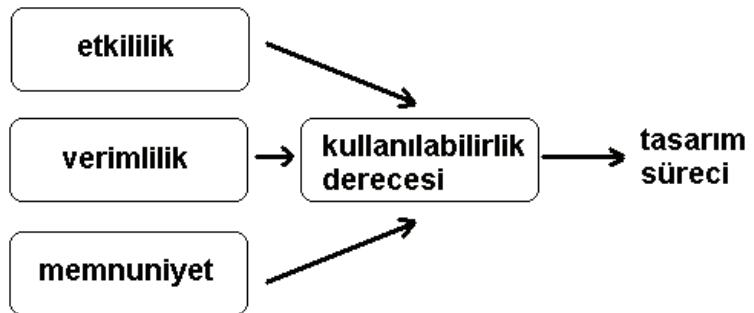


NEDİR?:

Kullanılabilirlik, bir uygulamada belirlenen işlerin, hedef kitle olarak tespit edilen kullanıcılar tarafından, gerekli eğitim ve teknik desteğin verilmesinin ardından, uygun çevre koşullarında kolaylıkla ve etkili biçimde kullanılabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Uygulamada kullanılabilirlik, hedef kullanıcı kitlesinin, verilen işleri yaparken gösterdikleri verimlilik, etkililik ve memnuniyetin ölçüsü cinsinden ifade edilebilir. Etkililik, kullanıcıların uygulamayı kullanarak yapması beklenen işleri ne kadar başarabildiğini ifade eder. Bu anlamda etkililik, işi yapabilme yüzdesi cinsinden ölçülebilir. Örneğin; kullanıcıdan beklenen iş bir internet sayfasındaki bilginin yerini bulmaksa; etkililik, kullanıcının doğru bilgiyi bulmada gösterdiği başarı olarak ifade edilebilir. Kullanılabilirliğin değerlendirilmesinde etkililiğin ölçümü tek başına yeterli olamaz. Belirlenen işi yapmak için kullanılan diğer kaynaklar (zaman, maliyet vb.) verimlilik ölçümü ile değerlendirilir. İnternet sayfası örneğinde verimlilik, kullanıcının belirlenen bir işi ne kadar sürede yaptığı ya da hangi yolları izlediği, işi kaç adımda tamamladığı vb. tespit edilerek belirlenebilir. Memnuniyet, kullanıcının uygulamayı kullanırken oluşan fikirlerinin (beğenilenler, beğenilmeyenler vb.) ölçüsünü ifade eder. Memnuniyet, etkililik ve verimlilikten doğrudan etkilenir.

Özetle, kullanılabilirlik derecesi etkililik, verimlilik ve memnuniyetin bir arada değerlendirilmesi ile oluşturulur ve bu değerlendirme, tasarım süreci üzerinde belirleyici bir rol oynar.



Kullanılabilirlik, kullanıcı türlerine, kullanıcıların yaptığı işlere ve çevre koşullarına bağlıdır. Bu kapsamda etkileşim, etkileşimli arayüzler, kullanılabilirlik testleri, kullanıcı psikolojisi, sosyo-teknolojik sistem tasarımı ve yeni teknolojilere karşı gösterilen direnç gibi konular incelenir. Etkileşimli arayüzler fare, klavye, monitör gibi fiziksel olabileceği gibi masaüstü ve dosya/dizin gibi yazılım tabanlı da olabilir.

Kullanıcı

Kullanıcı, belirli bir hizmet/ürün ya da sistemi kullanması beklenen hedef kitledir. Kullanıcılar kullanım isteklerine, demografik bilgilerine, tecrübe seviyelerine ve o servis/ürün ya da sistemin kullanımına dair eğitimlerine göre gruplanabilir. Bu kullanıcı profilleri ya da kişiye ait bilgiler, ürüne yönelik tasarım ve geliştirme süreçlerinde bir strateji oluşturulabilmesine yardımcı olur. e-Devlet uygulamalarında kullanıcılar, ağırlıklı olarak, hizmet alan vatandaşlardır.

Kullanılabilirliğin Yararları:

- Kullanılabilirlik, ürün geliştirme sürecindeki harcamaların azaltılmasını sağlar.
- Daha eksiksiz bir ürünün oluşturulabilmesine olanak verir.
- Ürüne yönelik olumsuz gelişmelerin oluşma riskinin azaltılmasını sağlar.
- Kullanıcı memnuniyetinin artırılmasının yanı sıra, ürüne ve organizasyona yönelik olumlu algılamaların oluşmasını sağlar.
- Geliştirme sürecinin ilk aşamalarında, kavramların, tasarımın, akış ve içeriğin geçerliliğinin test edilebilmesine olanak verir.
- Uygulamadaki olası değişikliklerin ve problemlerin sayısının azaltılmasını sağlar.

Geliştirme Süreci İçerisine Kullanılabilirliğin Dahil Edilmesi:

Kullanılabilirlik uygulamalarının geliştirme sürecinin farklı aşamalarında uygulamaya konulmasının yanı sıra kullanıcı merkezli uygulamaların sayıca azaltılması da sağlanabilir. Bir çok geliştirme grubu bu tür aktiviteleri normal geliştirme süreci döngüsü içerisine dahil etmektedir.

Kullanıcı Merkezli Etkinlikler:

Geliştirme süreci, kullanılabilirlik etkinliklerinin bir özeti olarak görülebilir. Bazı aktivitelerin geliştirme sürecinin farklı aşamalarında tekrarlanması mümkündür. Aktivitelerin birçoğunun ürünün amacına yönelik olarak hedef kitle içerisinde seçilen küçük gruplar ile ölçülmesi gerekmektedir.

•Planlama:

Karar vericilerin servis/ürün ya da sistemin amaçlarını iyi tanımlayabilmeleri, kullanıcı grubunun ihtiyaçlarını, bireysel bilgilerini ve kullanıcı deneyimlerini belirleyebilmeleri gereklidir. Benzer alanların gözden geçirilmesi ve kullanıcılar gözlemlenerek elde edilen bulguların geliştirme sürecine dahil edilmesi sağlanmalıdır.

•Analiz ve Gerekliliklerin Belirlenmesi:

Odak gruplar (focus group) , anket, beyin fırtınası, görev analizi, kullanıcı gözlemi, görüşme, yardım birimlerinin araştırılması ve hızlı prototipleme stratejilerinin yardımı ile ihtiyaçlara yönelik bilginin toplanmasını kapsar.

•Tasarım:

Süreç içinde düşük ve yüksek nitelikli prototiplerin oluşturulması, kullanılabilirlik testleri ve anketlerin uygulanması, içerik geliştirilmesi ve bilgi mimarisine yönelik kılavuzların hazırlanması gerekmektedir. Ayrıca bu süreçte uzman değerlendirmelerini göz önünde bulundurmak yararlı olacaktır.

•Değerlendirme:

Bu aşamada, durumsal testler, sesli düşünme protokolü, açıklayıcı ve senaryo tabanlı kullanılabilirlik testleri ve son anket çalışmaları ile karşılaştırma testlerinden elde edilecek verinin sürece yansıtılması sağlanmalıdır.

•Tekrar Geliştirme ve Sürekli Düzenleme:

İnternet kullanıcı günlükleri (log)/istatistik analizleri, içerik ve bilgi denetimleri (doğruluk, zamanlılık ve tutarlılık için), periyodik kullanılabilirlik testleri, kullanıcı memnuniyet araştırmaları, kullanıcı geri bildirimleri, kullanıcılar için günlükler oluşturulması ve yeni kavramların odak grupları yardımı ile test edilmesi sağlanmalıdır.