



Yaşar Tonta , İrem Soydal

Web Bilgi Sistemlerinde Performans Değerlendirmesi

(Performance Evaluation of Web Information Systems)



Plan

- Giriş:
 - “Web bilgi sistemi” kavramı
 - Algılanan hizmet kalitesi
 - Geleneksel ve web hizmet kalitesi boyutları
- Araştırmanın amacı ve yöntem
- Quadrant ve boşluk analizi bulguları
- Sonuç

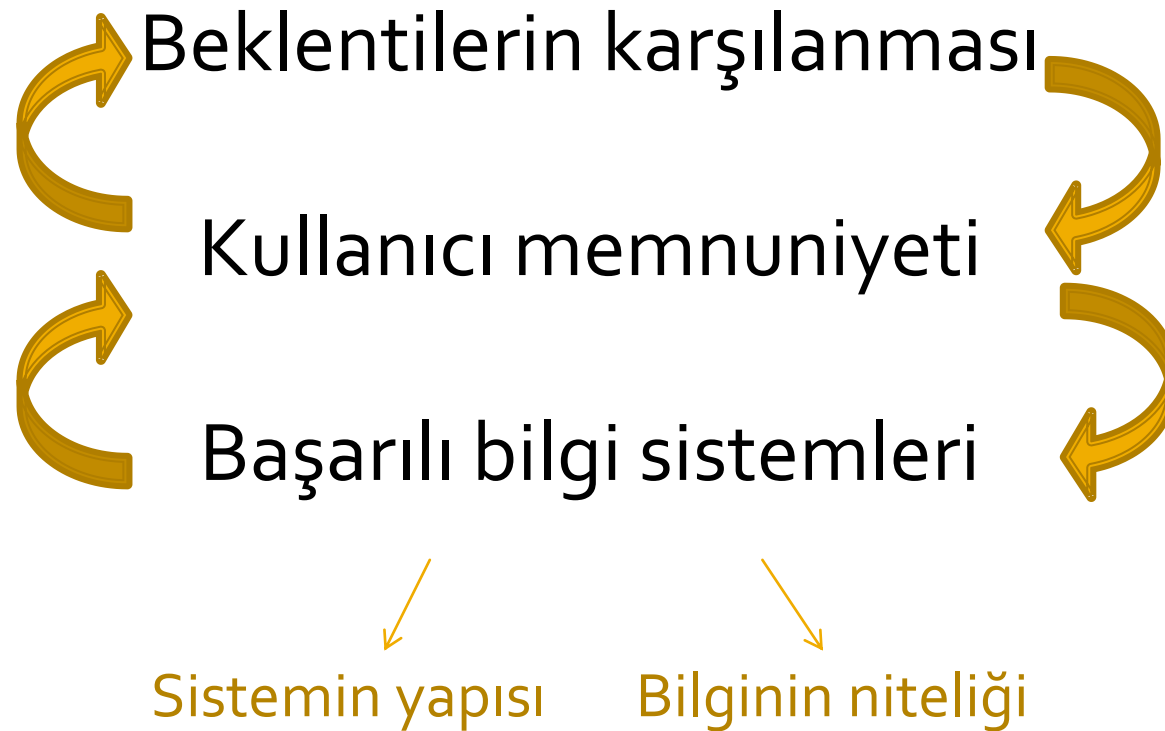


Web bilgi sistemi

- “Web siteleri aslında bilgi sistemleridir ve bilgi sistemlerinin kullanımı ile ilgili her şey web siteleri için de geçerlidir.” (Loiacono, Watson ve Goodhue 2000)
 - Bilgi sunma
 - Etkileşimli hizmetler



Kaliteli hizmet



Algılanan hizmet kalitesi

- “Algılanan kalite, kullanıcı memnuniyetinin temelidir...Kullanıcının bir ürün ya da hizmetin genel mükemmellik ve üstünlüğü hakkındaki yargısı olarak tanımlanır...” (Zeithaml 1988)
 - Somut olma
 - Güvenilirlik
 - Yanıt verme
 - Güvence
 - Empati



