

Beyaz Eşya Sanayi İşletmelerinin İnternet Üzerindeki Hizmetlerinin Analitik Hiyerarşi Süreci ile Değerlendirilmesi

Özet

Selçuk Burak HAŞILOĞLU¹
İrfan SÜER²

Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS), karar problemlerinin yapılandırılmasında ve çözümünde kullanılan yöntemlerden birisidir. Bu yaklaşımın özelliği; karmaşık, çok faktörlü, çok ölçütlü ve çok alternatifli karar problemlerine uygulanabilir olmasıdır. Yöntem karar problemini, amaç, ölçütler ve karar alternatifleri düzeyinde hiyerarşik bir yapıda ele alarak inceler. Çalışmamızda, ülkemizdeki beyaz eşya sanayi işletmelerinin İnternet üzerindeki hizmetleri AHS ile değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda, arama motorları kullanılarak yaygın tanıtım yapmak, İnternet üzerinden müşteri ile iletişim ortamını sağlamak ve bilgileri güncellemek, İnternet'teki hizmetler açısından en önemli faktörler olarak tespit edilmiştir. Sektörde yer alan işletmelerin karşılaştırması yapıldığında, İnternet'teki hizmetlerinin performanslarının birbirine çok yakın olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: *İnternet, AHS, Beyaz Eşya*

An Evaluation of White Goods Manufacturers' Internet Services by Analytic Hierarchy Process

Abstract

Analytic Hierarchy Process (AHP) is one of the methods to structure and to solve the decision problems. The main feature of this method is its appropriateness for complex, multi variable and multiple choices decision problems. AHP analyze the decision problem in a hierarchical level in terms of its aim, criterion and decision alternatives. This study evaluates Turkish white goods manufacturers' Internet services by using AHP. Findings indicate that the most important factors are; promoting extensive publicity by using search engine, providing communication platform via the Internet and updating customer and company information. Comparison of companies' performances in regard to their Internet services significant differences has not been identified.

Keywords: *Internet, AHP, White Goods*

¹ Yrd.Doç.Dr., Pamukkale Üni.
İİBF. İşletme,
selcukburak@hasiloglu.com

² Prof. Dr., Gazi Üni. End.San.
Eğ.Fak. İşletme,
irsuer@gazi.edu.tr