

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ DİLKOM WEB SİTESİ KULLANILABİLİRLİK ÇALIŞMASI

H. Ferhan Odabaşı, Ozan Coşkunserçe, S. Duygu Erişti

Anahtar Kelimeler

Web Tasarımında
Kullanılabilirlik
Web Sayfa Tasarımı
Kullanılabilirlik Testleri

Özet:

Bu araştırma Anadolu Üniversitesi Dil ve Konuşma Bozuklukları Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi'nin (DİLKOM) Web sitesinin kullanılabilirlik testi yöntemi ile değerlendirilerek kullanılabilirlik problemlerinin tespit edilmesi yoluyla siteye ilişkin görüşlerin belirlenmesini amaçlamaktadır. Belirlenen bu amaç doğrultusunda araştırma 2006-2007 öğretim yılı bahar döneminde DİLKOM'da sekiz haftalık sürede gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın katılımcılarını beş kullanıcı oluşturmaktadır. Araştırma nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışmasına dayalı olarak desenlenmiştir. Araştırmada öncelikle katılımcıların belirlenen web sitesine ilişkin 9 tane görevden oluşan ve gerçekleştirmeleri istenen bir kullanılabilirlik testi uygulanmıştır. Araştırmanın sonraki aşamasında kullanıcıların web sitesine ilişkin görüşleri belirlenmiş ve elde edilen veriler betimsel analiz yoluyla çözümlenip yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda kullanılabilirlik sorunları ortaya konulmuş, çözüm önerileri getirilmiş ve ortaya çıkan kullanılabilirlik sorunları ile katılımcıların Web sitesine ilişkin görüşleri ilişkilendirilmiştir.

With this research, the web site of Anatolian University Language and Talking Disorders Research and Education Center (DILKOM) is examined with usability testing method; it is aimed to determine opinions on web site with detecting usability problems. Parallel to this aim, a research carried out 8 weeks of 2006-2007 spring semesters. Sample of research consist of 5 participants. Research is case study which is a qualitative research method. Firstly, participants completed usability test that consisted of 9 tasks. Secondly, participants' opinions on Web site were determined and the data were analysed and interpreted with descriptive analysis methods. At the last step of the research, usability problems were revealed, solutions were suggested and usability problems and participants' opinions on Web site were linked.

Keywords

Usability in Web
Design
Web Page Design
Usability Tests

Abstract

1. GİRİŞ

İnternetin artan popülerliği ile birlikte farklı alanlarda kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır. Bu nedenle Web sitelerinin etkili bir şekilde tasarlanması son derece önem taşımaktadır. Etkili bir Web sitesi için,

tasarımcıların kullanıcı istek, beklenti ve yeterlilikleri bağlamında bir hedef kitle analizi gerçekleştirmeleri ve gerçekleştirdikleri tasarımların etkililiğini, problemlerini ve eksikliklerini belirlemeleri kaçınılmaz gerekliliklerdir. Etkileşimli ortam tasarımlarında tasarımların kullanıcılar tarafından etkili kullanılıp kullanılmadığını belirleyen ve tasarımdaki problemleri tespit etmeyi sağlayan bazı yöntemler vardır. Bu yöntemler tasarıma ilişkin kullanılabilirliğin kullanıcılar tarafından denetlenebilmesini ve tasarımda varolan problemlerin etkili bir şekilde belirlenip çözülebilmesini sağlamaktadır. Kullanılabilirlik testleri bu yöntemlerden bir tanesidir (Norman & Panizzi, 2006; Bayram & Nous, 2004).

Kullanılabilirlik Kavramı ve Kullanılabilirlik Testleri

ISO (International Standards Organization) bir arabirimin kullanılabilirlik seviyesini tespit etmek için bakılması gereken üç ana noktayı etkinlik, etkililik ve beğenilirlik olarak belirlemiştir (Smith, 1997). Kullanılabilirlik kavramının bileşenlerini şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Öğrenilebilirlik
- Etkililik
- Hatırlamada kolaylık
- Çok az sayıda hata içerme
- Sistem arabiriminde memnuniyet ve beğenme hissi uyandırıcılık (Nielsen, 1997).

Kullanılabilirlik, bir uygulamada belirlenen işlerin hedef kitle olarak belirlenen kullanıcılar tarafından, gerekli eğitimin ve teknik desteğin verilmesinin ardından, uygun çevre koşullarında kolaylıkla ve etkili biçimde kullanılabilmesi olarak da tanımlanabilmektedir (Çağiltay ve Acartürk, 2006; Acartürk, 2004). Dumas ve Redish (1999, s.4) ise kullanılabilirliği bir ürünü kullanan insanların kendi işlerini hızlı ve kolay bir şekilde yerine getirebilmesi olarak tanımlamaktadır.

Kullanılabilirlik testleri ise kullanıcıları bir ürünü kullanırken izleyerek kullanılabilirliği hakkında bilgi elde etme süreci olarak tanımlanabilir (Barnum, 2002, s.9). Kullanılabilirlik testlerinin etkililiği üzerine yapılan araştırmalar, bu testlerin kullanımının, tasarımların ya da web sayfalarının etkililiğini önemli miktarda arttırdığını göstermiştir; Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan bir araştırmaya göre reklama harcanan bütçe ürün satışlarına beş katı olarak geri dönmektedir. Kullanılabilirlik testlerine harcanan bütçe ise satışlara on katı olarak geri dönmektedir. Araştırmaya göre satışlardaki bu artışın sebebi ürünün kullanılabilirliğinde meydana gelen artış olarak açıklanmaktadır. (Mayhew ve Bias, 1994). Başka bir araştırma internet kullanıcılarının %82'sinin bir ürünü satın alma üzerine düşüncesini, beceriksizce tasarlanmış Web siteleri yüzünden değiştirdiğini göstermektedir (A. T. Kearney, 2001). Bu bağlamda kullanılabilirlik testlerinin, tasarım sürecindeki kullanıcı temelli problemleri etkili ve kısa sürede belirlemeyi, kullanıcı beklentilerini problemlere ilişkin çözüm

önerileri getirerek kısa sürede karşılamayı ve kullanıcı merkezli etkili bir tasarım ortamı oluşturmayı olanaklı kılabilmekte olduğu söylenebilir.

Kullanılabilirlik testleri asıl olarak bir ürünün kullanılabilirlik seviyesini ölçmek için kullanılır. Kullanılabilirlik testleri, test edilen ürünün hedef kitle tarafından kullanımı üzerine bazı görevler içerir. Kullanılabilirlik testlerinde kullanıcı bu görevleri yerine getirmeli ve ürünü kullanırken yorumlarda bulunmalıdır. Test boyunca, testi uygulayan araştırmacı kullanıcının hareketlerini ve yorumlarını not tutarak kaydetmekte ve yeterince veri elde ettikten sonra, ürünün etkinliğini düşüren hatalı yönlerine ilişkin varsayımlarda bulunabilmektedir. Bütün kullanılabilirlik testlerinin beş ortak özelliği vardır (Dumas ve Redish, 1999, s.22):

1. Ana hedef ürünün kullanılabilirliğini arttırmaktır. Ayrıca her test için planlama yaparken daha ayrıntılı hedefler ve ilgiler olmalıdır.
2. Test katılımcıları ürünün gerçek kullanıcılarını yansıtmalıdır,
3. Katılımcılar gerçek görevleri yerine getirmelidirler.
4. Katılımcıların belirlenen görevler bağlamında söyledikleri ve yaptıkları kaydedilmelidir.
5. Elde edilen veriler analiz edilip, gerçek problemler tespit edilmeli ve bu problemleri düzeltmek için tavsiyelerde bulunulmalıdır.

