

# *E-ticaret Web Sitelerinde Alış Veriş Sepeti Terk Etme Sebepleri*



Merve Okur  
Hacettepe Üniversitesi  
mrvokr@gmail.com

?



---

İnternet olmadan para  
kazanmaya devam edebilir  
miyim?



## Neden E-ticaret?

---

- İnternet
- Ekonomik kriz
- Zaman

# Internet'te Nasıl Para Kazanılır?

---



- Reklam almak
- Ürün ve hizmet satmak

# Hizmet ve Ürün Satışı

---

- Sadece internet üzerinden satış yapan şirketler
- İnternet üzerinden de satış yapan şirketler

# Ticarette Güven

---

- Sezgiye dayalı güven
- Güvenlik önlemleri

# E-ticaret'te Güvenlik Önlemleri

---

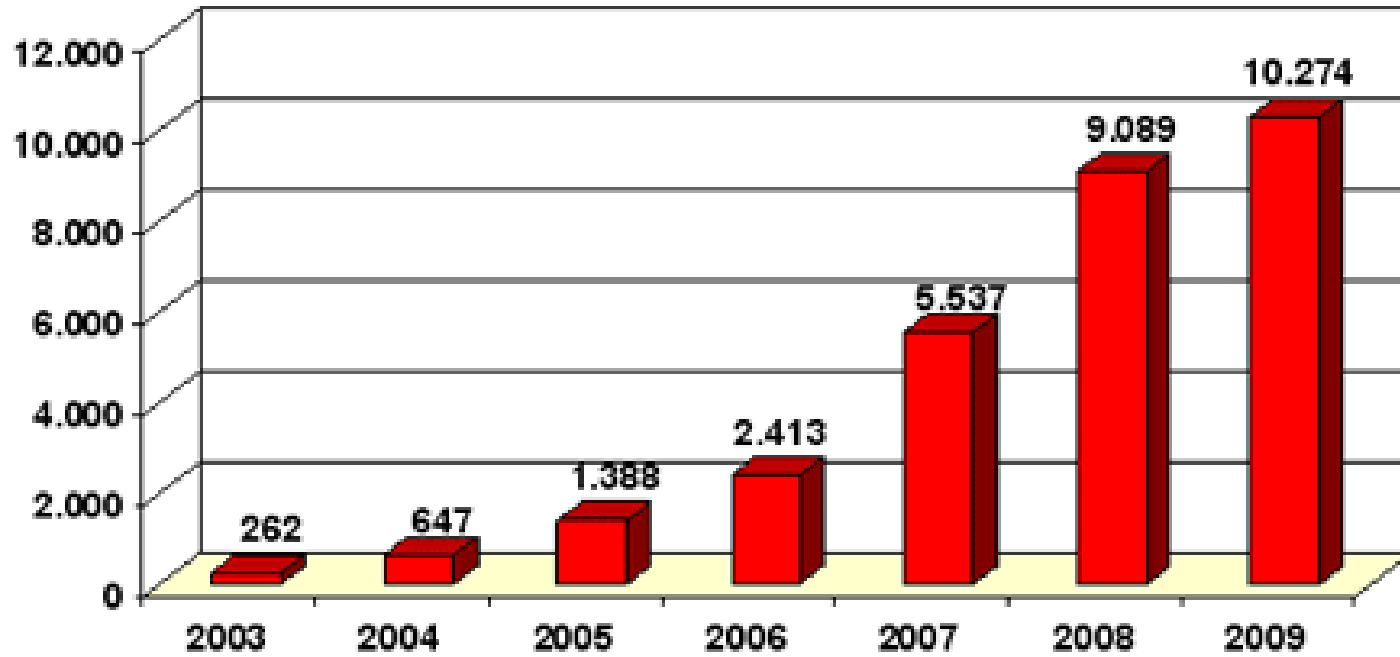
- SSL (Secure Sockets Layer)



- SET (Secure Electronic Transaction)

