4() Ürünün markası
5() Hiçbirine dikkat etmem
6() Diğer
10. Satın aldığınız ürünlerde CE işareti dikkatinizi çeker mi?
- 1() Evet
2() Hayır
11. Ürünler üzerinde karşılaşmış olabileceğiniz CE işareti sizce ne anlama gelir?
- 1() Ürünün kaliteli olduğu
2() Ürünün Çin malı olduğu
3() Ürünün güvenli olduğu →işaretli ise 12. Soru sorulacak, diğerlerine 13. Sorudan devam
4() Ürünün yerli üretim olmadığı
5() Bir fikrim yok
6() Diğer
12. CE işareti ile ilgili bilgi edindiğiniz kaynak nedir? (BİRDEN FAZLA İŞARETLENEBİLİR)
- 1() TV, Radyo
2() Gazete, dergi, vb.
3() İnternet
4() Katıldığım bir etkinlik
5() Satış görevlisi
6() Ürün Etiketi
7() Diğer
13. Satın aldığınız ürünlerin sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturabileceğini düşünüyor musunuz?
- 1() Evet
2() Hayır →SORU 15'E ATLA
3() bir fikrim yok →SORU 15'E ATLA



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

14. Satılan ürünlerin ne kadarının sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturduğunu düşünöyorsunuz?

- 1() Hemen hemen hepsi
- 2() Büyük çoğunluğu
- 3() Nerdeyse yarısı
- 4() Yarıdan daha azı
- 5() Çok az bir kısmı
- 6() Bilmiyor, fikri yok

15. Bazı ürün gruplarının diğerlerine göre sağlığınız açısından daha tehlikeli olduğunu düşünöyor musunuz?

- 1() Evet
- 2() Hayır →SORU 17'YA ATLA
- 3() Bir fikrim yok →SORU 17'YA ATLA

16. Size birazdan sayacağım ürün gruplarından hangilerinin sağlığınıza tehdit oluşturma riskinin yüksek olduğunu düşünöyorsunuz, en önemli görödüğünüz 4 tanesini belirtiniz.

- 1() Çocuk bakım ürünleri
- 2() Deterjanlar
- 3() Kozmetik ürünleri
- 4() Kırtasiye ürünleri
- 5() Oyuncaklar
- 6() Tekstil ürünleri
- 7() Asansörler
- 8() Elektrikli ürünler

17. Sizce satılan ürünlerin güvenliğini kim denetler? (BİRDEN FAZLA İŞARETLENEBİLİR)

- 1() Zabıta
- 2() Tüketici Mahkemeleri
- 3() Piyasa Gözetimi ve Denetimi Kuruluşları
- 4() Diğer:.....

18. Sizin veya ailenizin sağlığına tehdit oluşturan güvensiz bir ürününüz oldu mu?

- 1() Evet
- 2() Hayır →SORU 20'A ATLA
- 3() Bir fikrim yok →SORU 20'A ATLA

19. Güvensiz olduğunu düşündüğünüz ürünü hiç şikayet ettiniz mi?

- 1() Evet →SORU 21'YE ATLA
- 2() Hayır

20. Satılan güvensiz ürünleri şikayet edebileceğinizi biliyor musunuz?

- 1() Evet
- 2() Hayır →SORU 22'E ATLA
- 3() Bir fikrim yok →SORU 22'E ATLA



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir.

21. Güvensiz olduğunu düşündüğünüz bir ürünü nereye Şikayet edersiniz?

- 1() rnn satın alındığı yer
- 2() Piyasa Gözetimi ve Denetimi Kuruluşları
- 3() Tüketiciler derkenkleri
- 4() CMER (Cumhurbaşkanlığı İletiŐim Merkezi)
- 5() Nereye Şikayet edeceğimi bilmiyorum
- 6() Şikayet etmem

22. Şikayetiniz sonucunda üreticiye yaptırım uygulanabileceğini ve güvensiz ürünlerin bu Şikayet sonunda piyasadan toplatılabileceğini biliyor musunuz?

- 1() Evet
- 2() Hayır → **ANKET SONLANIR**

23. Peki bu tür ürünlerin piyasadan toplatıldığını düşünüyor musunuz?

- 1() Evet
- 2() Hayır
- 3() Bilmiyorum, fikri yok



Bu yayın Avrupa Birliğinin maddi desteğiyle hazırlanmıştır. Bu yayının iğeriğinden tamamen Norm Consulting Danışmanlık konsorsiyumu sorumlu olup, bu içerik hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmak amacıyla kullanılamaz.