1.2. Kullanılabilirlik Testlerinin Kullanımı

Kullanılabilirlik testlerinin ilk örnekleri kâğıt prototipleri, fiziksel olarak hazırlanmış prototipler, yazılım prototipleri veya bitmiş ürünler üzerinde uygulanabilir. Kullanılabilirlik testleri oldukça basit ve kullanışlı yöntemler olmalarına rağmen, etkili bir kullanılabilirlik testi için testi gerçekleştiren kişilerin yöntemin yapısı hakkında detaylı bilgilere sahip olması gerekir. Kullanılabilirlik testleri, test yönteminin yapısı hakkında yeterli bilgiye sahip olan her kişi tarafından uygulanabilir (Shubin, 1997).

Shubin (1997), tipik bir kullanılabilirlik testinde izlenmesi gereken dört adımı şu şekilde sıralamıştır.

- Testin planlanması: Program ve görevlerin geliştirilmesi.
- Katılımcıların bulunması.
- Kişisel oturumlar: Katılımcılar teste dahil olurlar.
- Gözlemciler: Katılımcıların hareketlerinin gözlemlenmesi.
- Kullanılabilirlik raporu: Gözlemlerin sonuçlarının incelenmesi.

Kullanılabilirlik ve kullanılabilirlik testleri, tasarımların eksik ve hatalı yönlerini tespit etmek için kullanılacak en etkili değerlendirme yöntemlerinden birisidir. Kullanılabilirlik testlerinin en önemli kullanım alanı Web sitelerinin kullanılabilirlik sorunlarının tespit edilmesidir. Kullanılabilirlik testleri özellikle tasarım planlama, geliştirme, uygulama ve değerlendirme süreçlerinde oldukça önemli bir biçimde işe koşulabilmektedir. Özellikle kullanıcıların bakış açısı ile web sitelerini değerlendirme olanağını hem tasarımcılara hem de kullanıcılara sunmakta

ve bu bağlamda web sayfalarındaki problemlerin belirlenmesinde etkili bir yol olarak kullanılabilir (Dumas ve Redish, 1999, s.22; Çağıltay, 2005).

1.3. Amaç

Bu araştırma Anadolu Üniversitesi Dil ve Konuşma Bozuklukları Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi'nin (DİLKOM) Web sitesinin hedef kitlesi olan kullanıcıların görüşlerine dayalı olarak kullanılabilirliğinin belirlenmesini amaçlamaktadır. Belirlenen bu amaç doğrultusunda araştırma 2006-2007 öğretim yılı bahar döneminde DİLKOM'da sekiz haftalık sürede gerçekleştirilmiştir. Bu genel amaç doğrultusunda araştırmada yanıtı aranan sorular şunlardır:

1. DİLKOM Web sitesinin arabirimine ve içeriğinin kullanılabilirliğine ilişkin kullanıcıların görüşleri nelerdir?
2. DİLKOM Web sitesinin arabirimindeki ve içeriğindeki kullanılabilirlik problemleri bağlamında çözüm önerileri nelerdir?
3. DİLKOM Web sitesinin arabirimine ve içeriğinin kullanılabilirliğine ilişkin kullanılabilirlik testi sonuçları ile katılımcı görüşleri arasında bir ilişki var mıdır?

2. YÖNTEM

2.1. Araştırma Modeli

Nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışmasına dayalı olarak desenlenen araştırmanın verileri incelenen web sitesine ilişkin olarak yapılandırılan kullanılabilirlik testi ve değerlendirme sonuçları, araştırmacı günlüğü, görüşme ve gözleme dayalı olarak toplanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler betimsel analiz yoluyla çözümlenip yorumlanmıştır.

2.2. Katılımcılar

Araştırma Anadolu Üniversitesi Dil ve Konuşma Bozuklukları (DİLKOM) Merkezinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın uygulama sürecinin gerçekleştirildiği DİLKOM dil ve konuşma sorunlu çocuk veya yetişkin bireylere tanı, terapi ve rehabilitasyon hizmeti vermenin yanı sıra uzman/terapist yetiştirmek ve araştırma etkinliklerinde bulunmak üzere Anadolu Üniversitesi bünyesinde kurulmuş bir merkezdir. DİLKOM'un <http://www.dilkom.anadolu.edu.tr> adresinde yayınlanmakta olan Web sitesi merkezin yürüttüğü bir proje çalışması kapsamında 2006-2007 öğretim döneminde yenilenmiştir. Araştırmada belirtilen sitenin ve site kullanıcılarının katılımcı olarak tercih edilmesinde ölçüt örneklem yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında belirlenen ölçüt ise katılımcıların belirlenen siteyi ilk defa kullanmalarındadır. Belirlenen ölçüt bağlamında araştırmanın katılımcılarını bir İşitme Engelliler öğretmenliği lisans öğrencisi, bir Özel Eğitim lisansüstü öğrencisi, Özel Eğitim bölümünden bir akademisyen, bir Engelliler Entegre Yüksekokulu Grafik Bölümü'nden bir

öğrenci ve bir öğrenci velisi olmak üzere toplam beş kullanıcı oluşturmuştur. Kullanılabilirlik testlerine dayalı araştırmalarda beş adet katılımcı kullanılabilirlik testlerinde geçerli sonuçlara ulaşmak için yeterli bulunmakta ve beş katılımcı ile en yüksek kazanım/masraf oranı elde edildiği öne sürülmektedir (Nielsen, 2000). Araştırma katılımcılarının cinsiyet, bilgisayar ve İnternet kullanım süresi, deneyimi ve düzeyine ilişkin demografik özellikler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Kullanılabilirlik Testi Katılımcılarının Demografik Özellikleri

Özellikler	f
Cinsiyet	
Kadın	3
Erkek	2
Bilgisayar Kullanım Düzeyi	
Çok Az	1
Orta	2
İyi	1
Çok İyi	1
Bilgisayar Kullanım Deneyimi	
2-5 yıl	1
6-10 yıl	1
10 yıldan fazla	3
Haftada Ortalama Bilgisayar Kullanım Süresi	
2 saatten az	1
6-15 saat	3
15 saatten fazla	1
İnternet Kullanım Düzeyi	
Çok az	1
Orta	2
İyi	2

Tablo 1’de görüldüğü gibi araştırma katılımcıların bilgisayar ve internet deneyimlerinin olduğu söylenebilir. Ayrıca katılımcıların hepsinin evinde bilgisayar bulunmaktadır. Katılımcılardan sadece bir tanesinin konuşma ve duyma zorluğu bulunmaktadır. Test sırasında bu kullanıcı ile herhangi bir iletişim sorunu yaşanmamıştır. Cinsiyet ve bilgisayar bilgisi düzeyinde dengeli bir dağılım bulunmaktadır. Kullanıcılardan sadece bir tanesi bilgisayar üzerine çok az bilgiye sahipken diğerleri orta ve daha fazla bilgiye sahip olduklarını belirtmişlerdir. Kullanıcıların bilgisayar kullanımı deneyimi üç kullanıcıda on yıldan fazla iken diğer bir kullanıcı altı-on yıl, bir diğeri ise iki-beş yıl arası deneyime sahiptir. Kullanıcıların hepsinin en az iki yıl bilgisayar kullanımı tecrübesi vardır. Ayrıca kullanıcıların hepsinin geçmiş İnternet kullanım tecrübesi bulunmaktadır. Bu yüzden kullanıcılar İnternet tarayıcıyı kullanmada herhangi bir sorun yaşamamışlardır.