# E-ticaret İşlemleri

**E-TİCARET İŞLEMLERİ** (milyon TL)  
(Yerli ve Yabancı Kartların Yurtiçi Kullanımı)





# Alış Veriş Sepeti Terk Etme

---

%50- %90

## Sepet Terk Etme Nedenleri

---

- Kredi kartı bilgisi  
(Güvenlik)
- İlgisiz ya da ilgisiz görünen bilgi talebi  
(Gizlilik)
- Sepet ekranının çok karmaşık olması  
(Kullanılabilirlik)

## E-ticaret'te Güvenlik

---

- 3. kuruluşlar satın alma davranışını %45 oranında etkilemektedir.(Head and Hassanein, 2002)
- Hepsiburada.com ve VeriSign

# E-ticaret'te Gizlilik

---

- Sepet terk etme oranlarının %35'ini oluşturmaktadır.

(Reducing shopping cart abandonment, 2003; Global millennia marketing, 2002)

## E-ticaret'te Kullanılabilirlik

---

- Satın alma sürecinin uzun oluşu %44
- Sayfa yükleme süresinin uzun oluşu %31
- Satın alma işleminden önce üye girişi istenmesi %23
- Satın alma sürecinin karmaşık oluşu %27'dir

(Global millennia marketing, 2002)

## E-ticaret'te Satış Oranları

---

- Organizasyon, etkinlik biletleri (%76)
- Kaset, CD, DVD, kitap (%73)
- Bilgisayar ürünleri (%34),
- Ev eşyası ve mobilya (%33)
- Giyim eşyası (%15)

(Ene, 2002).

# E-ticaret Siteleri

---

- [Hepsiburada.com](https://www.hepsiburada.com)
- [Mybilet.com](https://www.mybilet.com)
- [Markafoni.com](https://www.markafoni.com)
- [Idefix.com](https://www.idefix.com)
- [Ateliercreart.com](https://www.ateliercreart.com)

# Güvenlik

---

Güvenlik önlemlerinin alınması güven hissi vermek için yeterli değildir.



?

---

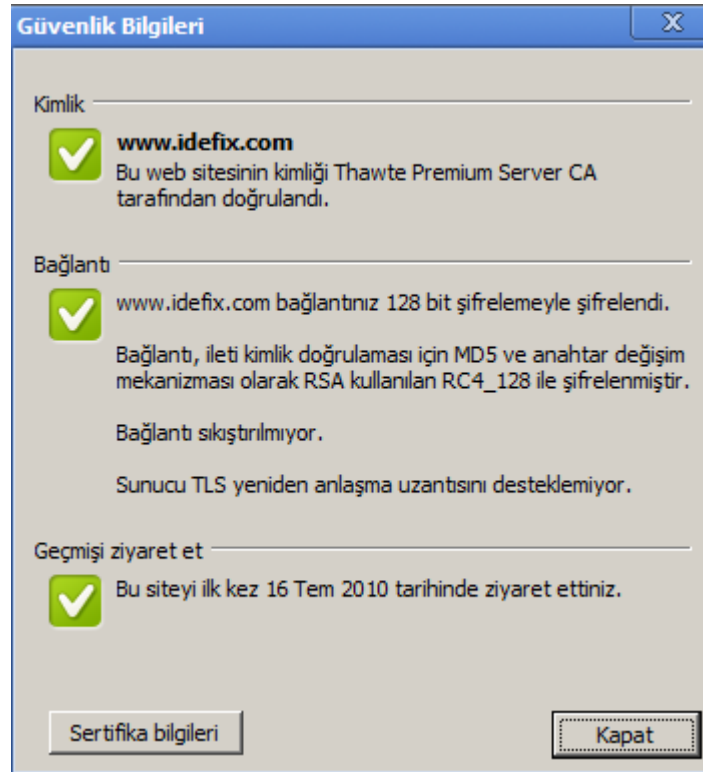
**Bir sitenin gerçekten güvenli olup  
olmadığı nasıl anlaşılır?**

