

- BASIN BÜLTENİ -

Hitay Yatırım Holding firmalarından Türkiye'nin en büyük izinli veritabanına sahip online araştırma şirketi **DORinsight** tarafından "**E-ticaret Siteleri Kullanım Araştırması**" gerçekleştirildi. 11-17 Temmuz 2014 tarihleri arasında online olarak tamamlanan araştırmaya; farklı illerden 18 yaş üstü, ABC1C2DE sosyo-ekonomik segmente mensup **277 kişi** katıldı.

Araştırma kapsamında, katılımcılara farklı kategorilerden e-ticaret sitelerinin isimleri gösterilerek beğeni, memnuniyet düzeyleri sorgulandı ve bu siteleri belirli özelliklerle eşleştirmeleri istendi.

Çalışmadan aşağıdaki bulgular elde edildi:

Kendi kategorilerinde en çok beğenilen e-ticaret siteleri: Kitapyurdu, Tatilsepeti, Teknosa.com, Yemeksepeti

Kategoriler bazında beğenilen siteler sorgulandığında ise her bir kategori için aşağıdaki sonuçlar elde edildi:

Giyim/Moda kategorisinde en çok beğenilen ilk beş site Hepsiburada.com (yüzde 16), Gittigidiyor.com, Markafoni.com ve Trendyol.com (yüzde 15) ile Morhipo.com (yüzde 10) olduğu görüldü. Markafoni.com'un kadınlar tarafından (yüzde 21) erkeklere kıyasla istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha fazla beğenildiği dikkat çekti. SES grupları ayrımında incelendiğinde de AB SES grubuna mensup kişilerin Markafoni'yi, diğer SES gruplarına mensup kişilere kıyasla anlamlı ölçüde daha fazla beğendiği görüldü (yüzde 25). Gittigidiyor açısından ise SES grupları yönünden tam tersi bir durum söz konusu; öyle ki, Gittigidiyor hem C1C2 SES grubunda hem de C1C2DE SES grubunda bulunan kişilerce, AB SES grubuna kıyasla daha fazla beğenilmekte (sırasıyla yüzde 17 ve yüzde 19).

Emlak kategorisinde Sahibinden.com yüzde 59 ile açık ara farkla en çok beğenilen site olurken, onu yüzde 12 ile Hürriyet Emlak ve yüzde 8 ile Milliyet Emlak izledi. Diğer siteler yüzde 5 ve altı skor alarak bu üç siteyi izlediler.

Kitap kategorisinde en çok beğenilen site Kitapyurdu.com ve Hepsiburada.com olurken (yüzde 21), onu dr.com.tr (D&R Kitap) (yüzde 15) izledi.

Tatil kategorisinde en çok beğenilen ilk üç site Tatilsepeti (yüzde 27), Etstur.com (yüzde 16) ve Tatil.com (yüzde 11) oldu. Tatilsepeti'nin 25-34 yaş grubundaki kişilerce (yüzde 39), Etstur.com'un ise 35-44 yaş grubundaki kişilerce (yüzde 22) 18-24 yaş grubundaki kişilere kıyasla anlamlı ölçüde daha fazla beğenildikleri dikkat çekti.

Teknoloji kategorisinde en çok beğenilen site Teknosa.com olurken (yüzde 19), onu Hepsiburada.com (yüzde 17) ve Gittigidiyor.com (yüzde 16) izledi.

Otomobil alım/satım kategorisinde en çok beğenilen siteler arasında Sahibinden.com'un, emlak kategorisindeki birinciliğini yine açık ara farkla koruduğu dikkat çekerken (yüzde 69), onu yüzde 10 ile Arabam.com izledi. Diğer siteler yüzde 5 ve altı skor alarak bu iki siteyi izlediler.

Anne/Bebek/Çocuk Ürünleri kategorisinde en çok beğenilen site, yüzde 19'luk payla Hepsiburada.com olurken, onu Gittigidiyor.com (yüzde 16) ve e-bebek.com (yüzde 12) izledi.

Etkinlik bileti kategorisinde de Biletix.com yüzde 68'lik payla en çok beğenilen site olurken, Mybilet.com yüzde 11'lik payla ikinci sırada geldi.

Kişisel Bakım/Kozmetik kategorisinde ise Hepsiburada.com yüzde 19'luk payla birinci olurken, onu Gittigidiyor.com (yüzde 14) ve Markafoni.com (yüzde 9) izledi.

Kategorilerinde verdikleri hizmetten duyulan memnuniyetin en yüksek düzeyde olduğu e-ticaret siteleri: Gittigidiyor.com, Hepsiburada.com, Sahibinden.com, Tatilsepeti.com ve Yemeksepeti.com

Kategoriler bazında memnun olunan siteler sorgulandığında ise her bir kategori için aşağıdaki sonuçlar elde edildi. Sonuçlar, bu firmalardan daha önce hizmet almış katılımcıların "Memnunum & Çok memnunum" cevaplarının toplamı olarak paylaşılmıştır.

Giyim kategorisinde en çok memnun olunan siteler Hepsiburada.com ve Gittigidiyor.com olurken (yüzde 82), onları yüzde 81'lik payla Markafoni.com izledi.

Emlak kategorisinde en yüksek memnuniyet düzeyi Sahibinden.com kullanıcıları arasında görülürken (yüzde 88), onu Hürriyet Emlak (yüzde 77) ve yüzde 74 ile Milliyet Emlak izledi.