2.3. Uygulama Süreci

DİLKOM web sitesinin bir kullanılabilirlik testi kapsamında değerlendirilmesi, arabiriminde ve içeriğinde mevcut olabilecek kullanılabilirlik problemlerinin tespit edilmesi, bu problemlerin giderilmesi için tavsiyelerin oluşturulması ve bu tavsiyeler doğrultusunda problemlerin giderilmesi araştırma kapsamında ele alınmıştır. Araştırmanın uygulama sürecinde öncelikli olarak katılımcılar hakkında bilgi toplanması için demografik bilgileri belirlemek amaçlı soruları içeren bir form dağıtılmıştır. Araştırmanın sonraki aşamasında öncelikle katılımcıların belirlenen web sitesine ilişkin 9 tane görevden oluşan ve gerçekleştirmeleri istenen bir kullanılabilirlik testi uygulanmış daha sonra ise web sitesine ilişkin görüşleri belirlemek amaçlı beş tane açık uçlu sorudan oluşan görüşme formu uygulanmıştır. Araştırma kapsamında görevlerin belirlenmesinde web sitesinin tasarım, içerik, işlevsel boyutları dikkate alınmış ve bu bağlamda görevler belirlenmiştir. Bu aşamada araştırmacılar katılımcı gözlemci olarak sürece dahil olmuşlardır. Kullanılabilirlik testi sonuçlarının kayıtlarını oluşturmuşlardır. Kullanılabilirlik testi uygulama ortamı olarak Anadolu Üniversitesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü laboratuvarı belirlenmiştir. Kullanılabilirlik testlerini uygularken olanaklar göz önünde bulundurularak farklı test uygulama yöntem ve ortamları tercih edilebilir. Testin planlama aşaması bir haftalık bir sürede gerçekleştirilmiştir. Bu sürede testin katılımcıları ve test ortamı ayarlanmıştır. Test ortamı olarak insan bilgisayar etkileşim laboratuvarları gibi ortamlar kullanılabilirdiği gibi bilgisayar ve internet erişiminin olduğu basit bir laboratuvar ortamı da kullanılabilir. İnsan bilgisayar etkileşim laboratuvarları kayıt için daha fazla araç içerir. Fakat bütün Web sitesi geliştiricileri kullanılabilirlik testleri için böyle bir laboratuvara ulaşamaz. Bu yüzden ortam olarak herkesin erişebileceği basit odalar da kullanılabilir. Araştırmada bu bağlamda laboratuvar içerisinde internet erişimli bir bilgisayar, masa ve iki sandalye olan bir düzenek içerisinde test oturumlarına gerçekleştirilmiştir. Her bir oturumun yaklaşık yarım saat sürmüştür. Bütün test oturumlarının gerçekleştirilmesi sekiz haftalık sürede tamamlanmıştır.

Ayrıca kullanılabilirlik testlerinin laboratuvar ortamlarında kaydedilmesine gerek yoktur çünkü elle not tutarak önemli sonuçların çoğuna ulaşılabilir (Barnum, 2002, s.11). Bu sebeple katılımcıların hareketleri ve yorumları test yürütücüsü tarafından elle not tutularak kaydedilmiştir. Test yürütücüleri görevlerde geçen süreyi de kaydetmiştir. Araştırma sonucunda kullanılabilirlik sorunları ortaya konulmuş, çözüm önerileri getirilmiş ve ortaya çıkan kullanılabilirlik sorunları ile katılımcıların web sitesine ilişkin görüşleri ilişkilendirilmiştir.

2.4. Veriler ve Toplanması

Kullanılabilirlik testinde verilerin toplanmasında dört adet formdan faydalanılmıştır. Birinci formda katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, bilgisayar ve İnternet kullanım deneyimi, konuşma, duyma ve görme sorunlarının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda katılımcıların

testin sonuçlarını etkileyebilecek kişilik özellikleri sorulan sorulara verilen yanıtlar ile belirlenmiştir. İkinci formda ise katılımcıya dokuz adet görev verilmiştir. Bu görevler sayesinde katılımcılar sitenin bileşenlerinin büyük kısmını kullanmak zorunda kalmışlardır. Bu görevleri yerine getirirken davranışlarını ve düşüncelerini sesli olarak ifade etmişlerdir. Bu sayede katılımcıların bu görevler sırasındaki yorumları, davranışları ve zamanlama elle not tutarak kaydedilmiştir. Katılımcıların görevleri yerine getirirken kendilerini olabildiğince rahat hissedebilmeleri için görevler öncesinde bu testin amacının katılımcıyı değil Web sitesini değerlendirmek olduğu, testi istedikleri an yarıda kesebilecekleri net bir şekilde açıklanmıştır. Bir sonraki aşamada kullanılan form ile kullanıcılar web sitesine dayalı bazı değerlendirme sorularını yanıtlamışlardır. En son aşamada kullanıcıların site hakkındaki görüşleri açık uçlu beş soruyu içeren ve katılımcıların web sitesine ilişkin görüşleri, yaşadıkları problemler, eksik noktalar, beğeniler ve isteklerinin belirlenmesini amaçlayan bir adet görüşme formu ile belirlenmiştir.

2.5. Verilerin Çözümü ve Yorumlanması

Soru formlarının katılımcılar tarafından yanıtlanması sonucunda elde edilen veriler test sonunda bir kullanılabilirlik raporu ile derlenmiştir. Burada oluşturulan tablolar ile katılımcıların genel karakteristikleri, görevlerdeki başarı oranları, zamanlama ile ilgili sorunlar ve katılımcıların yorumlarının genel sonucu açıklanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre site içerisinde kullanılabilirlik problemleri içeren bölümler belirlenmiş ve bu problemlerin çözümü için tavsiyelerde bulunulmuştur. Araştırmada katılımcıların açık uçlu sorulara verdikleri yanıtlar bağlamında elde edilen görüşme verilerinin çözümlenmesinde betimsel analizden yararlanılmıştır. Bu bağlamda, araştırma soruları ve araştırmanın kavramsal çerçevesi doğrultusunda araştırma verilerinin çözümlenmesi şu şekilde gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada veriler öğrencilerin web sitesinin kullanımına ilişkin yaşadıkları problemler ve beklentileri çerçevesinde çözümlenmiştir. Daha sonra ise elde edilen bulgular frekans dağılımı olarak sunulmuş ve yorumlanmıştır. Bu süreçte ilk olarak, araştırma soruları ve araştırmanın kavramsal boyutu doğrultusunda bir çerçeve oluşturulmuş bu çerçeve doğrultusunda verilerin hangi temalar altında düzenleneceği ve sunulacağı belirlenmiştir. Araştırmada veriler tanımlama amacıyla seçilerek anlamlı ve mantıklı bir biçimde bir araya getirildikten sonra, düzenlenen veriler tanımlanarak ve gerekli yerlerden doğrudan alıntılarla desteklenerek sunulmuştur. Tanımlanan bulguların açıklanması, ilişkilendirilmesi ve anlamlandırılması aşamasında araştırmacı tarafından yapılan yorumun daha nitelikli olması amacıyla; bulgular arasındaki neden-sonuç ilişkilerinin ortaya konması ve başka araştırma bulguları ile araştırma bulgularının karşılaştırılması yoluna gidilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Verilerin çözümlenmesi aşamasında, iki ayrı form oluşturulmuş ve formlara betimsel indeks, araştırmacı yorumu bölümleri açılarak bu bölümler araştırmacılar tarafından doldurulmuştur. Araştırmanın güvenilirliğini gerçekleştirmek için araştırmacılar ve alan uzmanları formları inceleyerek görüş birliği ve görüş

ayrılığı olan maddeler belirlenmiştir. Araştırmanın güvenilirlik hesaplaması için Miles ve Huberman'ın (1994) önerdiği güvenilirlik formülü kullanılmıştır. Güvenirlik formülüyle hesaplanan sonucun %70'in üzerinde olması durumunda (Gay, 1987, s. 217; Miles ve Huberman, 1994, s.64) değerlendiriciler arası güvenilirliğin sağlanmış olduğu kabul edilmektedir. Hesaplamalar sonucunda araştırmanın güvenilirliği % 99 çıkmış ve araştırma güvenilir kabul edilmiştir.

3. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde öncelikle katılımcıların incelediği DİLKOM web sitesine ilişkin görüşleri belirlenmiş; daha sonra ise kullanılabilirlik testi oturumları sırasında görevleri yerine getirirken gösterdikleri başarı düzeyi, görevler sırasındaki davranışları ve sorulan değerlendirme sorularına verdikleri yanıtların değerlendirilmesi ile elde edilen bulgular açıklanarak bulguların değerlendirmesi yapılmıştır.

3.1. Katılımcılara Verilen Görevler ile İlgili Bulgular ve Değerlendirmeler

Kullanılabilirlik testi sırasında verilen dokuz adet görev ile katılımcıların DİLKOM Web sitesinin değişik bölümlerini kullanmaları ve site üzerinde deneyim sahibi olmaları istenmiştir. Bu görevler Tablo 2'de açıklanmıştır.

Tablo 2. Katılımcılardan İstenen Görevler

Görev1	www.dilkom.anadolu.edu.tr İnternet adresini kullanarak DİLKOM Web sitesi ana sayfasına ulaşınız
Görev2	DİLKOM'un tarihçesini öğrenmek istiyorsunuz. Bu konuyla ilgili bilgiyi site içerisinde bulunuz.
Görev3	Bir arkadaşınız DİLKOM da çalışan Doçent Doktor XXXXXXXXX'tan bahsetti ve hakkında bilgi edinmek istiyorsunuz. Site içerisinde bu bilgiyi içeren sayfayı bulunuz.
Görev4	Kekemelik hakkında sorularınız var ve cevaplarını öğrenmek istiyorsunuz. Site içerisinde gerekli bilgileri bulunuz.
Görev5	DİLKOM Web sitesini şu ana kadar ziyaret etmiş olan kullanıcı sayısını bulunuz.
Görev6	DİLKOM'da yürütülen projeler hakkında bilgi edinmek istiyorsunuz. Site içerisinde gerekli bilgiyi bulunuz
Görev7	DİLKOM Web sitesindeki bütün fotoğrafları büyük boyda görüntüleyiniz.
Görev8	Akademik programlardan yüksek lisans programı hakkında bilgi edinmek istiyorsunuz. Gerekli bilgiyi görüntüleyiniz.
Görev9	Doktora programı hakkında bilgiyi bulunuz

Bu dokuz adet görevi iki adet değerlendirme sorusu izlemiştir. Kullanıcıların görevler sırasındaki başarıları "Bulamadı-Zorlandı-Kolay Buldu" seçenekleri ile değerlendirilmiştir. Katılımcıların gösterdikleri başarı Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Görevleri Gerçekleştirme Başarıları (K:Katılımcı)

	K-1	K-2	K-3	K-4	K-5

Görev-1	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu
Görev-2	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Zorlandı
Görev-3	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Zorlandı	Zorlandı
Görev-4	Bulamadı	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Bulamadı
Görev-5	Bulamadı	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Zorlandı	Bulamadı
Görev-6	Bulamadı	Bulamadı	Zorlandı	Bulamadı	Bulamadı
Görev-7	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Bulamadı
Görev-8	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu
Görev-9	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu	Kolay Buldu

Tablo 3'te Katılımcı-1: İşitme Engelliler Öğretmenliği lisans öğrencisi (bayan), Katılımcı-2: Özel Eğitim doktora öğrencisi(erkek), Katılımcı-3: Özel Eğitim Bölümde akademisyen(bayan), Katılımcı-4: Engelliler Entegre Yüksekokulu Grafik Bölümü öğrencisi (erkek), Katılımcı-5: öğrencinin velisi (bayan) dir. Testin amacı kullanılabilirlik problemlerini tespit etmek olduğundan katılımcıların yerine getirmekte zorlandıkları görevler incelenmiştir. Katılımcıların genel başarıları incelendiğinde sadece Katılımcı-1 ve Katılımcı-5 'in üç ve üzeri görevde başarısız olduğu gözlemlenmiştir. İkisinin ortak özelliği bayan katılımcı olmaları ve bilgisayar-internet kullanım tecrübelerini çok az ve orta seviye olarak belirtmeleridir. Katılımcı-3 görevlerin tamamını yerine getirmiştir. Diğer iki katılımcı ise birer görevde başarısız olmuştur.

Görevler ayrı ayrı incelendiğinde katılımcıların ilk üç görevi yerine getirebildikleri ve herhangi bir kullanılabilirlik problemi olmadığı görülmüştür. Dördüncü görevde ise Katılımcı-1 ve Katılımcı-5 başarısız olmuşlardır. Bu görev kekemelik hakkında sahip olunan soruların cevabının site içerisinde bulunmasını istemektedir. Bu iki katılımcının da görevi yerine getirmeye çalışırken kekemelik hakkında bilgiyi "sunulan hizmetler" başlığı altında aramışlar ve aranan bilginin bulunduğu "sıkça sorulan sorular" başlığının altına bakmamışlardır. Bu durumda "sıkça sorulan sorular" başlığının içeriği yeterince kapsamadığı anlaşılmaktadır. Bunun yerine "öğrenmek istedikleriniz" veya "önemli bilgiler" gibi başlıkların kullanılması, bölümün içeriği için daha açıklayıcı olacaktır.

Beşinci görevi yerine getirmede yine Katılımcı-1 ve Katılımcı-5 başarısız olmuş, Katılımcı-4 ise zorlanmıştır. Bu görevde katılımcılardan siteyi o ana kadar ziyaret etmiş olan kullanıcı sayısını bulmaları istenmiştir. Öğrenmek istedikleri bilgi her sayfada görülebilmesine rağmen kullanıcılar yinede bilgiyi bulamamışlardır. Buna sebep olarak bu katılımcılar daha önce Web sitelerinde bu tür bilgi veren bir araç ile karşılaşmamış olmaları

gösterilebilir. Ayrıca ziyaretçi sayısını gösteren rakam rahat okunamamaktadır. Bu kullanılabilirlik sorununa çözüm olarak rakamın üstüne "ziyaretçi sayısı" gibi bir uyarıcı yazı konulması ve rakamların daha okunur bir hale getirilmesi önerilebilir.

Altıncı görevde ise oldukça belirgin bir kullanılabilirlik sorunu görülmüştür. Katılımcılardan DİLKOM'da yürütülen projeler hakkında bilgi edinmesi istenmiştir. Katılımcılardan sadece üçüncüsü uzun aramalardan sonra istenilen bilgiye ulaşabilmiştir. Bütün kullanıcılar projeler hakkında bilgiyi diğer başlıklarda aramışlardır. Ayrıca yayınlar başlığı açıldığında içeriğin tamamen görülememesi katılımcıları yanıltan başka bir etmen olmuştur. Bu sorunun düzeltilmesi için "yayınlar" başlığı, "projeler ve yayınlar" şeklinde düzeltilmelidir. Geri kalan üç görevde de katılımcılar kendilerinden istenilen görevleri yerine getirmişlerdir. Bu görevler de sadece problem olarak dokuzuncu görevi yerine getirirken hiç bir kullanıcının sayfanın köşesindeki çarpı işaretini kullanmaması gösterilebilir. Katılımcılar "akademik programlar" bölümünde sayfaları incelerken akademik programlar listesine dönmek için X işaretine tıklamak yerine tekrar soldaki "akademik programlar" linkine tıklamışlardır. Sayfayı daha işlevsel hale getirmek için X işaretinin yerine "geri" yazısı kullanılabilir. Sonuç olarak katılımcılar görevleri yerine getirirken tespit edilen problemler:

1. "Sıkça sorulan sorular" başlığı bölüm içeriğini yeterince ifade etmemektedir.
2. Siteyi ziyaret etmiş olan kullanıcı sayısı anlaşılammakta ve zor okunabilmektedir.
3. "Yayınlar" başlığı bölüm içeriğini eksik olarak yansıtmaktadır.
4. "Akademik programlar" ve "etkinlikler" başlıklarının altındaki sayfaları gezerken geri dönüş için kullanılabilen X sembolü kullanımı kolaylaştırdığı halde katılımcılar tarafından kullanılmamıştır.