# HTTPS://

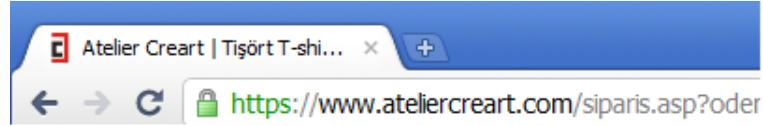
---



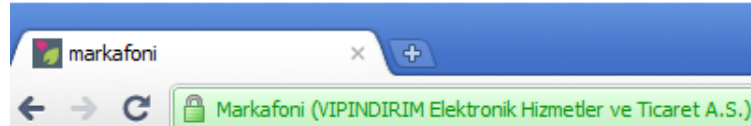
# Kilit İkonu



# HTTPS://



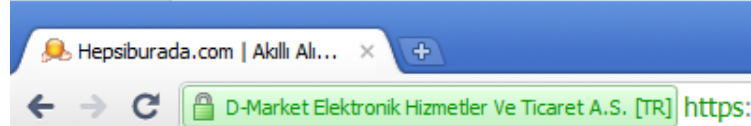
**Satın alma esnasında**



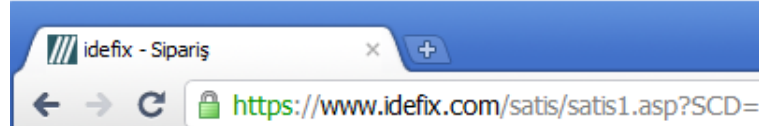
**Anasayfa ekrana geldiği anda**



**Satın alma esnasında**



**Üye girişi esnasında**

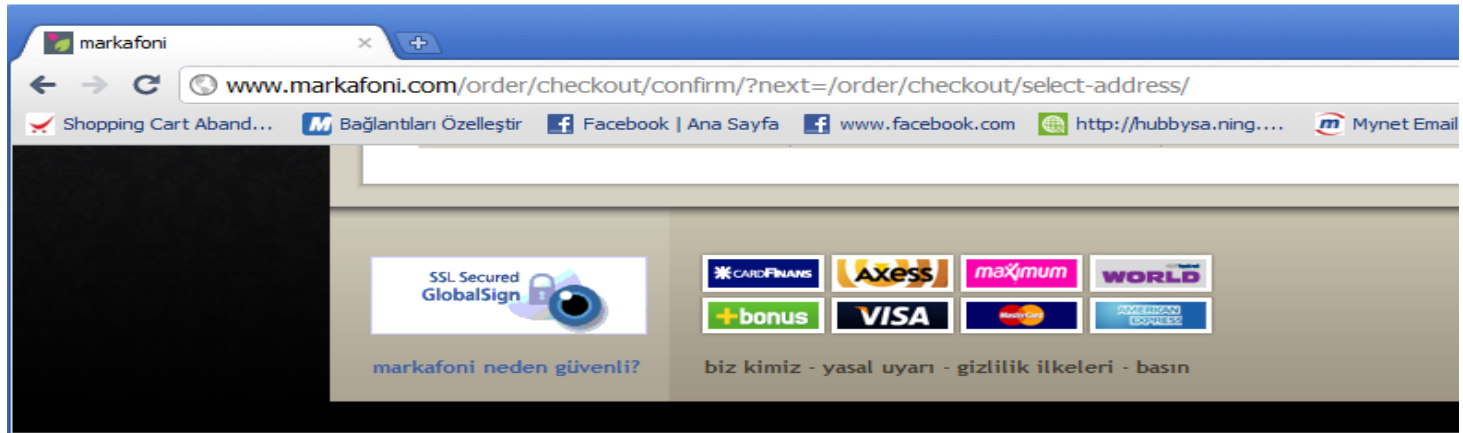


**Sepet sayfalarında**

# Logo



Hepsiburada.com



Markafoni.com

# Logo

Türkiye'nin Kütüphanesi. Ki... x +

← → ↻ www.idefix.com/vitrin/uye\_liste.asp?rx=62165

Shopping Cart Aband... M Bağlantıları Özelleştir f Facebook | Ana Sayfa f www.facebook.com http://hubbysa.ning.... m Mynet Email :: Lider, ...

idefix'te   ya da HAVALE ile alışveriş yapabilirsiniz.