Kitap kategorisinde katılımcıların en çok memnun oldukları site Hepsiburada.com olurken (yüzde 85), onu yüzde 82 ile Gittigidiyor.com ve yüzde 77 ile Kitapyurdu izledi.

Tatil kategorisinde Tatilsepeti, katılımcıların en çok memnun olduğu site olurken (yüzde 83), onu Etstur.com (yüzde 72) ve Tatil.com (yüzde 67) izledi.

Teknoloji kategorisinde en yüksek memnuniyet düzeyi Hepsiburada.com kullanıcıları arasında görülürken (yüzde 88), onu yüzde 86'lık payla Teknosa.com ve yüzde 80'lik payla Bimeks.com.tr izledi.

Otomobil Alım/Satım kategorisinde en yüksek memnuniyet yüzde 90 ile Sahibinden.com tarafından yakalanırken, onu yüzde 77 ile Araba.com ve yüzde 75 ile Arabam.com izledi.

Yemek Siparişi kategorisinde en yüksek memnuniyet yüzde 87 ile Yemeksepeti.com kullanıcıları arasında görülürken, onu yüzde 58 ve altı paylarla diğer yemek siparişi siteleri izledi.

Anne/Bebek/Çocuk Ürünleri kategorisinde en yüksek memnuniyet yüzde 88 ile Hepsiburada.com kullanıcıları arasında görülürken, onu yüzde 78'lik paylarla Gittigidiyor.com ve Markafoni.com izledi.

Etkinlik Bileti kategorisinde en yüksek memnuniyet yüzde 87 ile Biletix.com kullanıcıları arasında görülürken, onu yüzde 72 ile Mybilet.com izledi.

Kişisel Bakım/Kozmetik kategorisinde en yüksek memnuniyet yüzde 83 ile Gittigidiyor.com ve Hepsiburada.com kullanıcıları arasında görülürken, onları yüzde 80 ile Markafoni.com ve Trendyol.com izledi.

Sahibinden.com Emlak ve Otomobil alım/satım kategorilerinde, Hepsiburada.com Teknoloji kategorisinde güven, site görünümü, ürün ve marka çeşitliliği, kullanım kolaylığı ve hızlı ürün teslimatı ile özdeşleştiriliyor

Katılımcıların **güven, site görünümü, kullanım kolaylığı, ürün ve marka çeşitliliği ile hızlı ürün teslimatı** gibi belirli kriterleri hangi e-ticaret sitesi ile özdeşleştirdikleri sorgulandığında, memnuniyet yönünden önde gelen siteler verilen kriterlerin hemen hepsinde kendi kategorisindeki diğer sitelerin önüne geçtiği görüldü. Daha detaylı bulgular aşağıdaki gibi oluştu.

Giyim kategorisinde Hepsiburada.com **güven** (yüzde 16), **ürün ve marka çeşitliliği** (yüzde 14), **hızlı ürün teslimatı** (yüzde 13) yönlerinden birinci olurken, **kullanım kolaylığı** yönünden Markafoni birinci olup (yüzde 12), **site görünümünde** birinciliği Trendyol yakaladı (yüzde 12).

Emlak kategorisinde Sahibinden.com, bütün kriterler yönünden birinci olurken, yine tüm kriterlerde ikinci site Hürriyet Emlak'ın internet sitesi oldu.

Kitap kategorisinde D&R, **hızlı ürün teslimatı, site kullanım kolaylığı ve site görünümü** kriterleri ile en çok özdeşleştirilen site olurken, **güven ve ürün ve marka çeşitliliği** kriterleri ile en çok özdeşleştirilen site Hepsiburada.com oldu.

Tatil kategorisinde site görünümü dışında tüm kriterler Tatilsepeti ile özdeşleştirilirken, **site görünümü** kriterinin Etstur ile özdeşleştirildiği dikkat çekti.

Teknoloji kategorisinde ise Hepsiburada.com tüm kriterler yönünden birinci sırada gelirken, onu Teknosa.com'un yakından takip ettiği görüldü.

Otomobil alım/satım kategorisinde Sahibinden.com yaklaşık her 2 kişiden 1'i tarafından **güven** kriteri ile (yüzde 55), her 3 kişiden 1'i tarafından da diğer kriterler ile en çok özdeşleştirilen site oldu.

Yemek siparişi kategorisinde Yemeksepeti.com, yaklaşık her 2 kişiden 1'i tarafından **güven** kriteri ile (yüzde 56), her 10 kişiden 4'ü tarafından da diğer kriterler ile en çok özdeşleştirilen site oldu.

Anne/Bebek/Çocuk Ürünleri kategorisinde kriterlerin Hepsiburada.com ve Gittigidiyor.com arasında paylaşıldığı görüldü. **Hızlı ürün teslimatı** kriterinde aynı skoru paylaşan (yüzde 11) iki site arasından, Gittigidiyor.com **güven** (yüzde 11), **ürün ve marka çeşitliliği** (yüzde 11) ve **site görünümü** (yüzde 8) kriterleri ile, Hepsiburada.com ise **site kullanım kolaylığı** (yüzde 9) kriterleri ile en çok özdeşleştirilen siteler oldular.

Etkinlik Bileti kategorisinde Biletix.com tüm kriterleri sahiplenen internet sitesi oldu.

Kişisel Bakım/Kozmetik kategorisinde ise **site kullanım kolaylığı** kriteri ile en çok özdeşleştirilen site Gittigidiyor.com olurken (yüzde 8), diğer tüm kriterler ile en çok özdeşleştirilen site Hepsiburada.com oldu.