Katılımcılar dokuz görevi denedikten sonra DİLKOM Web sitesi hakkında yeterince bilgi ve deneyim sahibi olmuşlardır. Bu aşamada katılımcılardan sitenin bileşenlerini ve konu başlıklarını önem sırasına koyması istenmiştir. Böylelikle katılımcıların site içerisinde hangi bölümlere daha çok ilgi gösterdikleri ve önem verdikleri, hangi bölümleri önemsiz buldukları anlaşılacaktır. Bu bilgi sayesinde sitenin ileriki aşamalarda hangi bölümlerinin geliştirilmesi gerektiği hakkında fikir edinilebilir. Tablo 4'te katılımcıların hangi site bileşenine daha çok önem verdikleri gösterilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Site Bileşenlerini Önem Sıralaması (K:Katılımcı)

	K-1	K-2	K-3	K-4	K-5
Konu Başlıkları	1	1	1	1	1
Duyurular	2	3	4	5	4
Sıkça Sorulan Sorular	3	4	5	6	3
İletişim	4	5	6	3	2
Ziyaretçi Sayısı	7	7	7	7	6
Akademik Programlar	5	2	2	4	5
Yayınlar	6	6	3	2	7

Katılımcıların site bileşenlerini önem sıralaması Tablo 4’de incelendiğinde sitenin sol alanında bulunan konu başlıklarını bütün katılımcılar tarafından en fazla önemsendiği görülmüştür. Daha sonra önemsenen bileşenler ise duyurular ve akademik programlardır. Katılımcılar tarafından en az önemsenen site bileşeni ise ziyaretçi sayısını gösteren kısımdır. Bu site bileşenin katılımcıların hiç biri tarafından önemsenmediği dolayısıyla site içeriğinden çıkarılmasında herhangi bir sakınca olmadığı görülmüştür. Diğer konu başlıkları ise katılımcılar tarafından değişik önem sıralarına konulmuş, bazılarında önemli görünürken bazıları tarafından daha az önemsenmiştir. Bazı kullanıcılar tarafından önemsendiğine göre site içeriğinde kalmasında sitenin kullanılabilirliği açısından herhangi bir sakınca yoktur.

Tablo 5’te katılımcıların konu başlıklarını önemlerine göre sıralamalarına ilişkin sonuçlar görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Konu Başlıklarını Önem Sıralaması (K:Katılımcı)

	K-1	K-2	K-3	K-4	K-5
Anasayfa	1	1	1	1	1
Hakkımızda	4	3	2	3	4
Akademik Personel	6	5	3	3	5
Akademik Programlar	3	2	4	4	6
Sunulan Hizmetler	4	4	6	3	2
Yayınlar	2	6	5	2	3
Etkinlikler	5	7	7	5	7
Fotoğraflar	7	8	8	6	8

Tablo 5’de katılımcıların konu başlıkları sıralamasında bütün katılımcılar tarafından “Ana Sayfa” en önemli konu başlığı olarak belirlenmiştir. En az önemli bulunan konu başlığı ise “fotoğraflar” olarak belirlenmiştir. Bazı konu başlıklarında kullanıcıların sıralamaya gitmediği ve boş bıraktığı görülmüştür. Bunun sebebi olarak da konu başlığının içeriğini hatırlamadıklarını göstermişlerdir.

3.2. Katılımcıların DİLKOM Web Sitesine İlişkin Görüşleri

Katılımcıların DİLKOM Web sitesine ilişkin görüşlerinin belirlenmesinde nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Araştırmanın verileri betimsel analiz tekniği kullanılarak çözümlenmiştir. Bu bağlamda Tablo 6’da katılımcı görüşlerine ilişkin bulgular incelendiğinde araştırma katılımcılarının sekiz farklı boyutta siteyi değerlendirdikleri gözlemlenmektedir. Bu boyutlar; Ana Sayfa Nitelikleri, İşlevsel Özellikler, Gezinim ve Yönlendirme Özellikleri, Renk Kullanımı Özellikleri, Tipografik Öğelere İlişkin Özellikler, Etkileşim Özelliği, İçerik özellikleri, Görsel Öğelere İlişkin Özellikler olarak sıralanmaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Web Sayfasında Yorumda Buldukları Boyutlar ve Yorum Sayısı

Boyutlar	f
----------	---

Görsel Öğelere ilişkin Özellikler	5
İşlevsel Özellikler	5
Ana Sayfa Özellikleri	4
Renk Kullanımı Özellikleri	4
Tipografik Öğelere ilişkin Özellikler	4
İçerik Özellikleri	3
Gezirim ve Yönlendirme Özellikleri	2
Etkileşim Özelliği	2

Tablo 6'da araştırmaya katılan katılımcıların DİLKOM sitesine ilişkin görüşleri incelendiğinde özellikle '*İşlevsel Özellikler*' ve '*Görsel Öğelere ilişkin Özellikler*' bağlamında sorun yaşadıkları söylenebilir. Çünkü katılımcıların tamamına yakını belirtilen temalara ilişkin olumsuz görüş bildirmektedir. Katılımcı-2 '*...görünümle ilgili problem var, ana sayfadaki fotoğraf deforme olmuş...Bazı konulara ulaşım zorluğu yaşanmaktadır...*' şeklindeki ifadesi ile işlevsel olarak yaşadığı erişim zorluğunu ve çözünürlük sorununu vurgulamaktadır. Katılımcı-3 ise '*...geçişler uzun sürüyor*' şeklindeki ifadesi ile yüklenme hızına ilişkin yaşadığı sorunlara işaret etmektedir. '*Görsel Öğelere ilişkin Özellikler*' ana temasına ilişkin katılımcıların büyük bir çoğunluğu fotoğrafların sayı olarak yetersizliği, içerik olarak site ile uyum sağlamaması, birim ile ilgili yeterince fotoğrafa yer verilmemesi konusunda yaşadıkları sorunlara vurgu yapmaktadır. Katılımcı-1 '*Fotoğraf ilgi çekmiyor, fotoğraf değiştirilmeli*' derken Katılımcı-2 '*Fotoğraflar artırılmalı*' şeklinde görüşlerini ifade etmektedir.

Katılımcıların '*Ana Sayfa Özellikleri*' temasına ilişkin görüşleri genelde olumludur. Katılımcı-1 '*Ana sayfadan birçok şeye ulaşılabilir. Sitenin açılması iyi*' demektedir. Katılımcı-4 '*Ana sayfayı beğendim, öğrenmek istediğimi kolay buluyorum, rahat seçiliyor ve sade...*' şeklinde görüşlerini belirtmektedir. Ana sayfaya ilişkin tema bağlamında olumlu görüşlerin yanı sıra ana sayfanın içeriğinin kurum ile ilişkilendirilmesi gerektiğini vurgulayan görüşler de dikkati çekmektedir.

Katılımcıların özellikle '*Renk Kullanımı Özellikleri*', '*Tipografik Öğelere ilişkin Özellikler*' ana temalarına ilişkin görüşleri de oldukça ilgi çekici görünmektedir. Çünkü katılımcılar bu temalara ilişkin genelde olumsuz görüşler ifade etmektedirler. Tasarımın arka planında kullanılan renk, menülerdeki renk seçimi ve soğuk renklerin seçilmesi özellikle kullanıcıları rahatsız eden durumlar olarak göze çarpmaktadır. Katılımcı-1 '*Kahve yerine farklı renk kullanılabilir, sitedeki diğer öğeleri bulmak koyu renk içinde zorlaşıyor... Menülerin renk seçimi farklı olabilir*' şeklindeki görüşleri ile yaşadığı sıkıntıyı ifade etmektedir. '*Tipografik Öğelere ilişkin Özellikler*' teması altında ise Katılımcı-1 '*Sitenin yazı puntosu görme sıkıntısı olanlar için büyütülebilir. Proje başlığını okumakta zorluk yaşadım...*' şeklinde görüşlerini ifade ederken Katılımcı-3 '*Yazı karakterleri iyi değil. Daha sıcak bir yazı seçilebilir. Yazı rengi soğuk geldi*' şeklindeki görüşleri ile tipografik öğelere ilişkin yaşadığı sıkıntıları vurgulamaktadırlar.