Web'de hizmet kalitesi anlayışı

- Geleneksel hizmet kalitesi boyutları
- +
- Başarılı içerik ve sunum
- Kullanıcıya yol gösterici öğeler
- Kolay kullanılabilirlik
- Bilginin niteliği
- Kullanıcı güvenliği



Araştırmanın amacı ve yöntem

- Amaç, farklı web bilgi sistemlerinde kullanıcıların kalite algısını belirlemek.
- Kar amacı güden (Idefix, Çevrimiçi alışveriş sitesi) ve gütmeyen (ULAKBİM, Ulusal bilgi merkezi) iki farklı web sitesi
- E-Qual İndeksi
- Çevrimiçi anket - Beşli likert ölçeği – “Önem” ve “Memnuniyet” puanları
- Yaklaşık 1900 yanıt ve ortalama puanları
- Quadrant analizi
- Boşluk analizi



E-Qual indeksi

Kullanılabilirlik

1. Sitenin kullanımını kolay öğrenilebilir buluyorum
2. Siteyle olan etkileşimim açık ve anlaşılır
3. Siteyi kolay dolaşılabilir buluyorum
4. Siteyi kolay kullanılabilir buluyorum
5. Sitenin çekici bir görünümü vardır
6. Tasarım sitenin türüne uygundur
7. Site uzmanlarca hazırlanmış hissi verir
8. Site benim için olumlu bir deneyim yaratır

Bilginin Niteliği

9. Doğru bilgi sağlar
10. İnandırıcı bilgi sağlar
11. Zamanında bilgi sağlar
12. İhtiyaçlarımla ilgili bilgi sağlar
13. Kolay anlaşılır bilgi sağlar
14. Uygun detayda bilgi sağlar
15. Bilgiyi uygun bir biçimde sunar

Hizmet Etkileşimi

16. Saygındır
17. İşlemleri tamamlamak konusunda güven verir
18. Kişisel bilgilerimin güvende olduğu hissini verir
19. Kişiselleştirilmiş izlenimi yaratır
20. Bir topluluğa ait olma hissi uyandırır
21. Kurumla iletişim kurmayı kolaylaştırır
22. Hizmet ya da ürünlerin söz verildiği şekilde iletileceği konusunda kendimi güvende hissederim



Araştırma soruları

- Kar amacı güden ve gütmeyen kurumların kullanıcıları bilginin niteliği, kullanılabilirlik ve hizmet etkileşimi gibi performans bileşenlerini nasıl algılıyorlar?
- Tasarım açısından kâr amacı güden ve gütmeyen kurumların web sitelerinin zayıf ve güçlü yanları neler?
- Geliştirilebilecek performans bileşenleri var mı?
- Kullanıcılar web hizmet kalitesi ile ilgili hangi performans bileşenlerine daha fazla değer veriyorlar?
- Kullanıcılar tarafından göz ardı edilmiş hizmet kalitesi performans bileşenleri var mı?

