

Tez Özeti

HÜRRİYET MOBİL HABER SİTESİNİN KULLANICI DENEYİM TASARIMI BAĞLAMINDA İNCELENMESİ¹²

Mahmut ERCAN³

Filiz TİRYAKİOĞLU⁴

ÖZ

İletişim teknolojilerindeki ilerlemelere bağlı olarak haber edinimi geçmişten günümüze birçok farklı iletişim aracıyla sağlanmıştır. Günümüzde geline nokta itibarıyla haber ediniminin sağlandığı baskın araçlardan birisi de mobil telefonlardır. Mobil telefonlar ve gelişen yazılım uygulamaları haberin sadece edinimini değiştirmekle kalmamış aynı zamanda haberle etkileşime farklı bir boyut kazandırmıştır. Ayrıca artan etkileşim noktaları ve kullanıcı arasındaki iletişimin işlerliği için ortamın kullanıcı merkezinde tasarlanması zorunluluğu gündeme gelmiştir. Bu bağlamda çalışmada, Hürriyet mobil haber sitesinin arayüzünde yer alan etkileşimli ve etkileşim içermeyen tüm birimlerin, kullanımı nasıl biçimlendirdiği araştırılmıştır. Buna bağlı olarak, tüm unsurlar kullanılabilirlik, tasarım ve etkileşim tasarımı çerçevesinde incelenerek, kullanıcının haberle olan etkileşimi, haber edinimi ve toplam deneyimine etkisi soruşturulmuştur. Nitel yöntemin benimsendiği çalışmada veri toplama tekniği olarak, sezgisel değerlendirme, sesli düşünme ve yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme uygulanmıştır. Arayüzde yer alan kullanılabilirlik sorunlarına ulaşabilmek için araştırmacı tarafından analiz birimine ilişkin sezgisel değerlendirme; katılımcıların söz konusu siteye ilişkin toplam deneyimine erişmek için sesli düşünme ve yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme yapılmıştır. Elde edilen bulgular çerçevesinde Hürriyet mobil haber sitesinde etki düzeyi yüksek ve düşük olabilecek kullanılabilirlik sorunlarının olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların habere erişimini ve etkileşimini aksatabilen ya da engelleyen çeşitli uygulamaların varlığı, kullanıcının duygusal deneyimi üzerinde olumsuz etkiler oluşturarak, eylemden uzaklaşmasına ve hatta siteyi terk etmesine eğilimli olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Hürriyet mobil haber sitesi, Kullanıcı deneyim tasarımı, Kullanılabilirlik, Etkileşim tasarımı, Arayüz.

¹ Bu çalışma, Prof. Dr. Filiz Tiryakioğlu'nun danışmanlığında yürütülen ve Dr. Mahmut Ercan tarafından 2020 yılında hazırlanan "Hürriyet Mobil Haber Sitesinin Kullanıcı Deneyim Tasarımı Bağlamında İncelenmesi" başlıklı doktora tezinin özetidir.

² Çalışmanın veri toplama başlangıç tarihi 2020 yılı öncesi olduğu için etik kurul onay belgesi bulunmamaktadır.

³ Dr., mahmutercann@gmail.com, ORCID: 0000-0003-0440-2931

⁴ Prof. Dr., Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi, fsecim@anadolu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6475-0490

Investigation Of Hurriyet Mobil News Site In The Context Of User Experience Design⁵

Abstract

Depending on the advances in communication technologies, news acquisition has been provided by many different communication tools from past to present. Today, one of the dominant means of obtaining news is mobile phones. Mobile phones and developing software applications have not only changed the acquisition of the news, but also added a different dimension to the interaction with the news. In addition, the necessity of designing the environment in the user center has come to the fore for the increased interaction points and the functionality of the communication among the users. In this context, the study investigates how all interactive and non-interactive units in the Hürriyet mobile news website shape usage. Accordingly, all elements have been examined within the framework of usability, design and interaction design, and the effect of the user on the interaction with the news, news acquisition and total experience has been investigated. In the study in which the qualitative method is adopted, heuristic evaluation, thinking aloud and semi-structured in-depth interview have been used as data collection techniques. In order to reach the usability problems in the interface, Intuitive evaluation of the unit of analysis has been evaluated, and in order to access the total experience of the participants regarding the site., thinking aloud and semi-structured in-depth interviews have been conducted. Within the framework of the findings obtained, it has been determined that there are usability problems on the Hürriyet mobile news site that may have high or low impact. The presence of various applications that may hinder or prevent participants from accessing and interacting with the news has shown that the user is prone to moving away from the action or even leaving the site, creating negative effects on the emotional experience of the user.

Keywords: Hürriyet mobile news site, User experience design, Usability, Interaction design, Interface.