Katılımcılar '*Gezinim ve Yönlendirme Özellikleri*'ne ilişkin hem olumlu hem olumlu görüşler ifade etmektedirler. Katılımcı-3 '*Resimler arasında geçiş için ileri geri butonları olmalı. Geçiş butonu az sayıda buton için gereksiz ve geçişler uzun sürüyor*' şeklinde görüşlerini ifade ederken Katılımcı-2 '*Site içerisinde dolaşım kolay*' demektedir.

Katılımcılar '*Etkileşim Özelliği*' ve '*İçerik Özellikleri*'ne ilişkin ise tamamen olumsuz görüşler belirmişlerdir. Katılımcı-1 '*...site içerisinde yaşadıkları sorunlara ilişkin ailelerin soru sorma şansı olabilir*' diyerek etkileşim özelliğinin gerekliliğine ve eksikliğine vurgu yapmaktadır. Katılımcı-2 '*İçerik olarak zenginleştirilmeli, fotoğraflarda merkezi tanıtan fotoğraf az, daha çok tanıtıcı fotoğraflar olmalı, DİLKOM'a nasıl başvurulacağı ile ilgili velilere yönelik bilgi verilmeli, velileri bilgilendirici bir bölüm olmalı*' şeklindeki görüşleri ile içerikteki beklentilerini ve eksiklikleri vurgulamaktadır. Katılımcı-3 ise '*Etkinliklerden daha ayrıntılı bilgi verilmeli. Çocuklarla ilgili çalışmalar daha iyi anlatılmalı. Aileleri bilgilendirmeli; içerik olarak zayıf, yapılan işleri daha ayrıntılı anlatmalı*' şeklindeki görüşleri ile hem etkileşim hem de içerik boyutlarına dikkat çekmektedir.

Katılımcı görüşlerine dayalı olarak seçilen web sitesine ilişkin olarak özelliklerin genel olarak çok etkili olmadığı söylenebilir. Özellikle '*İşlevsel Özellikler*', '*Renk Kullanımı Özellikleri*', '*Tipografik Öğelere İlişkin Özellikler*', '*Etkileşim Özelliği*', '*İçerik Özellikleri*' ve '*Görsel Öğelere İlişkin Özellikler*' temaları katılımcıların sorun yaşadıkları temalar olarak gözlemlenmektedir. Katılımcıların '*Gezinim ve Yönlendirme Özellikleri*' ile '*Ana Sayfa Özellikleri*'ne ilişkin görüşleri ise genellikle olumludur.

Bu bağlamda katılımcı görüşlerine dayalı olarak Ana sayfa özellikleri genellikle bütün kullanıcılar tarafından beğenilmiştir. Buna bütün katılımcılar tarafından gerekçe olarak da sitenin kolay kullanılabilir olması ve istenilen bilgiye rahat ulaşılabilmesi gösterilmiştir. Diğer beğenilen tarafları gözü yormaması ve site içeriğinin katılımcılar tarafından faydalı bulunmasıdır. Web sitesi içerisinde beğenilmeyen taraflar ise zayıf içerik, sitede kullanılan renklerin kötü seçilmesi, yazı karakterinin iyi seçilmemesi (soğuk bulundu) ve sayfada kullanılan resimlerin deforme olmuş olması olarak ifade edilmiştir. Sitenin kullanımında karşılaşılan zorluk olarak bazı konuların bulunmasının zor olması, fotoğraf sayısının çok az olması ve merkezi tanıtıcı fotoğrafların bulunması gösterilmiştir. Siteye eklenmesi istenilen bileşenlerse daha fazla fotoğraf, merkeze başvurmak isteyen veliler için bilgilendirici bölüm, velilerin çocuğa nasıl davranması gerektiği hakkında bilgi, velilere soru sorma şansı verilmesi, yazı puntosunun değiştirilmesi, etkinlikler hakkında daha fazla bilgi verilmesi ve ana sayfadaki fotoğrafın değiştirilmesi olarak sıralanmıştır.

3.3. Katılımcıların DİLKOM Web Sitesine İlişkin Görüşleri ve Kullanılabilirlik Testi Görev Başarıları arasındaki ilişki

Katılımcıların kullanılabilirlik testi sonuçları ve web sitesine ilişkin görüşleri ilişkilendirildiğinde genel olarak olumlu buldukları yönler ile olumsuz buldukları yönlerin test sonuçları ile tutarlı bir biçimde uyum sağlandığı söylenebilir. Katılımcılar özellikle site içerisinde içerikteki bir takım bilgilere erişim konusunda ve merak ettikleri konuları öğrenme boyutları ile ilişkilendirilebilecek görevleri yerine getirirken (Görev-3,4,5,6) '*İçerik Özelliği*', '*İşlevsel Özellikler*' ve '*Etkileşim Özelliği*' ile ilgili çok sıkıntı yaşamışlardır. Katılımcı görüşlerine bakıldığında ise özellikle içeriği oldukça zayıf buldukları, etkileşim olanaklarını ise sınırlı buldukları gözlemlenmektedir. Katılımcıların zayıf buldukları bu boyutlar '*Tipografik Ögelere İlişkin Özellikler*', ve '*Görsel Ögelere İlişkin Özellikler*' ve '*Renk Kullanım Özellikleri*' ile de ilişkilendirilebilmektedir. Çünkü hem içeriğe erişim hem işlevsellik bağlamında web sayfalarındaki tipografik ve görsel öğelerin niteliği son derece önem taşımaktadır. Bununla birlikte '*Görsel Ögelere İlişkin Özellikler*' boyutu katılımcılar tarafından yetersiz bulunurken bu öğelere ilişkin görev etkili bir biçimde büyük ölçüde gerçekleştirilebilmiştir. Ana sayfaya ilişkin görevlerin ise eksiksiz tamamlanması '*Ana Sayfa Özellikleri*' bağlamındaki görüşlerin olumlu olması ile doğrudan ilişkilendirilebilecek bir durumdur. Yani kullanıcıların tamamı ana sayfayı oldukça etkili bulmuşlardır. Katılımcıların '*Gezinti ve Yönlendirme Özellikleri*'ne ilişkin görüşleri ise genellikle olumlu olmasına rağmen içeriğe doğrudan ulaşma konusunda bir sıkıntılarının olması bu boyutta da bir takım sorunlar olabileceğinin göstergesi olarak kabul edilebilir. Katılımcıların site bileşenlerini öneme göre sıralamaları istendiğinde aslında çok az sıkıntı yaşadıkları bileşenlerden çok sıkıntı yaşadıkları bileşenlere göre bir sıralama yaptıkları gözlemlenmektedir. Özellikle dikkat çekici bileşenlerden biri olarak Ana sayfanın önem sıralamasında başlarda olduğu görülürken fotoğrafların sonlarda olduğu görülmektedir. Katılımcı görüşlerine dayalı olarak fotoğrafların ve görsellerin daha çok artırılması gerekliliğinden yola çıkılarak özellikle görseller boyutunun sitenin en başarısız bileşeni olduğu vurgulanabilir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan kullanılabilirlik testinin ilk bölümünü oluşturan görevleri yerine getirmede katılımcılar bazı görevlerde başarısız olmuşlardır. Bunlar dört, beş ve altıncı görevlerdir. Katılımcı-5'in başarısız olduğu veya zorlandığı diğer görevlerde herhangi bir kullanılabilirlik problemi tespit edilememiş, sorunun katılımcının çok az olarak belirttiği bilgisayar ve Web kullanım bilgisine dayalı olduğu düşünülmüştür.