**Bize ulaşın**  
Bizimle çalışmak için: [cv@ideefixe.com](mailto:cv@ideefixe.com)

idefix, **EBİ**'nin tescilli markasıdır.  
Elektronik Bilgi İletişim Hizmetleri Reklamcılık ve Tic. A.Ş.  
Hobyar Mah. Cemal Nadir Sokak No:14 Cağaloğlu - İSTANBUL / Türkiye  
Tel: +90 212 514 90 30 pbx Faks: +90 212 252 94 15  
©1999-2010 idefix'in ürettiği içerik, yazılı izin alınmadan kullanılamaz.  
Telif Hakları, Gizlilik İlkesi, Satış Sözleşmesi

kitap | arkadaş | evlilik | itiraf | oyun | paylaşım | kitap-eleştiri | müzik | DVD | PC oyun

# Şirket ve Ürün Bilgisi

---

- Şirket sicili
- Fiziksel Adres
- İade, teslimat ve garanti bilgileri

# Şirket ve Ürün Bilgisi



The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** MyBilet™ Sinema, Tiyatro, ...
- Address Bar:** www.mybilet.com
- Navigation Bar:** Shopping Cart Aband..., Bağlantıları Özelleştir, Facebook | Ana Sayfa, www.facebook.com, http://hubbysa.ning..., Mynet Email :: Lider, ...
- Advertisement:** HEMEN UÇABİLİRSİNİZ. (AKBANK logo)
- Footer:** MyBilet Hakkında | Reklam | Müşteri Hizmetleri | Gizlilik ve Kullanım Şartları | Bizimle Çalışın | Logo | Widget | R  
© 2001 - 2010 MyBilet Tüm Hakları Saklıdır. MyBilet bir Reysaş Holding kuruluşudur. Bu sitenin kullanımı Gizlilik ve Kullanım Şartları ile belir
- Security Logos:** GlobalSign Secured, MyBilet üzerinde yapılan tüm işlemler Global Sign 128-bit SSL ile korunmaktadır.
- Payment Logos:** AKBANK e-ticaret, MasterCard, VISA



# Şirket ve Ürün Bilgisi

markafoni

www.markafoni.com/order/checkout/confirm/?next=/order/checkout/select-address/#notification-anchor

Shopping Cart Aband... Bağılantıları Özelleştir Facebook | Ana Sayfa www.facebook.com http://hubbysa.ning... Mynet Email :: Lider, ...

DEVAM ▶

[markafoni.com satış sözleşmesini](#) okudum ve kabul ediyorum.

<p><b>ÜYE DESTEK</b> Siparişiniz ile ilgili sorularınız ya da markafoni ile ilgili önerileriniz için, <a href="#">bize ulaşın</a> sayfasından iletişime geçebilirsiniz.</p>	<p><b>GÜVENLİK</b> Kredi kartı bilgileriniz, sistemde tutulmadan, şifrelenerek bankanıza gönderilmektedir. Detaylı bilgi için <a href="#">Güvenlik</a> sayfamızı ziyaret edebilirsiniz. Kişisel bilgileriniz <a href="#">Gizlilik İlkelerimizin</a> güvencesi altındadır.</p>	<p><b>SİPARİŞ TAKİBİ</b> Siparişinizin hangi aşamada olduğunu, <a href="#">Siparişlerim</a> sayfasından takip edebilirsiniz.</p>	<p><b>İADE POLİTİKASI</b> Satın aldığınız ürün/ürünleri teslim tarihinden itibaren 7 gün içerisinde iade edebilirsiniz. İade koşulları ile ilgili daha fazla bilgi için <a href="#">Satış Sözleşmesini</a> inceleyiniz.</p>
---	---	--	---

# Gizlilik

---

- Üyelik formu
- Veri güvenliği

# Hepsiburada.com (Gizlilik)

Hepsiburada.com | Akıllı Alı... x +

D-Market Elektronik Hizmetler Ve Ticaret A.S. [TR] https://www.hepsiburada.com/shopper\_new.aspx

Shopping Cart Aband... M Bağlantıları Özelleştir f Facebook | Ana Sayfa f www.facebook.com http://hubbysa.ning... m Mynet Email :: L