Giriş

Haber endüstrisinin dijitalleşmesiyle beraber, geleneksel medya kuruluşlarının medya tüketicisi üzerindeki sarsılmaz bağımlı sadakat hakkının, görece bir biçimde geçmiş dönemlere kıyasla etkisini yitirmeye başladığı söylenebilir. Dijital çağda sadakat oluşturmak ve olumlu deneyim sunabilmek, güncel tutulması ve sürekli olarak kazanılması gereken bir olgu olarak yer edinmiştir. Bunu sağlayabilmenin en temel dinamiklerinden birisi, haber sitesinin ya da uygulamasının arayüzünün kullanıcı merkezli bir şekilde etkili ve doğru olarak tasarlanmasıdır. Geleneksel medyanın bilişim teknolojileriyle bütünleşerek yapısal dönüşümler geçirmesinin yanı sıra, okuyucunun konumu ve özellikleri itibariyle de bir dizi değişimler gerçekleşmiştir. Geleneksel medya tüketicisi kimliğinde baskın olarak okuyucu olarak konumlandırılan birey, dijitalleşen medyayla birlikte aynı zamanda

⁵ This study is the summary of doctorate's thesis titled "Investigation Of Hurriyet Mobil News Site In The Context Of User Experience Design" conducted under the supervision of Prof. Dr. Filiz Tiryakioğlu and prepared by Dr. Mahmut Ercan in 2020.

'kullanıcı' da olmuştur. Öte yandan, gelişen yazılım uygulamaları, kullanıcıların etkileşimli birimlerle temas noktalarının artmasına sebep olarak, daha aktif bir ilişkinin oluşmasını da beraberinde getirmiştir. Dolayısıyla, dijital medya ekosisteminde sadece haberi sunmak, medya tüketicisine haberin aktarılması ve etkileşimin oluşturulması için tek başına yetersiz bir eylem olarak görülmektedir. Haberin dijital ortamda sunulması ve okuyucunun (kullanıcının) hedefine ulaşabilmesi, kullanılabilir ve etkili bir arayüz bileşen ailesinin oluşturulması, bilginin tasarlanması, etkileşimin doğru bir şekilde hizalanması gibi bir dizi ilişkiye bağlantılı olmaktadır.

Tüm bu düşünceler çerçevesinde Türkiye'de en çok ziyaret edilen mobil haber sitelerinden birisi olan Hürriyet'in kullanıcı deneyimi bağlamında, kullanıcıya aktardığı toplam deneyimin, etkileşimin ve kullanım olanaklarının sorgulanarak, iletişim disiplinindeki yansımalarının tartışılması amaçlanmıştır. Bu bağlamda, Hürriyet mobil haber sitesinin kullanılabilirlik düzeyi ve kullanıcının deneyimi arasındaki etkileşimin belirlenmesi; sitenin işlevsel ve görsel tüm birimlerinin kullanıcının performansı ve deneyimini nasıl şekillendirdiği ve buna bağlı olarak kullanıcının habere erişim ve haberle olan etkileşimi üzerindeki etkinin betimlenmesi çalışmanın sorunsalını oluşturmaktadır.

Hürriyet mobil haber sitesinde konumlandırılan tüm bileşenlerin kullanım ve etkileşim bağlamında kullanıcı açısından nasıl tanımlandığı ve bu süreçler boyunca kullanıcıya eşlik eden performans ve deneyimlerin çözümlemesi, özetle kullanıcı deneyimini betimlenmesi çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Çalışmanın Kuramsal Yaklaşımı

Yeni iletişim teknolojileri kullanıcının daha aktif bir konuma geçmesine olanak sağlamış ve medya içeriğiyle etkileşebilmesine izin vermiştir. Böylece, büyük oranda tek yönlü bir akışa sahip olan etkileşim, çok yönlü olarak yeniden biçimlenmiştir (İspir, 2013, s.18). Medya tüketicisi sadece iletişim aracıyla etkileşime girmekle kalmamış aynı zamanda diğer medya tüketicileriyle de etkileşime girebilme imkânı edinmiştir. Ancak yeni iletişim teknolojilerinin ortama kazandırdığı etkileşimin işlevliliğinin sağlanabilmesi ve kullanıcı olarak konumlandığı medya tüketicisiyle olan ilişkisinin doğru bir şekilde sürdürülebilmesi, kullanılabilirlik, etkileşim ve deneyim tasarımını bir zorunluluk olarak anlamlandırmıştır.

