

LOJİSTİK FİRMA WEB SİTELERİNİN SWARA, ARAS VE VIKOR YÖNTEMLERİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ

Yrd. Dr. AŐır ÖZBEK

Kırıkkale Üniversitesi Kırıkkale Meslek Yüksekokulu Bilgisayar Teknolojileri Bölümü
ozbek@kku.edu.tr

Merve ENGUR

Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Yüksek Lisans Öğrencisi
merve@erciyes.edu.tr

Özet

Günümüzde hızla gelişen bilişim teknolojileri ile birlikte web siteleri, ticaretin vazgeçilmez unsuru haline gelmiştir. Müşteri ile etkileşimin gerçekleştiği ilk ara yüz web siteleridir. Müşterinin işletme hakkında temel verilerin elde edildiği ilk başvurulacak yer web siteleri olmaktadır. Web siteleri firmaların vitrini olarak tanımlandığında, ilgi çekici ve etkileşimli hizmet sunması müşteriler üzerinde oluşturduğu etki ve imajı düşünüldüğünde gündem güne önem kazanmaktadır. Bu nedenle web sitelerinin kalitesi müşteriyi ikna etmeye yönelik temel gösterge olmaktadır.

Bu çalışma ile lojistik alanında faaliyette bulunan firmaların web sitelerinin kalitesi çok ölçütlü karar verme (ÇÖKV) yöntemleri ile değerlendirilmiştir. Web siteleri arasında standart bir yapı yoktur. Bu amaçla web sitelerinde standart olması gereken kıstasları belirlemek, önceliklendirmek ve bu kıstaslara göre lojistik firma web sitelerinin kalitesini değerlendirmek amacıyla bir model önerilmiştir. Kıstas öncelikleri SWAR yöntemi ile belirlenirken, web sitelerinin değerlendirilmesi VIKOR ve ARAS yöntemi ile yapılmıştır. Geliştirilecek bir modelle temel önceliklerinin belirlenmesi, işletmelerin kendi web sitelerini değerlendirmesi ve ona göre gerekli eylemlerde bulunması küresel rekabette işletmelere avantaj kazandıracaktır.

Anahtar Sözcükler: ARAS, SWARA, VIKOR, Lojistik, Web Sitesi