### İletişim Bilgileri

Ülke \* : Türkiye ▼

Şehir \* : İstanbul ▼

İlçe \* : Seçiniz ▼

Telefon No \* : +90- 212 ▼

Dahili No :

Cep Telefon : +90-

# Ateliercreart.com (Gizlilik)

Atelier Creart | Tişört T-shi... x +

www.ateliercreart.com/yeni\_uye.asp

Shopping Cart Aband... Bağlantıları Özelleştir Facebook | Ana Sayfa www.facebook.com http://hubbysa.ning.... Mynet Email :: Lider, ...

**atelier creart**  
*Tarzını üstünde taşı!*

YENİ ÜYE | ÜYE GİRİŞİ | SEPETİNİZDE HENÜZ ÜRÜN YOK  
ANASAYFA | HAKKIMIZDA | ALIŞVERİŞ GÜVENLİĞİ | SIKÇA SORULAN SORULAR | KURUMSAL SİPARİŞ | BAYILIK | MEDYADA BİZ | ZİYARETÇİ YORUMLARI | KAMPANILAR

**GELENEKSEL-KÜLTÜREL**

MUSTAFA KEMAL ATATÜRK  
FATİH SULTAN MEHMET  
OSMANLI MOTİFLERİ  
MEVLANA CELALEDDİN-İ RUMİ  
ÇANAKKALE 1915  
ANA YURT: ORTA ASYA  
KATİP ÇELEBİ 400 YAŞINDA  
MİMAR KOCA SINAN  
ERMEYDANI KIRKPINAR  
ERİNEĞİN DAPÜSİSİ 400

**ATELIER CREART YENİ ÜYE KAYDI**

ateliercreart.com'a üye olmak ücretsiz ve çok kolay! Aşağıdaki alanları doldurup üye olun ve Atelier Creart üyelik avantajlarından yararlanmaya başlayın!

Ad ve Soyad

E-posta adresi

Parola

GÖNDER

# Mybilet.com (Gizlilik)

MyBilet™ Yeni Üye Formu

www.mybilet.com/member\_signup.php

Shopping Cart Aband... Bağlantıları Özelleştir Facebook | Ana Sayfa www.facebook.com http://hubbysa.ning.... Mynet Email :: Lider, ... inn | Türkçe anlamı, T... Diğer yer imleri

Üye Girişini yaparak ya da Yeni Üye olarak size yakın etkinlikleri görebilirsiniz. Sık Sorulan Sorular Satış Noktaları Kurumsal Hizmetler Müşteri Hizmetleri

**mybilet™**  
Bilet almanın en kolay yolu...

Anasayfa Tüm Etkinlikler Tüm Mekanlar Sepetim

Benim Mekanlarım Biletlerim Üyelik İşlemleri Nasıl Bilet Alırım? Etkinlik ya da Mekan Ara Bir Şehir ve Mekan seçiniz...

**Eğer MyBilet üyesi iseniz**  
Lütfen Üye Girişini yapınız.

**Şifrenizi mi unuttunuz?**  
E-postanıza gönderelim.

**AVANS MİL PUAN, ŞİMDİ WINGS BUSINESS'TA AVANS MİL KULLANARAK HEMEN UÇABİLİRSİNİZ.**  
444 25 25 www.wingscard.com.tr AKBANK

**MyBilet'e üye olun...**

Doldurulması zorunlu alanlar

Adınız  
Soyadınız  
E-Posta  
E-Posta (Tekrar)  
Şifrenizi unuttuğunuz zaman gerekmektedir.  
Cep Telefonunuz  
000  
SMS ile gönderilecek bilet bilgileriniz için gerekmektedir.  
Şehir  
Şifre  
Şifreniz en az 6 karakter olmalıdır.

**Bilet almanın en kolay yolu...**

- İstedığınız koltuğu alabilirsiniz.
- İyi yerden bilet almak için erkenden etkinlik alanına gitmezsiniz.
- Etkinlik alanında sıra beklemeden MyBilet Xpress Elektronik Gişelerimizi kullanabilirsiniz.
- Tüm etkinlikleri ve seansları bir arada görüp aralarından seçim yapabilirsiniz.
- Biletlerinizi ağğa alabilir veya istediğiniz bir başka tarih ile değiştirebilirsiniz.

