

# Dengeyi Tasarlamak Üzerine: Konfor ile Kesif Arasında Bir Deneyim



YÖNETİM DANIŞMANLIĞI

[KPMG.COM.TR](https://www.kpmg.com.tr)

Gündelik hayat artık daha planlı, daha bağlantılı, daha kolay. Ama bu bütünleşik sistemlerin dışında kalmak isteyenler de var. Bazıları hala küçük tesadüflerin ve yönsüz keşiflerin değerli olduğuna inanıyor. Ve işte tam da burada, yeni bir fırsat alanı açılıyor: Kolaylıkla rastlantıların bir arada var olabildiği deneyimlerin alanı.





# Platformlar Hem Hayatı Kolaylaştırıyor, Hem Biçimlendiriyor

Son gelişmeler dikkat çekici. Uber, OpenTable ile iş birliği yapıyor. Artık uygulamadan hem aracınızı çağırıp hem de akşam yemeği rezervasyonunuzu yapabiliyorsunuz. Yani yalnızca sizi bir mekandan öbürüne taşıyan bir hizmet değil, akşamınızın akışını da planlayan bir yapı haline geliyor.

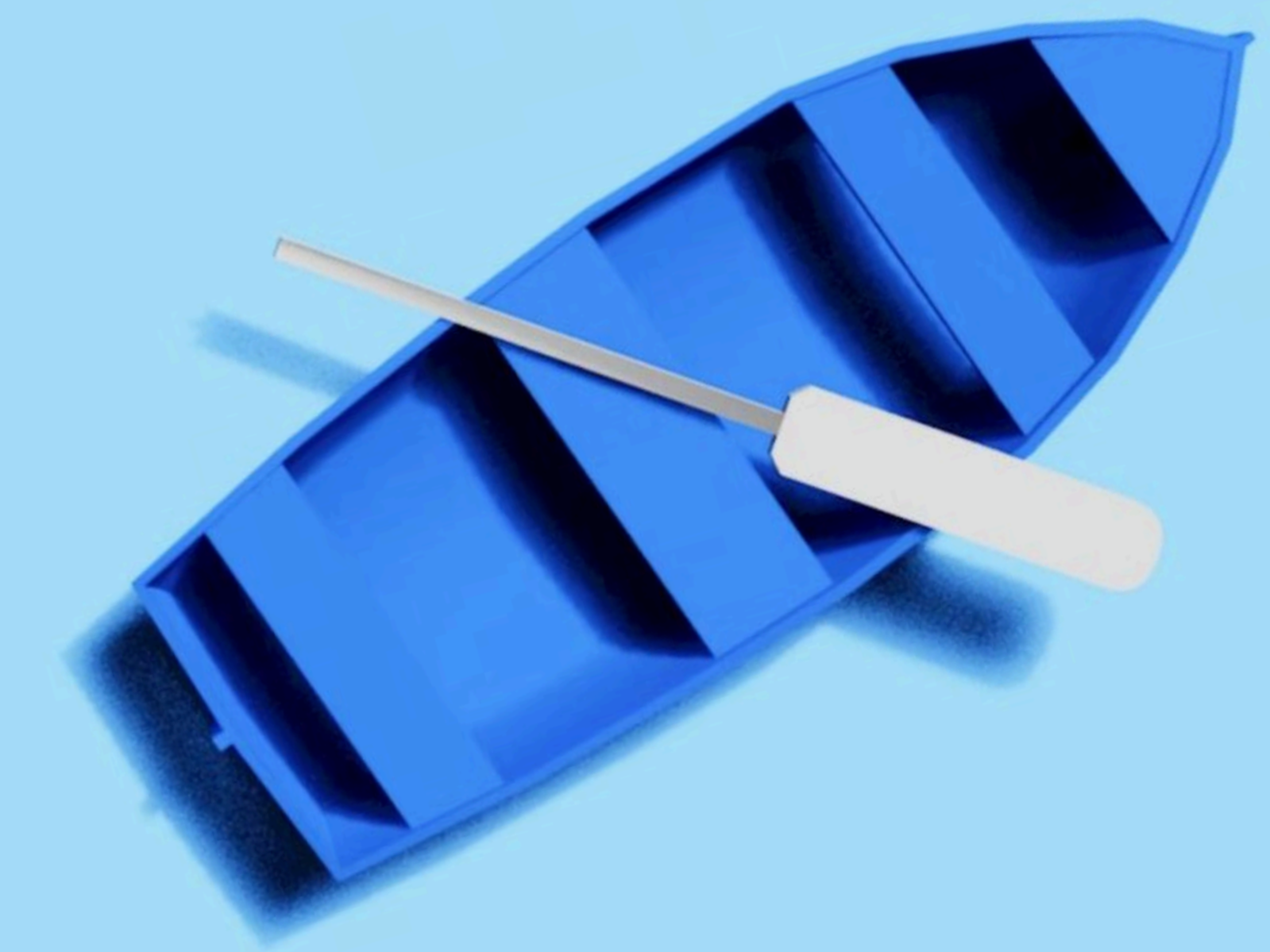
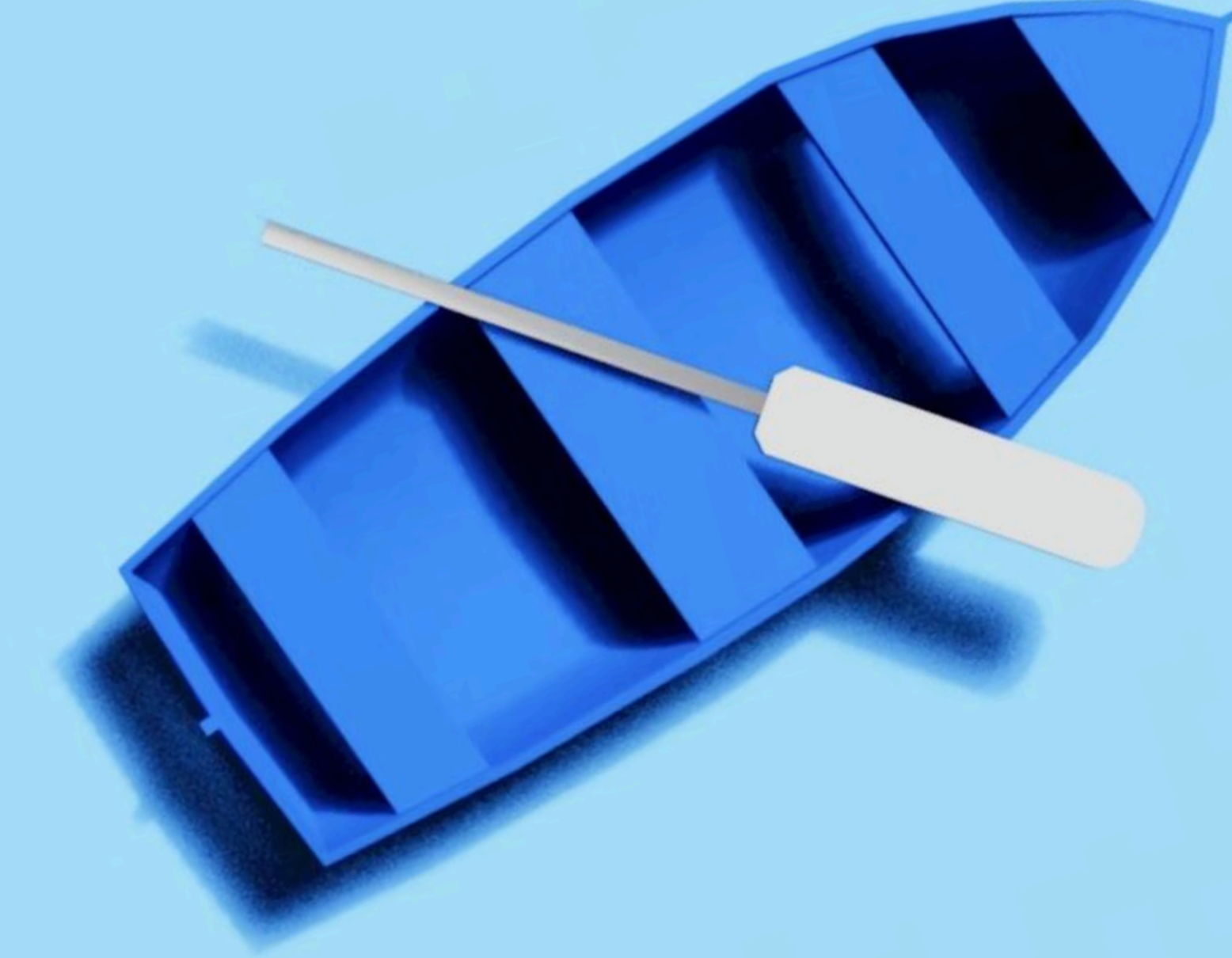
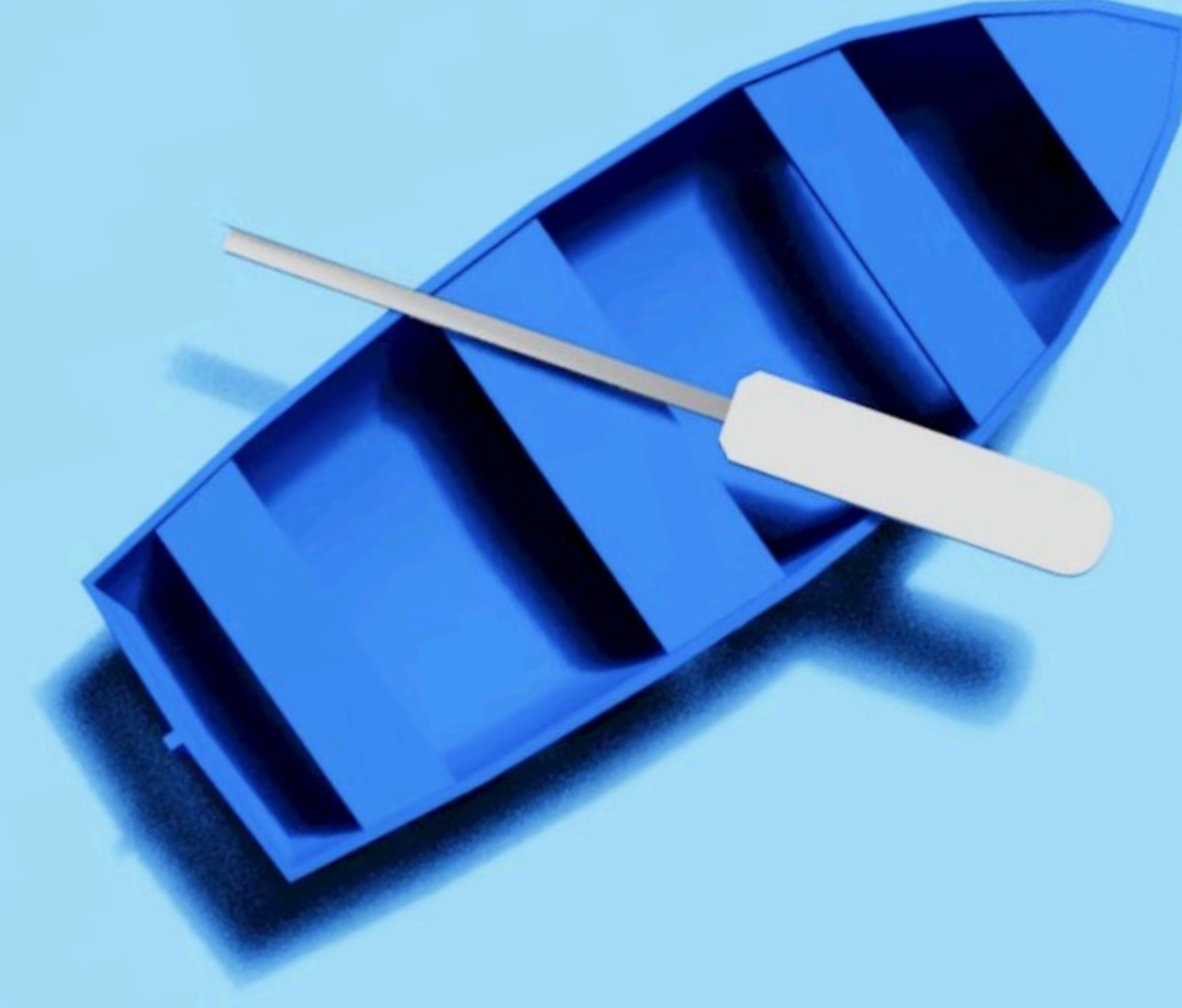
Airbnb de benzer bir çizgide ilerliyor. Ev kiralamanın ötesinde artık kişiselleştirilmiş öneriler, yerel turlar, özel şefler, hatta masaj terapistleri bile sunuyor. Bir tatil planlamaktan çok, tüm deneyimi baştan sona kurgulayan bir sisteme dönüşmüş durumda.