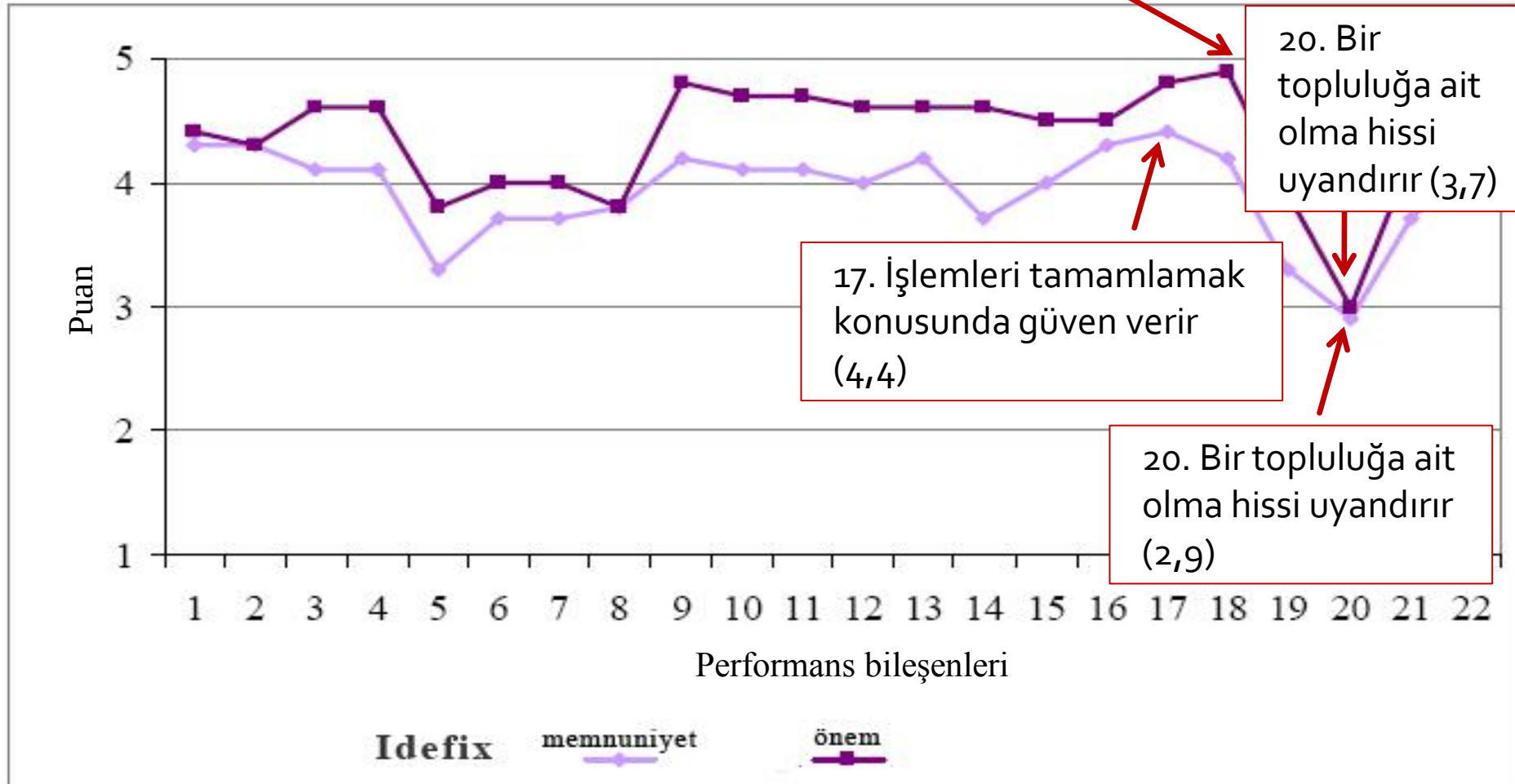


Ortalama önem ve memnuniyet puanları

Performans bileşenleri	Idefix		ULAKBİM	
	Önem	Memnuniyet	Önem	Memnuniyet
1. Sitenin kullanımını kolay öğrenilebilir buluyorum	4.4	4.3	4.5	3.7
2. Siteyle olan etkileşimim açık ve anlaşılır	4.3	4.3	4.4	3.6
3. Siteyi kolay dolaşılabilir buluyorum	4.6	4.1	4.6	3.5
4. Siteyi kolay kullanılabilir buluyorum	4.6	4.1	4.6	3.6
5. Sitenin çekici bir görünümü vardır	3.8	3.3	3.7	2.8
6. Tasarım sitenin türüne uygundur	4.0	3.7	3.9	3.3
7. Site uzmanlarca hazırlanmış hissi verir	4.0	3.7	4.0	3.4
8. Site benim için olumlu bir deneyim yaratır	3.8	3.8	4.1	3.5
9. Doğru bilgi sağlar	4.8	4.2	4.8	4.3
10. İnanılcı bilgi sağlar	4.7	4.1	4.8	4.3
11. Zamanında bilgi sağlar	4.7	4.1	4.8	4.0
12. İhtiyaçlarımla ilgili bilgi sağlar	4.6	4.0	4.8	3.9
13. Kolay anlaşılır bilgi sağlar	4.6	4.2	4.7	3.8
14. Uygun detayda bilgi sağlar	4.6	3.7	4.6	3.8
15. Bilgiyi uygun bir biçimde sunar	4.5	4.0	4.6	3.8
16. Saygındır	4.5	4.3	4.5	4.2
17. İşlemleri tamamlamak konusunda güven verir	4.8	4.4	4.6	4.1
18. Kişisel bilgilerimin güvenliğinde olduğu hissini verir	4.9	4.2	4.7	4.1
19. Kişiselleştirilmiş izlenimi yaratır	3.9	3.3	3.9	3.2
20. Bir topluluğa ait olma hissi uyandırır	3.0	2.9	3.7	3.5
21. Kurumla iletişim kurmayı kolaylaştırır	4.2	3.7	4.3	3.8
22. Hizmet ya da ürünlerin söz verildiği şekilde iletileceği konusunda kendimi güvende hissederim	4.8	4.2	4.6	4.1
$\bar{x}$:	4.4	3.9	4.4	3.7

