

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

İnternet Sitelerini Tasarlarken ve Geliştirirken Kullanılabilirlik ile İlişkili Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

Bu bölümde, internet sitelerinin amaçlarını açık olarak belirleme, kullanıcı ihtiyaçlarına doğru ve ayrıntılı karar verme, sitenin kullanıcı beklentilerini karşıladığından emin olma, kullanılabilirlik hedeflerini belirleme ve yararlı içerik sağlama konularına yönelik bilgiler sunulmaktadır.

En etkin internet sitesinin elde edilebilmesi için tasarımcılar, kullanıcı-arayüz etkileşimi konularını bütünüyle ele almalı ve bunun yanı sıra kullanıcı performansının en üst seviyeye getirilmesini hedeflemelidir. Yapılan araştırmalar bir internet sitesini tasarlamamanın en iyi yönteminin farklı kullanıcıların tasarımlar üzerine görüşlerini almak ve daha sonra yineleyen bir tasarım stratejisi belirlemek olduğunu göstermektedir. Bu da, uygun kullanılabilirlik testlerinin uygulanmasını ve bu testlerin sonuçlarının internet sitesinde değişiklikler yapılması için kullanılmasını gerektirmektedir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi

2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi

3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması

4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi

5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi

6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi

7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması

8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması

9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi

10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi

11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi

12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi

13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı

14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi

Kural: İnternet siteleri, kurum içindeki bilgi yönetim mekanizmaları ile iç içe olmalı, hangi birimin sitedeki hangi kısımdan sorumlu olduğu konusunda işbölümü politikaları geliştirilmelidir.

Açıklama: İnternet sitelerinin teknik altyapısının kurulması, site hazırlanması, içeriğin sağlanması, güncellenmesi ve denetlenmesi konuları uygun bir örgütlenmeyi gerektirmektedir. Bu konulardan sorumlu birim ya da birimlerin kimler olduğu, görev ayrıntılarının ne olacağı ve birbirleri ile nasıl eşgüdüm içinde çalışacakları sağlıklı ve güncel bir internet sitesinin kurulumu için oldukça önemlidir.

İnternet'in kamu kurumları içinde ilk kurulumu genellikle bilgi işlem birimlerince yapılmakta, dolayısı ile internet siteleri de başlangıçta bu birimlerce oluşturulmaktadır. Ancak internet sitelerinden beklenen hizmetler, bilgiler ve sık bilgi güncelleme ihtiyaçları artmakta, bilgi işlem birimleri tek başına bunun altından kalkamamaktadır. Dolayısı ile, özellikle büyük kurumlarda kamu internet sitelerinin teknik ve içerik altyapısı konularında bir işbölümüne gidilmesi gerekmektedir. Pek çok alt birimi olan kurumlarda, bilgi girişleri ve güncellemeleri konusunda, her birimin kendi bilgilerini girebilmesi ve güncelleyebilmesi için bir yetki dağılımı da yapılabilir. Ayrıca birimler arası bilgi akışı gereken noktalarda da uygun mekanizmaların kurulması gereklidir.

Bu bilgiler ışığında, her kurumun kendi yapısını ve ihtiyaçlarını analiz etmesi ve ihtiyaçlarına uygun bir yapılanmaya gitmesi gerekmektedir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi

2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi

3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması

4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi

5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi

6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi

7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması

8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması

9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi

10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi

11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi

12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi

13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı

14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi

Kural: Bir kamu internet sitesinin öncelikli hedef kitlesi kurumdan hizmet alacak vatandaşlardır. Tasarıma başlamadan önce internet sitesinin ana hedefleri, öncelikleri belirlenmeli ve açık bir şekilde yapılandırılmalıdır. Böylece vatandaş merkezli internet sitesi tasarımı için en önemli adım atılmış olacaktır.