Bu adımlar, tek bir hizmet sunma amacının yanında; o ana yön verme isteğini de taşıyor. Ve görünüşe göre her yeni entegrasyon, daha fazla kararın kullanıcı adına verilmesine sebep oluyor.

# Hazır Akışların İçinde Kendi Yoluna Yönelenler de Oluyor

Bu önceden belirlenmiş akışlara karşı bir sessizlik yükselmeye başladı bile. Kurgulanan yolculuklara kendince ara verenler, ısrarla önerilmeyeni tercih edenler, uygulamaların dışında kalan alanları keşfetmek isteyenler...

Büyük şehirlerde giderek çoğalan sessiz kafeler, bildirim kapatma modları, algoritmasız müzik listeleri tesadüf değil. Bazı insanlar hala doğal yollarla kendi yolunda ilerlemenin yerini hiçbir öneri sisteminin dolduramayacağını düşünüyor. Ve bunu bir tepki değil, bir ihtiyaç olarak yaşıyor. Yani her anı bir platform ile doldurmak istemeyen bir kesim var. Ama henüz onlar için, belki de sizin için, tasarlanmış sistemler yok.





# Kolaylıklara Kapılmadan Bağlantıda Kalmanın Yolları Var

Platformların sunduğu avantajlar tartışılmaz. Zaman kazandırıyor, bolluk sunuyor, güven veriyorlar. Ama bu fırsatlar tüm yaşamı kapsayan bir otomasyona dönüştüğünde, bireylerin seçim hakkı göz ardı edilebiliyor.

Öte yandan, tamamen dijitalden uzak bir yaşam da gerçekçi olmayabilir. Modern hayatın içinde bağlantıda kalmak, insanlığın doğal bir parçası.

Bu iki uç arasında, fark edilmesi gereken asıl mesele şu:  
Platformların sunduklarından tamamen kopmayan, ama onlara teslim de olmayan denge alanları tasarlamak mümkün. Ne her adımı onlar düşünsün, ne de her yolculuğu sıfırdan siz belirlemek zorunda kalın.  
Bir başka ifadeyle, çözüm daha açık ve daha dengeli bir ritmin altında yatıyor.

# En Zengin Keşifler Hala Tesadüflerden Doğuyor

Bir gün bir randevuya erken varıyorsunuz. Beklerken köşede bir kafe fark edip içeri giriyorsunuz. Zamanla, fark etmeden orası sık sık uğradığınız bir yer haline geliyor.

Hiçbir öneri sistemi, böyle bir rastlantının getirdiği fırsatın yerini tutamaz.

Tıpkı yanlışlıkla indiğiniz bir durakta karşınıza çıkan güzel manzara gibi.

Bu anlar tamamen rastgele değildir ama planlanmış da sayılmaz. Çünkü onları mümkün kılan şey bir algoritma değil, meraktır. Sadece insana özgü, yönü belli olmayan ama içten gelen bir dürtü. Size başkası tarafından önerilen bir şeyi deneyimlemekle, onu kendi merakınızla keşfetmeniz arasında duygusal bir fark var. Biri size tanıdık gelir, diğeri size ait olur.