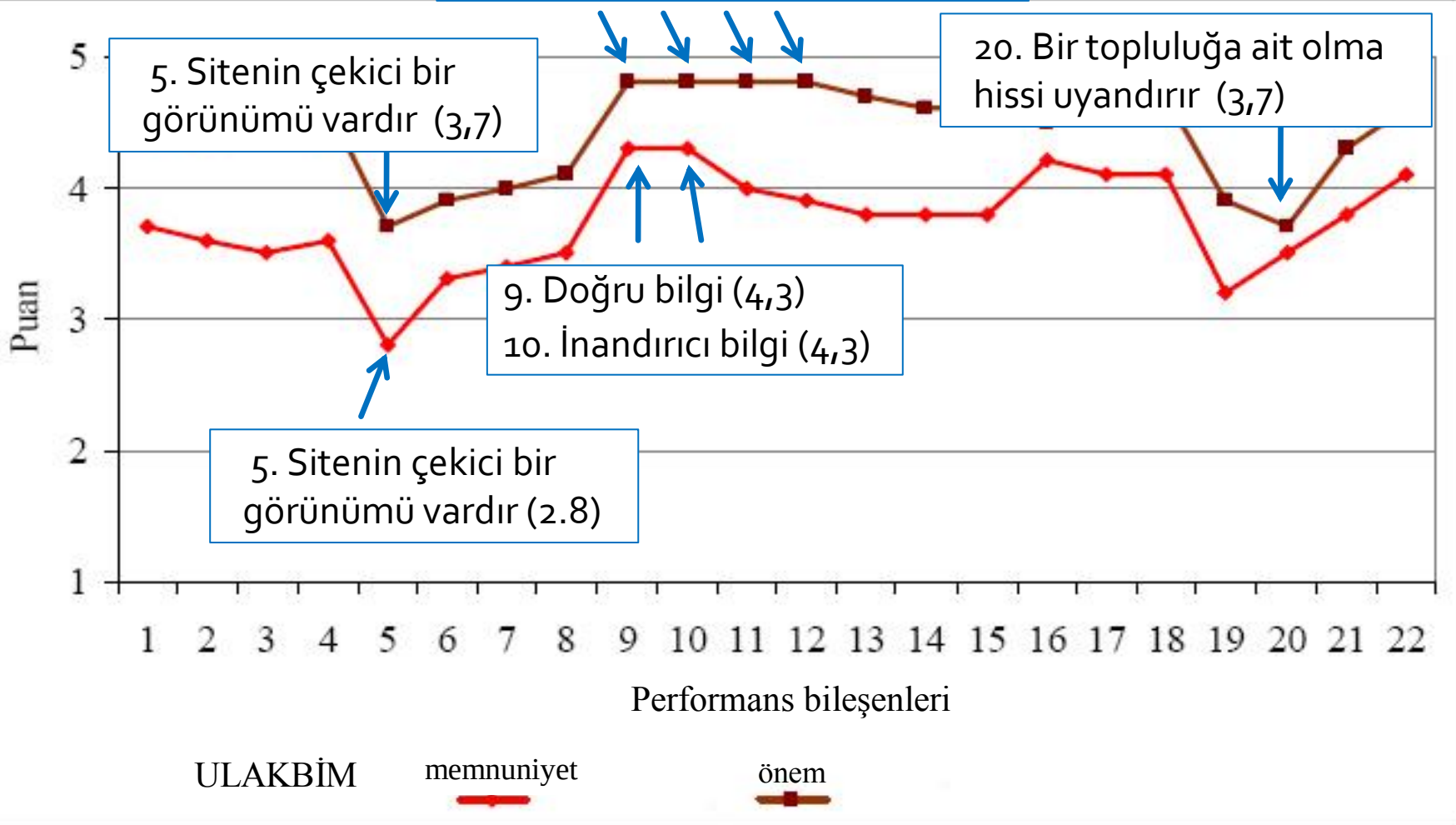


Idefix



ULAKBİM

- 9. Doğru bilgi (4,8)
- 10. İnanırcı bilgi (4,8)
- 11. Zamanında bilgi (4,8)
- 12. İhtiyaçlarımla ilgili bilgi sağlar (4,8)