Dördüncü görevde katılımcılardan kekemelik hakkındaki sorularına site içerisinde yanıt bulmaları istenmiştir. Ancak bazı kullanıcılar yanıtın bulunduğu "sıkça sorulan sorular" başlığı yerine diğer bölümlere bakmışlardır. Bu durumda bu başlığın içeriği yeterince ifade edemediği düşünülmektedir. Bu başlığın "öğrenmek istedikleriniz" veya "önemli bilgiler" şeklinde değiştirilmesi site kullanıcılarının aradıkları bilgiye daha kolay ulaşabilmelerini sağlayacaktır.

Diğer bir kullanılabilirlik sorunu beşinci görevde tespit edilmiştir. Bu görevde katılımcılardan siteyi o ana kadar ziyaret etmiş olan kullanıcı sayısını öğrenmeleri istenmiştir. Katılımcıların bazıları geçmiş bilgisayar ve internet kullanım tecrübelerine dayanarak bu bilgiyi kolaylıkla bulmuştur. Ancak bazı katılımcılar bilgiyi sayfa üzerinde görmelerine rağmen istenileni yapamamışlardır. Bu durumda sitenin bu bileşeninin daha açıklayıcı bir hale getirilmesi gerekir. Rakamların daha okunabilir bir hale getirilmesi ve üzerine "siteyi ziyaret eden kullanıcı sayısı" gibi bir uyarıcı yazının konulması faydalı olacaktır. Kullanıcıların site üzerine değerlendirmelerinde bu site bileşenini en önemsiz bileşen olarak görmüşlerdir. Bu durumda site ziyaretçi sayısı bileşeninin tamamen kaldırılmasında da herhangi bir sorun yoktur.

Tespit edilen üçüncü kullanılabilirlik sorunun DİLKOM'un gerçekleştirdiği projeler hakkında bilgiye site kullanıcılarının ulaşamamalarıdır. Projeler hakkında bilgi yayınlar başlığının altına yerleştirilmiştir. Ancak yayınlar başlığının kitap şeklindeki tasarımı nedeniyle projelere yayınlar başlığına tıklanıldığında da doğrudan erişim yoktur. Bu durumda bu sorunun giderilmesi için yayınlar başlığının "projeler ve yayınlar" şeklinde düzeltilmesi yararlı olacaktır. Katılımcılar yayınlar başlığı altında kullanılan kitap aracını kullanırken herhangi bir sorun yaşamamışlar ayrıca yorumlarında oldukça hoşlarına gittiğini belirtmişlerdir. Bu araçta herhangi bir kullanılabilirlik sorunu tespit edilememiştir.

Dördüncü kullanılabilirlik sorunu katılımcılar sonuca ulaşmış olsalar bile dokuzuncu görev ile ilgilidir. Bu görevde kullanıcıların "akademik programlar" başlığının altındaki başka bir sayfaya geçmek için sağ üst köşedeki X işaretine tıklamaları beklenmiştir. Ancak hiçbir katılımcı bu yolu kullanmamış, onun yerine tekrar "akademik programlar" başlığına tıklamayı tercih etmişlerdir. Bu durumda X işareti yerine "geri" yazısının konulması kullanıcılar için daha açıklayıcı olacaktır.

Katılımcılar site bileşenleri üzerine değerlendirmelerinde soldaki konu başlıklarını en önemli buldukları kısım olarak, site ziyaretçi sayısı bileşenini ise en önemsiz bileşen olarak belirtmişlerdir. Site içerisinde konu başlıklarında ana sayfa ve ardından hakkımızda bölümü en önem verilen başlıklar olmuşlardır. En önem verilmeyen başlık olarak fotoğraflar belirtilmiştir. Fakat katılımcıların site üzerine yaptıkları yorumlarda fotoğraflar bölümünün içeriğinin geliştirilmesini istediklerini belirtmişlerdir. Bu durumda fotoğraflar bölümünün en az önem verilen konu başlığı çıkmasının nedeni olarak içeriğinin katılımcılar tarafından beğenilmemesini gösterebiliriz. Bu bölümün DİLKOM hakkında daha açıklayıcı fotoğraflarla zenginleştirilmesini önerilebilir.

Kullanılabilirlik testi katılımcıları yorumlarında DİLKOM Web sitesini genel olarak beğendiklerini, buna sebep olarak da sitenin kolay kullanılabilir ve sade tasarımı göstermişlerdir. Sitenin bu özelliklerinin korunması yerinde olacaktır. Fakat katılımcılar genel olarak sitenin görsel tasarımı beğenmemiştir. Sitede kullanılan renkler ve yazı fontu çok soğuk bulunmuş, ana sayfada bulunan bina fotoğrafının değiştirilmesi istenmiştir.

Site içerik olarak da zayıf bulunmuş ve özellikle hasta yakınlarının ve öğrenci velilerinin için daha fazla bilgi, fotoğraf ve bir soru cevap kısmının eklenmesi istenmiştir. Site üzerinde gerekli değişiklikler yapıldığı takdirde site kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilecektir.

Her türlü ürünün kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi etkin olarak kullanılabilen kullanılabilirlik testleri, öğrenilmesi ve uygulanması oldukça kolay bir yöntemdir. Bu yöntemin kullanımının artması ile özellikle Web sitelerindeki kullanılabilirlik problemleri belirlenebilecek ve önemli para ve zaman kaybına yol açan bu problemler ortaya çıkmadan yok edilecektir.

5. KAYNAKÇA

Acartürk, C. (2004). *Üniversite web sayfalarında kullanılabilirliğin önemi ve kullanılabilirlik testleri*, Akademik Bilişim, Trabzon

Barnum, C. (2002). *Usability testing and research*, Pearson Education, Inc.

Bayram, S. & Nous, A. (2004). Evolution of educational software evaluation: instructional software assessment. *Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET)* , 3(2), 21-27. Erişim Tarihi: Ocak, 2009, URL. <http://www.tojet.net/articles/324.htm>

Bias, R. G., & Mayhew, D. J. (Ed.) (1994). *Cost-justifying usability*. Boston, MA: Academic Press. A. T.

Çağiltay, K., Acartürk, C. (2006). İnsan bilgisayar etkileşimi ve odtü'de yürütülen çalışmalar, Erişim Tarihi: Mart 24, 2007, URL: http://www.bidb.odtu.edu.tr/filesTR/usg/cc_news/akademikbilisim/59.pdf

Çağiltay, K. (2005) E-dönüşümü Kullanabilmek? İnsan Bilgisayar Etkileşimi, Kullanılabilirlik ve e-Devlet Projeleri. *Bilişim*, 91(16-17).

Downe, N. (2005). Fast and simple usability testing, Erişim Tarihi: Mart 30, 2007, URL: <http://24ways.org/2006/fast-and-simple-usability-testing>

Dumas, J., Redish, J. (1999). *A practical guide to usability testing*, Portland: Intellect Ltd.

Gay, L. R. (1987). *Educational research competencies for analysis and application* (3rd.Ed.). London: Merrill Publishing Company.

Hower, R. (2007). software QA and testing frequently-asked-questions, Part 1, Erişim Tarihi: Mart 24, 2007, URL: <http://www.softwareqatest.com/qatfaq1.html>

Kaufman, J. (2006). Practical usability testing, Erişim Tarihi: Mart 30, 2007, URL: http://www.digital-web.com/articles/practical_usability_testing/

Kılıç, E. , Güngör, Z. (2006). *Web site tasarımlarında kullanılabilirlik değerlendirme yöntemlerinin önemi*, Akademik bilişim 2006, Denizli

Kirby, L. (2000). Professional website usability, Erişim Tarihi: Mart 30, 2007, URL: <http://www.sitepoint.com/article/website-usability/2>

Krug, S. (2000). *Don't make me think: Common sense approach to web usability*. Berkeley, California: New Riders Publishing.