# Her Zaman Görünür Olmak Şart Değil, Bazen Varlık Sessizlikte

Bu tür tesadüflerin yarattığı etki, platformların tamamen geri planda kalmasını gerektirmez. Ama her anı sahiplenmek zorunda da olmadıklarını hatırlamaları gerekir. Bazen bu markalar veya uygulamalar için bir adım geri çekilmek ve insanların kendi yollarını çizmelerine alan tanımak en anlamlısıdır.

Kimi zaman, yalnızca şunu demek yeterli olacaktır: “Hazır olduğunda buradayız.” Bu yaklaşım, dikkat çekmeden kalıcılık yaratmanın güçlü bir yolu.

Kullanıcının peşinden koşan değil, ona eşlik eden bir destekçi olmak. Kendi alanını kurmaya ve yönetmeye çalışanlara fırsat tanıyan bir marka sesiyle duyulmak.



# Geleceğin Deneyimi, Konfor ile Keşfin Dengesinde Şekilleniyor

Bugün dijital dünyada iki yön ortaya çıkıyor: Yaşamı uygulamalarla bütünleştirmeye çalışanlar ve bu akışın dışında kalmayı tercih edenler. Ama hayat bu kadar keskin çizgilerle ilerlemiyor. Arada bir yer var. Kolaylıktan vazgeçmeyen ama yönünü zaman zaman kendisi belirlemek isteyenlerin. Konforu seven ama rastlantının değerini hala bilenlerin. Sistemlerin sunduğu imkanlardan faydalanan ama kimi günler konumunu kapatmayı tercih edenlerin yeri. Geleceğin deneyimleri belki de tam bu yer için tasarlanacak. Devamlı katılımın şart olmadığı, bireye nefes alanı tanıyan, yönlendirmeden de yanında olduğunu hissettirebilen deneyimler. Platformların gölgesinde nefes alınabilen bir dünya. Asıl ihtiyacımız belki de tam olarak bu. Ve bazen, sadece şu soruyu sormak yeterli: "Bu an gerçekten kime ait?"

# Teşekkürler.



## Uğur Karakaya

Yönetim Danışmanlığı  
Bölüm Başkanı / Şirket Ortağı  
ugurkarakaya@kpmg.com



## İtir Akel

Yönetim Danışmanlığı  
Şirket Ortağı  
iakel@kpmg.com

© 2024 KPMG Yönetim Danışmanlığı A.Ş., şirket üyelerinin sorumluluğu sundukları garantiyle sınırlı özel bir İngiliz şirketi olan KPMG International Limited ile ilişkili bağımsız şirketlerden oluşan KPMG küresel organizasyonuna üye bir Türk şirkettir. Tüm hakları saklıdır. Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen, bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisizdir. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG adı ve KPMG logosu, bağımsız üye şirketlerden oluşan KPMG küresel organizasyonun lisansı altında tescilli ticari markalardır. KPMG International Limited ve ilişkili kuruluşları müşterilere herhangi bir hizmet sunmamaktadır.

## Detaylı bilgi için:

KPMG Türkiye  
Clients & Markets  
tr-fmmarkets@kpmg.com

## Ankara

Paragon Tower, Kızılırmak Mah.  
Ufuk Üniversitesi Cad. 1445 Sok.  
No:2 Kat:13  
06530 Çankaya/Ankara  
+90 312 491 7231

## İstanbul

İş Kuleleri, Kule 3, Kat:2-9  
34330 Levent/İstanbul  
+90 212 316 6000

## Adana

Sunar Nuri Çomu İş Merkezi,  
A Blok No:18, İç Kapı No:13  
1010 Seyhan/Adana  
+90 322 450 21 20

## Bursa

Odunluk Mah. Liman Cad. Efe  
Towers, No:11/B, Kat:9-10,  
16265 Nilüfer/Bursa  
+90 224 503 80 00

## İzmir

Folkart Towers, Adalet Mah.  
Manas Bulvarı, No:39/B, Kat:35,  
35530 Bayraklı/İzmir  
+90 232 464 2045