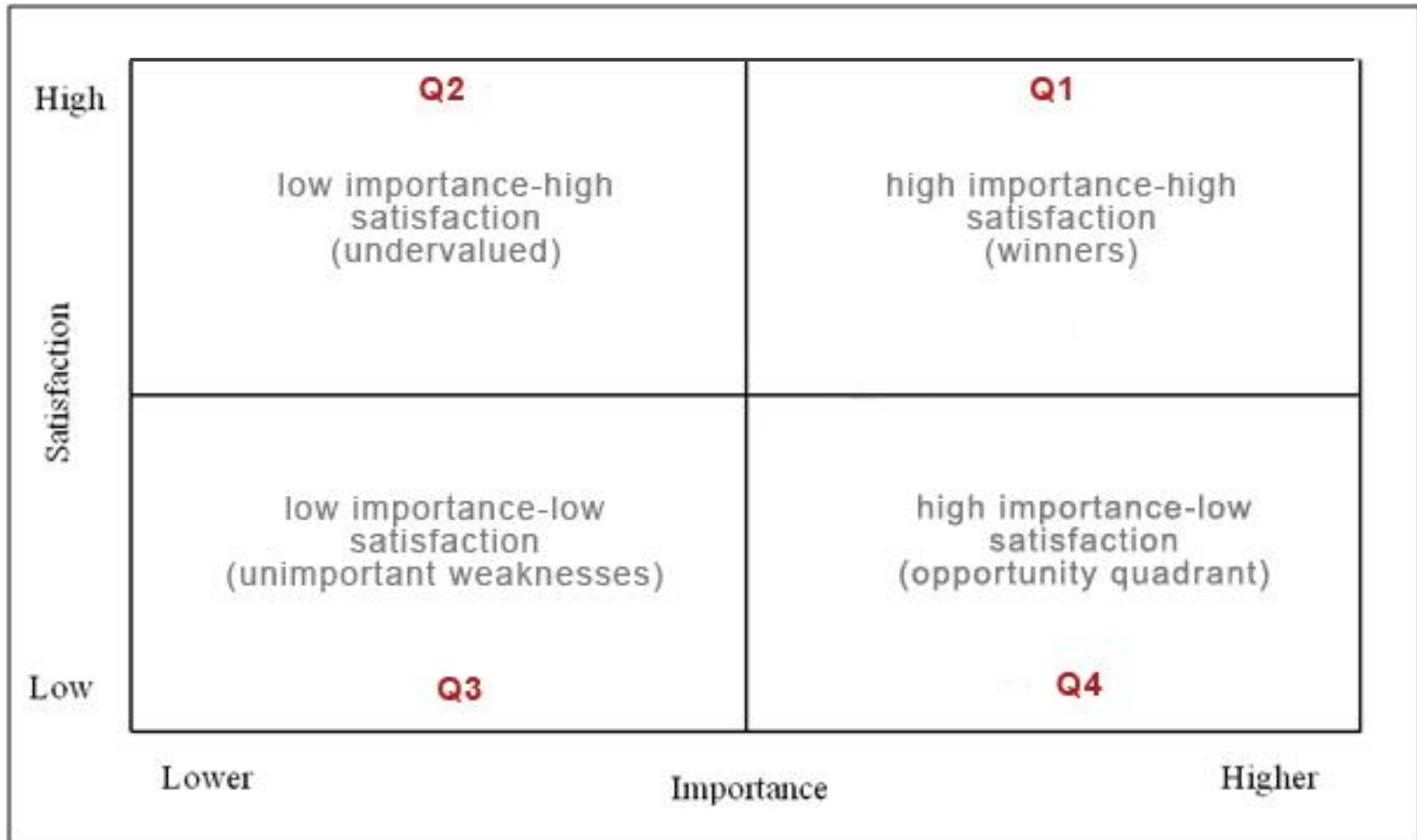


Quadrant analizi

- Bulguları görselleştirir
- Grafik korelasyon tekniği
 - Quadrant grafiğinin iki boyutu:
 - Performans bileşenine verilen önem (yatay eksen),
 - Algılanan performans / memnuniyet (dikey eksen)
- Ortalama önem ve memnuniyet puanları



Bölgeler ve anlamları



Idefix quadrant grafiği

Satisfaction	High	<u>Q2 (Hafife alınanlar)</u> 2. Siteyle olan etkileşimim açık ve anlaşılır	<u>Q1 (Kazananlar)</u> 1. Sitenin kullanımını kolay öğrenilebilir buluyorum , 4. Siteyi kolay kullanılabilir buluyorum, 3. Siteyi kolay dolaşılabilir buluyorum, 9. Doğru bilgi sağlar, 10. İnandırıcı bilgi sağlar, 11. Zamanında bilgi sağlar, 12. İhtiyaçlarımla ilgili bilgi sağlar, 13. Kolay anlaşılır bilgi sağlar, 15. Bilgiyi uygun bir biçimde sunar, 16. Saygındır, 17. İşlemleri tamamlamak konusunda güven verir, 18. Kişisel bilgilerimin güvenlikte olduğu hissini verir, 22. Hizmet ya da ürünlerin söz verildiği şekilde iletileceği konusunda kendimi güvende hissederim
	Low	<u>Q3 (Önemsiz kusurlar)</u> 5. Sitenin çekici bir görünümü vardır, 6. Tasarım sitenin türüne uygundur, 7. Site uzmanlarca hazırlanmış hissi verir, 8. Site benim için olumlu bir deneyim yaratır, 19. Kişiselleştirilmiş izlenimi yaratır, 20. Bir topluluğa ait olma hissi uyandırır, 21. Kurumla iletişim kurmayı kolaylaştırır	<u>Q4 (Fırsatlar)</u> 14. Uygun detayda bilgi sağlar
		Lower	Higher
		Importance	