Liebel, G. (2007). Usability testing, focus groups, and quality assurance, Erişim Tarihi: Mart 24, 2007, URL: <http://usability.about.com/od/usabilitytesting/a/utestfgqa.htm>

Miles, M. B. & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis : An expanded sourcebook*. (2nd Edition). Calif. : SAGE Publications

Nielsen, J. (2000). *Designing web usability: The practice of simplicity*. Indianapolis: New Riders

Nielsen, J. (1997). Usability testing. (Ed: G. Salvendy) *Handbook of human factor and ergonomics*, ss. 1543-1568, Newyork: Wiley.

Norman, K. L., & Panizzi, E. (2006). Levels of automation and user participation in usability testing. *Interacting with Computers*, 18(2), 246-264.

Petersen, C. (1999). Remove stumbling blocks by usability testing. Erişim Tarihi: Mart 31, 2007 URL: http://www.smartisans.com/articles/usability_testing.aspx

Rubin, J. (1994). *Handbook of usability testing*, John Wiley & Sons, Inc.

Shubin, H. (1997), *Details of a usability study*. Interaction Design Inc.

Smith, A. (1997), *Human-computer factors: A study of users and information systems*, McGraw-Hill.

Yıldırım, A. and H. Şimşek (2005). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri (5. Baskı)*, Ankara: Seçkin Yayınevi

UZUN ÖZET

Kullanılabilirlik, bir uygulamada belirlenen işlerin hedef kitle olarak belirlenen kullanıcılar tarafından, gerekli eğitimin ve teknik desteğin verilmesinin ardından, uygun çevre koşullarında kolaylıkla ve etkili biçimde kullanılabilmesi olarak tanımlanabilmektedir. Kullanılabilirlik testleri asıl olarak bir ürünün kullanılabilirlik seviyesini ölçmek için kullanılır. Kullanılabilirlik testleri, test ettiğimiz ürünün hedef kitlesi için ürünün kullanımı üzerine bazı görevler içerir. Kullanıcı bu görevleri yerine

getirmeli ve ürünü kullanırken yorumlarda bulunmalıdır. Her türlü ürünün kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi etkin olarak kullanılabilen kullanılabilirlik testleri, öğrenilmesi ve uygulanması oldukça kolay bir yöntemdir. Bu yöntemin kullanımının artması ile özellikle Web sitelerindeki kullanılabilirlik problemleri belirlenebilecek ve önemli para ve zaman kaybına yol açan bu problemler ortaya çıkmadan yok edilecektir. Bu araştırma Anadolu Üniversitesi Dil ve Konuşma Bozuklukları Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi'nin (DİLKOM) Web sitesinin kullanılabilirlik testi yöntemi ile değerlendirilerek kullanılabilirlik problemlerinin tespit edilmesi yoluyla siteye ilişkin görüşlerin belirlenmesini amaçlamaktadır. Belirlenen bu amaç doğrultusunda araştırma 2006-2007 öğretim yılı bahar döneminde DİLKOM'da toplam sekiz haftalık sürede gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Web sitesi değerlendirilen DİLKOM dil ve konuşma sorunlu çocuk veya yetişkin bireylere tanı, terapi ve rehabilitasyon hizmeti vermenin yanı sıra uzman/terapist yetiştirmek ve araştırma etkinliklerinde bulunmak üzere Anadolu Üniversitesi bünyesinde kurulmuş bir merkezdir. Araştırmada sitenin kullanıcıları olan hedef kitlenin tamamını kapsayan bir katılımcı grubu oluşturulmasına da dikkat edilmiştir. Belirlenen ölçüt bağlamında araştırmanın katılımcılarını bir İşitme Engelliler öğretmenliği lisans öğrencisi, bir Özel Eğitim lisansüstü öğrencisi, bir Özel Eğitim bölümünden akademisyen, bir Engelliler Entegre Yüksekokulu Grafik Bölümü öğrencisi ve bir öğrenci velisi olmak üzere toplam beş kişi oluşturmuştur. Araştırma nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışmasına dayalı olarak desenlenmiştir. Araştırmanın uygulama sürecinde öncelikli olarak katılımcılar hakkında bilgi toplanması için demografik bilgileri belirlemek amaçlı soruları ve web sitesine ilişkin görüşleri belirlemek amaçlı bir form dağıtılmıştır. Bu bağlamda katılımcıların testin sonuçlarını etkileyebilecek kişilik özellikleri sorulan sorulara verilen yanıtlar ile belirlenmiştir. Sonraki aşamada katılımcıların belirlenen Web sitesine ilişkin 9 tane görevden oluşan ve gerçekleştirmeleri istenen bir kullanılabilirlik testi uygulanmıştır. Bu görevleri yerine getirirken davranışlarını ve düşüncelerini sesli olarak ifade etmişlerdir. Bu sayede katılımcıların bu görevler sırasındaki yorumları, davranışları ve zamanlama elle not tutarak kaydedilmiştir. Uygulama sürecinde son olarak kullanıcıların Web sitesine ilişkin görüşleri belirlenmiştir. Uygulama süreci sonunda elde edilen veriler betimsel analiz yoluyla çözümlenip yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda kullanılabilirlik sorunları ortaya konulmuş, çözüm önerileri getirilmiş ve ortaya çıkan kullanılabilirlik sorunları ile katılımcıların Web sitesine ilişkin görüşleri ilişkilendirilmiştir. Kullanılabilirlik testi katılımcıları yorumlarında DİLKOM Web sitesini genel olarak beğendiklerini, buna sebep olarak da sitenin kolay kullanılır ve sade tasarımı göstermişlerdir. Sitenin bu özelliklerinin korunması yerinde olacaktır. Fakat katılımcılar genel olarak sitenin görsel tasarımı beğenmemiştir. Sitede kullanılan renkler ve yazı fontu çok soğuk bulunmuş, ana sayfada bulunan bina fotoğrafının değiştirilmesi istenmiştir. Site içerik olarak da zayıf bulunmuş ve özellikle hasta yakınlarının ve öğrenci velilerinin için daha fazla bilgi, fotoğraf ve bir soru cevap kısmının

eklenmesi istenmiştir. Site üzerinde gerekli değişiklikler yapıldığı takdirde site kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilecektir.

YAZARLAR HAKKINDA BİLGİ



H. Ferhan Odabaşı
Profesör Doktor H. Ferhan Odabaşı, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde Müdür olarak ve Eğitim Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi bölümünde bölüm başkanı olarak görev yapmaktadır. Çalışma alanları; internet ve aile, mesleki gelişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinde dönüşümler, teknolojik eğitim, bilgi ve iletişim teknolojileri entegrasyonudur.

Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi,
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü
26470 Tepebaşı/
fodabasi@anadolu.edu.tr



Ozan Coşkunserçe
Ozan Coşkunserçe, Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi bölümünde doktora öğrencisidir. Çalışma alanları; etkileşimli ortam tasarımlarında kullanılabilirlik, teknoloji-kültür etkileşimi ve entegrasyonudur.

Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi,
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü
26470 Tepebaşı/
coskunserce@yahoo.com



S. Duygu Erişti
Yardımcı Doçent Doktor Suzan Duygu Erişti, Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi bölümünde görev yapmaktadır. Çalışma alanları; etkileşimli ortam tasarımı, öğretim tasarımı, dijital öyküleme, çok-kültürlülük ve teknoloji ve grafik tasarım uygulamalarıdır.

Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi,
Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü
26470 Tepebaşı/
sdbedir@anadolu.edu.tr