Açıklama: İnternet sitesinin tasarlanmasına başlamadan önce, sitenin ana hedefleri belirlenmelidir (örneğin eğitim, bilgilendirme, satış vb.). Bir kamu internet sitesinin genel görünüşünün belirlenmesinde, vatandaşların bu kurumdan ne tür bilgi ve hizmetler beklediği, kullanıcı kitlesi, içerik ve işlevler önemli faktörlerdir. "İnternet sitesini kullanacak hedef kitlenin siteden beklentileri nelerdir" ve "bu beklentiler nasıl gerçekleştirilebilir" sorularının, tasarım ve geliştirme süreçlerinde daima akılda tutulması gerekmektedir. Ayrıca, bu hususları belirlerken yönetimin ve hizmet sunan personelin de görüşlerini göz önüne almak ve tasarım konusunda onları bilgilendirmek gerekmektedir. Mevcut kamu internet siteleri incelendiğinde, genel olarak kurum merkezli oldukları görülmektedir, bu yaklaşımın vatandaş merkezli bir yaklaşıma dönüştürülmelidir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması

Kural: Tasarımcılar, hedef kullanıcı kitlesine göre tasarım yapabilmek için genel kullanıcı profilini çıkarmalı ve kullanmalıdırlar.

Açıklama: İnternet sitelerinin arayüz tasarımları kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde yapılmalıdır. Kullanılabilirlik uzmanları, tasarımcıların birden fazla ihtiyaca cevap verebilecek tasarımlardan çok, sadece belli bir kullanıcı profilinin ihtiyaçlarına cevap verecek tasarımlar önermektedirler. Bu nedenle tasarımcı grup öncelikle kullanıcı kitlesinin özelliklerini belirlemelidir. Örneğin, internet sitesi yaşlılara ya da çocuklara yönelik olarak tasarlanacaksa birbirinden farklı kullanıcı profillerine sahip olacaktır. Bu farklılık, tasarımı etkilemektedir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi

Kural: İçeriğin kullanıcı kitlesi için uygun, ilişkili ve çekici olması sağlanmalıdır.

Açıklama: İçerik, internet sitesinde yayımlanan bilgilerdir. Kolay erişilebilirlik ve iyi kullanılabilirlik kaynakları yanlış içerikle doldurup boşa harcamamak gerekir. Çalışmalar, içeriğin internet sitesinde dolaşım, görsel tasarım, işlevsellik ve etkileşimden çok daha fazla önem taşıdığını göstermektedir. Sunulan içeriğin kullanıcı hedef kitlesinin gerçekten ihtiyaç duyduğu bilgilerden oluşması sağlanmalıdır.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi

Kural: İnternet sitesinin, içerik ve düzenleme açısından kullanıcıların beklentilerini karşıladığından emin olunmalıdır.

Açıklama: Kullanıcılar; tutarlı, işlevsel, iyi düzenlenmiş, kullanımı kolay ve işlemleri doğrudan yapabilmelerine olanak sağlayan sistemleri “kullanılır” olarak tanımlamaktadır. Tasarımcıların öncelikle genel kullanıcıların gerçekleştirecekleri temel görevleri belirleyip bunları analiz etmesi gerekmektedir. Bu görev analizleri doğrultusunda kullanıcıların beklentilerine yönelik bir tasarım geliştirilmesi önem taşımaktadır.

İnternet sitesi tasarımı sürecinin başında kullanıcıların bu sitede hangi görevleri yerine getirecekleri, ne tür bilgilere ulaşmak isteyebilecekleri ve etkileşimlerinin nasıl olacağına yönelik bir görev analizi yapılmalıdır. Bu aşamada, vatandaşların kurumun danışma bankosu ya da en çok başvuru alan birimlerine sordukları soruların listelenmesi sağlanabilir. Bu birimlerden en çok talep edilen hizmetler ve sorular öncelik sırasına göre listelenebilir. Böylece hedef kitlenin temel isteklerinin internet sitesine yansıtılabilmesi sağlanacaktır.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi

Kural: İnternet sitesinden beklenen temel görevler, kullanıcıların beklentileri göz önüne alınarak öncelik sırasına konulmalı ve internet sitesi tasarımının, bu öncelikli temel görevlerin başarıyla tamamlanacak şekilde yapılmasına dikkat edilmelidir.