ULAKBİM quadrant grafiği

Satisfaction	High	<u>Q2 (Hafife alınanlar)</u> 20. Bir topluluğa ait olma hissi uyandırır	<u>Q1 (Kazananlar)</u> 1. Sitenin kullanımını kolay öğrenilebilir buluyorum, 9. Doğru bilgi sağlar, 10. İnanırdıcı bilgi sağlar, 11. Zamanında bilgi sağlar, 12. İhtiyaçlarımla ilgili bilgi sağlar, 13. Kolay anlaşılır bilgi sağlar, 14. Uygun detayda bilgi sağlar, 15. Bilgiyi uygun bir biçimde sunar, 16. Saygındır, 17. İşlemleri tamamlamak konusunda güven verir, 18. Kişisel bilgilerimin güvenliğinde olduğu hissini verir, 22. Hizmet ya da ürünlerin söz verildiği şekilde iletileceği konusunda kendimi güvende hissedirim
	Low	<u>Q3 (Önemsiz kusurlar)</u> 5. Sitenin çekici bir görünümü vardır 6. Tasarım sitenin türüne uygundur 7. Site uzmanlarca hazırlanmış hissi verir 8. Site benim için olumlu bir deneyim yaratır 19. Kişiselleştirilmiş izlenimi yaratır 20. Bir topluluğa ait olma hissi uyandırır	<u>Q4 (Fırsatlar)</u> 2. Siteyle olan etkileşimim açık ve anlaşılır 3. Siteyi kolay dolaşılabilir buluyorum 4. Siteyi kolay kullanılabilir buluyorum
		Lower	Higher
		Importance	



Boşluk analizi

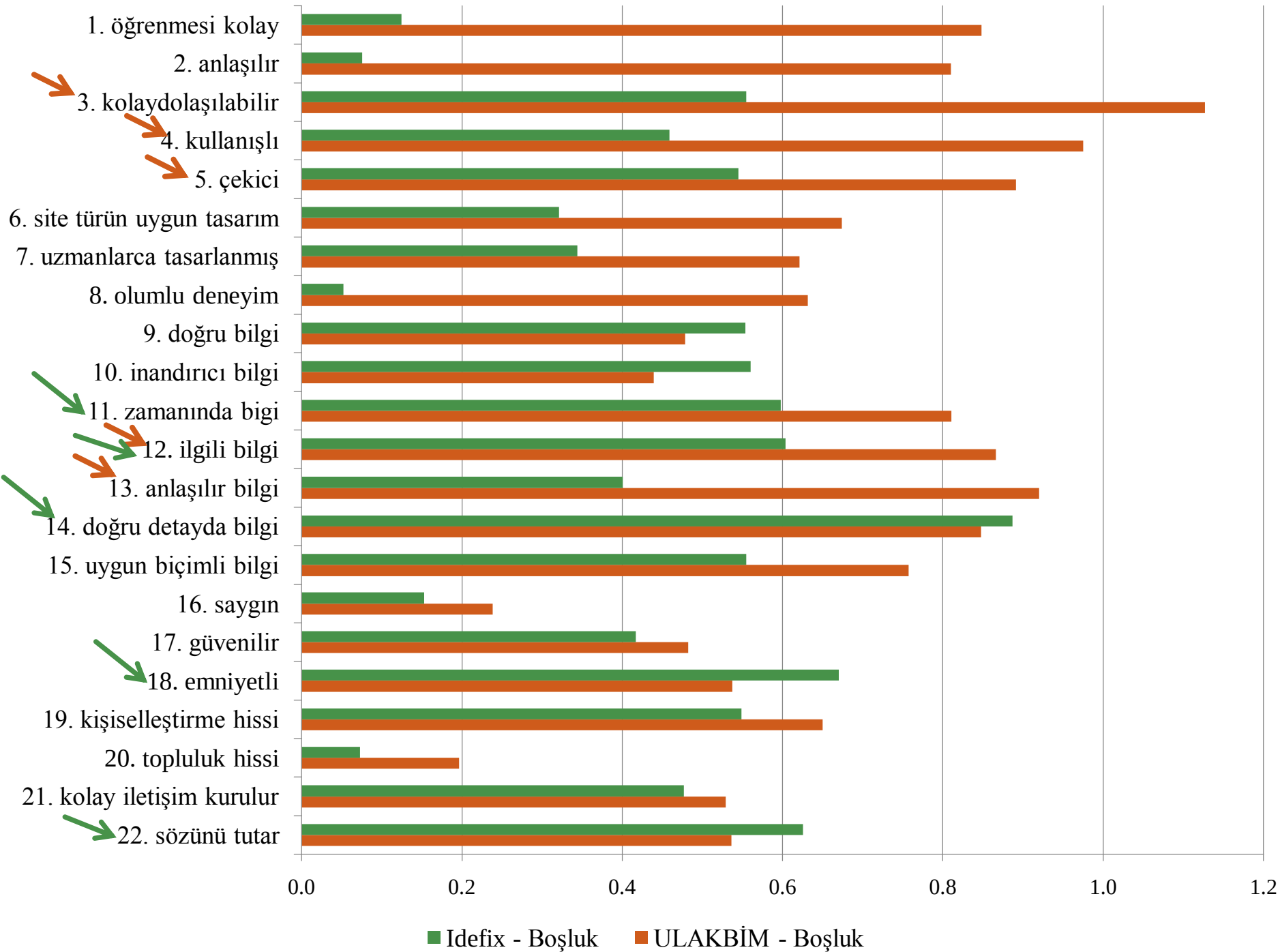
- Quadrant analizi, önemsenen performans bileşenlerinin hangilerinden memnun olduğu ya da olunmadığını net olarak göstermez.
- Bir değişken “yüksek önem, yüksek memnuniyet” (kazananlar) bölgesinde yer alsa bile önem ve memnuniyet puanları arasındaki fark_yüksek olabilir.
- Boşluk analizi bu farkları net gösterir.



