

Bilgisayar Kullanıcısı Tatmin Problemi

(Computer User Satisfaction Problem)

Sadi Evren SEKER

Istanbul Medeniyet University, Department of Business

1. Giriş

Literatürde farklı kaynaklarda, Sistem Tatmini (System Satisfaction), Kullanıcı Tatmini (User Satisfaction), Bilgisayar Sistemleri Tatmini (Computer Systems Satisfaction), Son Kullanıcı İşlem Tatmini (End User Computing Satisfaction) gibi çeşitli şekillerde geçmektedir.

İlk kez, Doll ve Tokrzadeh tarafından 1988 yılında yapılan bir çalışmada, kullanıcıların kullanmakta oldukları yazılımlar ile ilgili kanaatleri alınarak literatüre girdiği söylenebilir. Bu tanıma bakarak bilgisayar kullanıcı tatmini kavramının tanımı herhangi bir donanım veya yazılım ve hatta herhangi bir elektronik eşya üzerindeki tatmin olarak da genişletilebilir. Ancak bilimsel literatürde, kesin bir şekilde bilgisayar-insan etkileşimi (human computer interaction) noktasındaki kullanılabilirlik (usability) üzerinden tanım yapılmıştır. Daha sonraları 1991 yılında DeLone ve McLean tarafından yapılan bir çalışmada, kavram açık uçlu olmaktan çıkarılarak kesin ve ölçülebilir sayısal değerlerle literatürde yer almıştır ancak yine de bilimsel literatürde değişik dönemlerde değişik tanımların çıktığı da bir gerçektir.

Günümüzde iş süreçlerini yakından ilgilendiren kavram sayesinde yazılım geliştirme alanında, yazılımın başarı kriterlerinin belirlenmesi gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Örneğin iş zekası (Seker, 2013) gibi kullanıcıların raporlama amacına yönelik hizmetlerin kişisel yorumlara açık olduğu durumlarda kullanılmaktadır.

2. Bilgisayar Kullanıcı Tatmininde Anket Yöntemleri

Kullanıcı tatmininin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için en sık kullanılan yöntemlerden birisi anket yöntemidir. Bu yöntem bilişim dünyasından çok önce, pazarlama gibi alanlarda kullanılmaktaydı. İlk kez 1983 yılında Bailey ve Pearson 39 farklı faktörden oluşan bilgisayar kullanıcı tatmini (computer user satisfaction, CUS) ve kullanıcı bilgi tatmini (user information satisfaction, UIS) tanımı yapmıştır. Bu tanımda farklı faktörler merkeze oturtulduğu için 'faktör tabanlı' tanım olarak da kabul edilmektedir. Bu çalışmada ayrıca 39 farklı faktör için 5'er değerlendirme ölçütü belirtilmiştir. Bu ölçütlerden dörder tanesi kaliteyi ölçerken beşincisi ise faktörün önemi ile ilgilidir. Bu ölçütler aşağıda sıralanmıştır:

- Kesinlik (Accuracy)
- İtimat (Reliability)

- Zamanlılık (Timeliness)
- İlintililik (Relevancy)
- Güvenç (Confidence)

Anket çalışmasında $39 \times 5 = 195$ adet sorunun cevaplanması gerektiği ve bu soru sayısının ankete katılanların dikkatinin dağılması ve hata veya anket cevaplama isteğini azalttığı için daha sonralarında Ives, Olson ve Baroudi tarafından 1983 yılında 13 faktörlü ve 7'şer ölçüt değeri bulunan ikinci bir çalışma yayınlanmıştır.

2010 yılında Islam, Mervi ve Kakola tarafından yapılan bir çalışmada ise bu sayının da çok yüksek olduğu, hatta pazardaki tepki oranının çok düşük olduğu bu yüzden ölçüm için kullanılan araçların çok daha basitleştirilmesi gerektiği ortaya konmuştur.

3. Kavramın Literatürdeki durumu

Temel olarak literatürde iki farklı tanımdan bahsetmek mümkündür. Birincisi 'Kullanıcı Tatmini' olarak geçmektedir ve Doll ve Torkzadeh (1988) tarafından aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

'Kullanıcı tatmini, bir kullanıcının belirli bir bilgisayar uygulaması ile ilgili görüşünü ifade eder'

İkinci tanım ise Ives ve diğ. (1983) tarafından Kullanıcı Enformasyon Tanımı (User Information Satisfaction) olarak aşağıdaki şekilde yapılmıştır:

'Bir uygulamanın kullanıcının enformasyon ihtiyaçlarına ne kadar uyduğudur'

Her iki tanım da anlamsal olarak birbirine çok yakın olmakla birlikte literatürde farklı tanımlardan da söz etmek mümkündür. Örneğin, 'sistem kabulü' (user acceptance) (Igersheim, 1976), 'hissedilen kullanışlılık' (perceived usefulness) (Larcker ve Lessing, 1980), YBS değerlendirmesi (MIS Appreciation) (Maish, 1979), gibi çok sayıda farklı çalışma bulunmaktadır.

Kaynaklar

- Bailey, J.E., and Pearson, S.W. "Development of a tool for measuring and analysing computer user satisfaction", Management Science (29:5), May 1983, pp 530-545.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. "The Measurement of End User Computing Satisfaction", MIS Quarterly (12:2), June 1988, pp 258-274.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. "The measurement of end-user computing satisfaction: theoretical considerations", MIS Quarterly (15:1), March 1991, pp 5-10.
- Igersheim, R.H. "Management response to an information system", Proceedings AFIPS National Computer Conference, 1976, pp 877-882.
- Ives, B., Olson, M.H., and Baroudi, J.J. "The measurement of user information satisfaction", Communications of the ACM (26:10), October 1983, pp 785-793.
- Larcker, D.F. and Lessig, V.P. "Perceived usefulness of information: a psychometric examination", Decision Science (11:1), 1980, pp 121-134.
- Maish, A.M. "A user's behavior towards his MIS", MIS Quarterly (3:1), 1979, pp 37-52.
- Seker, S. E. "İş Zekası ve Veri Madenciliği", Cinius Yayınları, 2013, ISBN 978-605-127-671-7