Açıklama: Bir internet sitesi tasarlanmadan önce, o sitenin temel hedefleri, diğer bir deyişle, neye hizmet edeceği (örneğin eğitim, bilgilendirme, satış vb.) belirlenmelidir. Bundan sonraki basamak, kullanıcılarla bilgi alışverişi sonucu belirlenen hedeflerin öncelikli hale getirilmesidir. Bu konuda, potansiyel kullanıcı kitlesinden yardım alınması ve görevlendirmelerin ne şekilde tasarlanacağına onlardan alınan bilgiler doğrultusunda şekillendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Böylece temel görevlerin ve hizmetlerin ön plana çıkarılması ve internet sitesinin başarısının artırılması sağlanabilir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması

Kural: İnternet sitelerinin tasarımı ve test edilmesi aşamalarında kullanıcıların görüşleri alınarak, sürece dahil edilmelidir.

Açıklama: Kullanıcı merkezli tasarımın temel prensiplerinden biri, tasarım sürecinin başından itibaren kullanıcıların ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulmasıdır. Bu nedenle, kullanılabilir sistemlerin geliştirilmesi aşamasında kullanıcı görüşlerine başvurulması en temel prensiplerden birisidir. Ayrıca bu görüşlerin tasarım sürecinde kullanılması oldukça önemlidir. Kullanıcı görüşlerinin alınması, tasarımcıların sistemin neyi doğru neyi hatalı gösterdiği ya da hangi bilgilere daha zor ve hangi bilgilere kolaylıkla erişebildiğine dair fikir edinilmesi açısından önemlidir. Tasarım sürecinde oluşturulan prototipler yardımı ile mümkün olan en çok sayıda kullanıcı görüşüne ulaşılması gerekmektedir. Temel amaç, tasarımcı merkezli bir yapıdan vatandaş merkezli bir yapıya geçişin sağlanmasıdır.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması

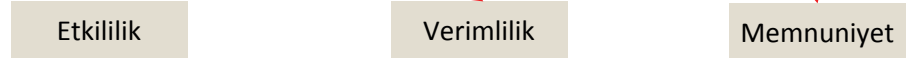
Kural: İnternet sitelerinin tasarımında özellikle site, kurum dışında bir yer tarafından geliştiriliyorsa ölçülebilirlik ve kullanılabilirlik hedef ve kriterleri saptanmalı, şartnameye yazılmalıdır.

Açıklama: Kullanılabilirlik standartlarını oluşturan ISO 9241 bölüm 11'e göre, bir uygulamanın kullanılabilirliği, kullanıcıların belirli görevleri, belirli bir bağlamda *etkililik*, *verimlilik* ve *memnuniyet* ile yerine getirmelerine denir.

Şartnamede sadece "kullanımı kolay olmalıdır" türü bir ifadenin kullanılması ölçülebilir bir kriter olarak görülmemelidir.

Örnek Kullanılabilirlik Kriterleri:

"Ürün X, kullanıcıların %70'i tarafından, ek bir eğitim gerektirmeksizin, bütün görevleri %95 doğrulukla, var olan diğer uygulamanın kullanımından %25 daha hızlı ve en azından eşit seviyede memnuniyet göstererek kullanılmalıdır."



veya

"Ürün X kullanıcıların %80'i tarafından, 2 günlük bir eğitimle, görevlerin % 90'dan fazla bir doğrulukla var olan bir uygulama ile aynı yeterlilikle ve memnuniyette bir artışla kullanılmalıdır."

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi

Kural: Tasarım sürecinde mümkün olduğunca fazla sayıda kullanıcı-arayüz unsuru göz önünde bulundurulmalıdır.

Açıklama: İnternet sitesinin yapım aşamasında, mümkün olduğunca fazla sayıda kullanılabilirlik unsurunun belirlenmesi gerekmektedir.

Bu unsurlar şunları içerebilir:

- Kullanıcıların internet sitesini ziyaret ederken içinde bulunacağı koşullar (ev ortamı, ofis, internet kafe vb.)
- Kullanıcıların profilleri (yaş, eğitim vb.)
- Kullanıcıların deneyim seviyesi (Bilgisayar kullanımı, internet kullanımı vb.)
- Kullanıcıların sitede gerçekleştirmeye çalışacakları görevler (arama, form gönderme vb.)
- Site ziyaretinde kullanılacak bilgisayar ve bağlanma hızı.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi

Kural: İnternet sitesinin tasarımının etkili olabilmesi için döngüsel bir tasarım yaklaşımı belirlenmelidir. Bunun yanı sıra bu sürecin planlanması ve bu plan doğrultusunda yapılandırılması sağlanmalıdır.