..Boşluk analizi

- Önem puanları – Memnuniyet puanları:
 - Büyük boşluklar= İlk ilgilenilmesi ve düzeltilmesi gereken konular
 - Küçük boşluklar= Güçlü yanlar
 - Negatif boşluklar: Gereksiz zaman harcandığı, kullanıcıyı fazla ilgilendirmede olduğu anlaşılan konular





Sonuç

■ Quadrant Analizi

- Her iki sitede de performans bileşenlerinin yarıdan fazlası “kazananlar” (Q1) bölgesinde ve bu bileşenler her iki sitede de benzer.
 - Uygun detayda bilgi sunulması, güven ve güvenlik, vb.
- Her iki sitede de kolay kullanım, zamanında ve ilgili bilgi sunulması ve güvenlik gibi performans bileşenlerine daha fazla önem atfedilmiş.
- Her iki sitede de tasarım, kişiselleştirme, sitenin olumlu izlenim bırakması vb. performans bileşenleri faza önemslenmemiş.
- Idefix kullanıcıları web sitesinden daha detaylı bilgi alabilmeyi, ULAKBİM kullanıcıları ise daha rahat dolaşılabilir ve kullanılabilir bir web sitesi istemiş.



..Sonuç

- Boşluk Analizi
 - Kullanıcılara göre ULAKBİM web sitesinin dolaşım ve kullanılabilirlikle ilgili sorunları var, site çekici değil, sitede anlaşılır ve ihtiyaçları ile ilgili bilgi yer almıyor.
 - Kullanıcılara göre ULAKBİM web sitesinin güçlü yanları saygın olması, bir topluluğa dahil olma hissi uyandırması, inandırıcı bilgi sunması.
 - Kullanıcılara göre Idefix web sitesi, zamanında, ilgili ve yeterince detaylı bilgi sunmuyor, hizmet sunarken verilen sözler tam olarak tutulmuyor ve kullanıcıların güvenlik konusunda endişeleri var.
 - Idefix kullanıcıları web sitesinden olumlu deneyimlerle ayrılmaktan ve sitenin ününden memnun. Sitenin kolay anlaşılır ve kolay öğrenilebilir bir arayüzü olduğunu düşünüyorlar.





Yaşar Tonta , İrem Soydal
{tonta,soydal}@hacettepe.edu.tr

Teşekkürler..