**MyBilet Satış Noktaları**

MyBilet Etkinlik Biletleri

# Markafoni.com (Gizlilik)



The screenshot shows a web browser window with the URL [www.markafoni.com/user/registration/register/waitinglist/](http://www.markafoni.com/user/registration/register/waitinglist/). The page features the Markafoni logo, which includes the text "markafoni" and "Özel Alışveriş Kulübü". The main heading is "bekleme listesi". Below this, there is a paragraph of text explaining the club's exclusivity and the need for a referral. At the bottom, there is a registration form with the following fields:

E-mail adresiniz	<input type="text"/>
Adınız	<input type="text"/>
Soyadınız	<input type="text"/>
Cinsiyet	<input type="text"/>
Mesaj Başlığı	<input type="text"/>
Mesajınız	<input type="text"/>

# Idefix.com (Gizlilik)

Türkiye'nin Kütüphanesi. K... x

www.idefix.com/vitrin/uye\_profilyeni.asp

Shopping Cart Aband... Bağlantıları Özelleştir Facebook | Ana Sayfa www.facebook.com http://hubbysa.ning.... Mynet Email :: Lider, ... inn | Türkçe anlamı, T...

**idefix/** VİTRİN KİTAP <sup>YENİ</sup> e-KİTAP MÜZİK DVD VIDEO SİBERMARKET  
ÇOK SATANLAR YENİLER AVANTAJ YARDIM

ARAMA Bütün Dükkanlarda ARA Detaylı Arama SİPARİŞ TAKİBİ FAVORİ LİSTEM ÜYELİK BİLGİLERİM YARDIM

17 Eylül 2010 Cuma  
Yeni ziyaretçinin kılavuzu  
Alışveriş Listem tümünü göster >  
Listeniz Boş  
SATIN AL

Üye Girişi  
e-posta  
GİR  
üye olmak istiyorum  
şifremi unuttum

sabitfikir  
SÖYLEŞİ  
Baba Zula

**SİSTEM** ÇAĞIN GERİLİMİ ROMANI!  
ÖĞRENİYOR! BÜYÜYOR!

**ÜYELİK**  
idefix üyesi olmak için aşağıdaki formu doldurmanız yeterli...

Adınız   
Soyadınız   
E-posta adresiniz   
E-posta adresiniz   
(tekrar)

Siparişlerinizin takibini sağlayacak e-postalarımızın, size vaktinde ulaşması açısından hotmail ve yahoo adresi kullanmamanız yararlı olacaktır.

Seçtiğiniz şifre  (en az 4, en fazla 10 karakter)  
Seçtiğiniz şifre  (tekrar)  
Kampanya kodu

e-kitap dükkanı açıldı  
3

# Kullanılabilirlik

---

- Satın alma süresi
- Sayfa yükleme süresi
- Arayüz
- Üye giriş talebi



## Sonuç ve neriler

---

- Idefix.com güvenlik önlemleri olsa da bunu müřterilerine hissettirebilmek için daha fazla çaba sarfetmelidir.
- Hepsiburada.com ve mybilet.com üyelik formunda istedikleri detay düzeyi yüksek bilgileri zorunlu alan olarak belirlememelilerdir.

## Sonuç ve Öneriler

---

- Idefix.com dışında diğer 4 site sepete ürün atılmak istendiğinde üye kaydı ya da girişi talep ediyorlar. Bu talep sitede satın alma esnasına kadar istenmemelidir.
- Kullanılabilirlik açısından sitelerde önemli bir soruna rastlanmamıştır.

# Siralama

---

1. [Ateliercreart.com](https://www.ateliercreart.com)
2. [Markafoni.com](https://www.markafoni.com)
3. [Hepsiburada.com](https://www.hepsiburada.com)
4. [Mybilet.com](https://www.mybilet.com)
5. [Idefix.com](https://www.idefix.com)