Açıklama: Kullanıcı merkezli yaklaşımın prensiplerinden birisi, tasarım sürecinin döngüsel olmasıdır. Başka bir deyişle, kullanıcılardan alınan geri bildirimlere ve uzman görüşlerine göre yapılandırılan internet sitesinin tasarımı sürekli iyileştirilerek geliştirilmelidir. Bu nedenle internet sitelerinin tasarımının başarılı olabilmesi için hangi aşamalarda ve ne şekilde değerlendirmelere gidilmesi gerektiğinin önceden planlanmasında yarar vardır. Kullanıcı ve uzman görüşlerine göre tasarımı değiştirilen her bir prototip, bir sonraki prototipin geliştirilmesinde bir alt basamak olmasının yanı sıra, o prototipin daha kullanılabilir olmasına da yardımcı olacaktır. İnternet sitesinin kurum dışında bir yere yaptırılması söz konusuysa, her döngü sonucunda elde edilen iyileşme raporlarının kurumun onayından geçirilmesi gerekmektedir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi

Kural: İnternet siteleri tasarlanıp geliştirilirken süreç içi, site tamamen oluşturulduktan sonra da süreç sonu kullanılabilirlik testlerinin yapılması gerekmektedir.

Açıklama: İnternet sitesi tasarlanırken her döngüde kullanıcılar ile süreç içi kullanılabilirlik testleri yapılmalıdır. Temel amaç, mevcut her döngüde tasarımın daha iyiye götürülmesini sağlayabilmektir. Site kullanıma sunulmadan önce ise süreç sonu kullanılabilirlik testi adı verilen büyük çaplı bir kullanılabilirlik testi gerçekleştirilmeli ve ardından vatandaşların kullanımına açılmalıdır.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi

Kural: Tasarım sürecinin en başında, süreç içi ve süreç sonu kullanılabilirlik testlerinin sonuçlarının nasıl değerlendirileceği konusunda stratejiler belirlenmelidir.

Açıklama: “Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması” ve “ Döngüsel Tasarım Süreçlerinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi” maddelerinde de belirtildiği gibi kullanılabilirlik testlerinin sonuçları ölçülebilir olmalıdır. Dolayısı ile tasarım sürecinin başında ya da şartnamede ölçülebilir kriterler belirlenmesi gerekmektedir. Bu sonuçlar kurum içi gruplar tarafından değerlendirilebileceği gibi kurum dışı uzmanlarca da değerlendirilebilir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Sunucu Günlük Verilerinin (Log) Analiz Amaçlı Kullanımı

Kural: İnternet sunucusu tarafından tutulan günlük veriler (log), tasarım için büyük önem taşımaktadır. Bu veriler internet sitesi tasarım ve iyileştirme süreçlerinde kullanılmalıdır.

Açıklama: Sunucu günlük verileri ile kullanıcıların hangi sayfaları ziyaret ettiği, hangi aramaları yaptığı, sitede ne kadar süre geçirdiği gibi bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir. Bu veriler, internet sitesini iyileştirmekte kullanılabilir. Gerçek kullanıcılara ulaşmanın zahmetli ve masraflı olduğu durumlarda, analiz için kurumun mevcut internet sitesinin kullanım raporlarından da faydalanılabilir.

GENEL NİTELİKLER

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Gereksinimler ve Teknik Şartname

Kamu kurumları ihtiyaçlarına yönelik olarak internet sitelerini kendileri kurabilir ya da bu kurulum işini kurum dışında bir firmadan da talep edebilir. Kurum dışına internet sitesi yaptırılması durumunda hazırlanacak şartnamede işin boyutu, firmadan istenenler ve yapılan ürünün kabulü gibi konularda belirsizliklerin mümkün olduğunca en aza indirilmesi gerekmektedir. İnternet sitelerinin tasarımında temel kullanılabilirlik kriterleri konusunda fazla bilgiye sahip olunmaması durumunda çok muğlâk ibareler şartnamede yer alabilmektedir. Örneğin “İnternet sitesi, son kullanıcıyı memnun edecek bir kullanım kolaylığı olan grafik arayüze sahip olmalıdır” şeklinde bir şartname maddesi sonuçta ortaya çıkacak ürün konusunda fazla bir fikir vermemektedir. Bunun önüne geçilmesi için şartnameye hazırlanacak internet sitesinin kullanılabilirlik kriterlerine uygunluğu konusunda maddeler eklenmesi ve bunların tercihen ölçülebilir olması gerekmektedir. Şartnamede yer alması gereken hususların en önemlileri şu şekilde özetlenebilir:

- İnternet sitesi amacının ve verilen servislerin belirlenmesi
- Site kullanıcıları temel görev analizinin yapılması
- Site hedef kitle analizinin yapılması
- Sitenin temel kullanım ortamlarının analizi (ev, iş, internet kafe gibi)
- Süreç içi kullanılabilirlik testlerinin sayısı, nasıl gerçekleştirileceği, sonuçlarının nasıl yorumlanacağı ve düzeltmelerin nasıl yapılacağı
- Süreç sonu kullanılabilirlik testleri ve sonuçların internet sitesine yansıtılması konusunda detaylar
- İnternet sitesi tasarım sürecinin yapım yöntemi
- Teknik kısıtlar ya da gereksinimler
- Uyulması gereken standartlar
- Engelli vatandaşlara yönelik olarak sitede yapılacak çalışmalar

Bölüm Başlıkları

- 1.Kamu İnternet Sitelerinden Sorumlu Birimlerin Belirlenmesi
- 2.İnternet Sitesinden Beklenen Hedeflerin Belirlenmesi
- 3.Kullanıcı Profillerinin Çıkarılması
- 4.Hedef Kitleye Uygun İçeriğin Belirlenmesi
- 5.Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi
- 6.Siteden Beklenen Temel Görevlerin Önceliklerinin Belirlenmesi
- 7.Analizlerde Kullanıcıların Görüşlerinin Alınması
- 8.Kullanılabilirlik Hedeflerinin ve Kriterlerinin Saptanması
- 9.Arayüz Unsurlarının Belirlenmesi
- 10.Döngüsel Tasarım Sürecinin Planlanması/ Gerçekleştirilmesi
- 11.Süreç İçi ve Süreç Sonu Kullanılabilirlik Testlerinin Belirlenmesi
- 12.Test Sonuçları Değerlendirme Stratejilerinin Belirlenmesi
- 13.Sunucu Günlük Verilerinin Analiz Amaçlı Kullanımı
- 14.Gereksinimler ve Teknik Şartname

Gereksinimler ve Teknik Şartname

Bir önceki sayfada da belirtildiği gibi şartnameye mümkün olduğunca ölçülebilir kriterlerin konulmasında fayda bulunmaktadır. Bu konuda fikir vermesi açısından aşağıdaki örnekteki benzer türde ibarelerin bulunması tavsiye edilir:

ISO 9241-11 kullanılabilirlik tanım standardına uygun, hedef kitleden en az 10 kullanıcı ile kurumun bu portal üzerinden verilen en temel 10 servisini değerlendiren bir kullanılabilirlik testi yapılmış olacaktır. Test sonuçları etkililik, verimlilik ve memnuniyet açısından raporlanacak, rapor sonuçlarına göre katılımcılar ortalama %70 memnuniyet bildirecek, görevleri en az %80 başarı ile tamamlayacak ve ideal kullanım süresinden %50 den fazla sapma yapmayacaktır.

İnternet sitesi tasarım ve geliştirme sürecinde en az 5 kullanılabilirlik testi yapılacak ve sonuçlar kurum ile tartışılıp alınacak önlemler konusunda hemfikir olunacaktır. Ayrıca geliştirme süreci sonunda daha büyük çapta bir kullanılabilirlik çalışması yapıлып sonuçların başta verilen kriterlere uyup uymadığı araştırılacak, uymuyorsa düzeltmeler sonunda aynı test tekrarlanacaktır.

Ayrıca tasarım ve geliştirme sürecinde Türksat “Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri” ve DPT “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi” dokümanlarından da faydalanılması teknik şartnamede belirtilmelidir.