Kullanılabilirlik, 1980'li yıllardan sonra insanların bilgisayar sistemleriyle artan etkileşimi sonucu gelişme göstermiştir. İlişkinin sürdürülebilir olması ve daha iyiye taşınması için öğrenimi kolay, kullanımı basit ve hatırlanabilir uygulamalar geliştirilmeye başlanmıştır (Badre, 2002, s. 11). Çağiltay'a (2018, s. 94-99) göre

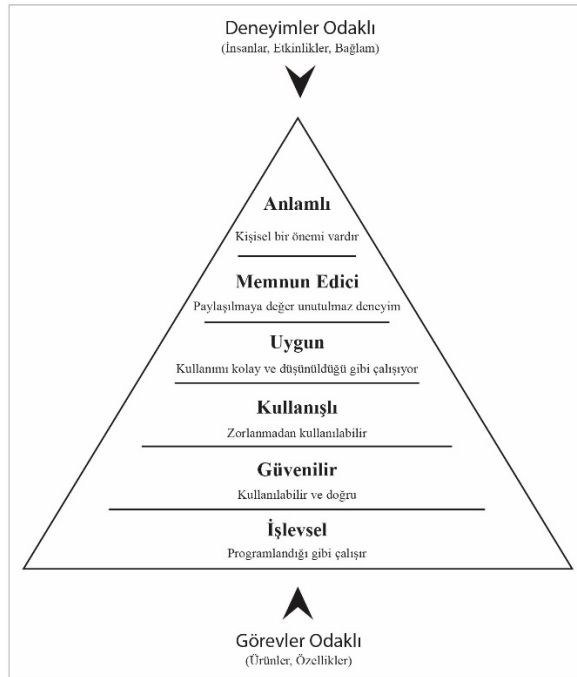
kullanılabilirlik kavramı, anlamsal, arayüz özellikleri ve işlevsel tanım olmak üzere üç temelde değerlendirilmektedir. Anlamsal tanım, kullanıcının sistem hakkındaki 'kullanışlı' ya da 'kullanıcı dostu' gibi öznel ifadeleriyle açıklanmaktadır. Arayüz özellikleri tanımı, arayüzdeki özelliklerin değerlendirilerek bir sonucu ulaşılması olarak tanımlanmaktadır. İşlevsel tanım, tasarlanan görevlerin sistem tarafından kolay, hızlı ve etkili bir şekilde yerine getirilmesini ifade etmektedir. Bir sistemin ya da web sitesinin kullanılabilir olması beş temel özelliğin birlikteliğiyle sağlanmaktadır. Bunlar; öğrenilebilirlik, verimlilik, hatırlanabilirlik, hatalar ve tatmindir. Öğrenilebilirlik, kullanıcıların sistem ya da web sitesini yoğun bir çaba sarf etmeden ve minimum zaman kaybıyla kolay bir şekilde tanıyabilmesini ifade etmektedir. Verimlilik, kullanıcı tarafından uygulanan komutlara sistem tarafından hızlı bir şekilde cevap verilmesiyle ilişkili olmaktadır. Hatırlanabilirlik, kullanıcının sistemi öğrendikten sonra tekrar bir öğrenme sürecine girmeden hatırlayabilmesini açıklamaktadır. Hatalar, sistemin en az hata oranı içermesini ve söz konusu hataların basit bir biçimde kullanıcı tarafından çözülebilmesini anlatmaktadır. Tatmin, kullanıcının sistem ya da web sitesinden isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmesini ifade etmektedir (Nilsen, 1993, s. 26). Kullanılabilirlik, sistem ya da web sitesine ilişkin edinilen genel izlenimlerin şekillenmesini sağlayarak, ziyaretçinin sitede gerçekleştireceği eylemi yönlendirmektedir (Krug, 2014). Kullanıcının isteğini sistem üzerinde rahat ve engelsiz bir şekilde yerine getirebilmesi, kullanılabilirliğin en temel amacı olarak anlam kazanmaktadır. Kullanılabilirlik, bir sistem ya da web sitesiyle kullanıcı arasındaki iletişimin düzenlenmesi ve işlerliği için tek başına yeterli olmamaktadır. Ziyaretçi kullandığı sistem içerisindeki etkileşimli birimlerle de doğru bir ilişki kurmalıdır. Bu noktada etkileşimin tasarlanması kullanıcı ve sistem arasındaki başarılı bir birlikteliğin bir diğer zorunlu koşulu olarak anlam kazanmaktadır.

Etkileşim tasarımı hakkında kabul gören genel bir tanımlama bulunmamaktadır. Ancak genele en yakın tanımı itibariyle, etkileşim tasarımı, dijital bir ortamda yer alan tüm etkileşimli öğelerin etkili bir kullanım sunması için organize edilmesi olarak değerlendirilmektedir.⁶ Etkileşim tasarımının doğru ve etkili bir biçimde kurgulanması için bir dizi özellik yer almaktadır. Bunlar; sağlamlık, imleyen, eşleştirme, geribildirim ve kavramsal modelidir. Sağlamlık, tasarlanan yapay ortamdaki özelliklerin, kullanıcının yetenekleri kapsamında hizalanarak nasıl kullanılacağını gösterilmesidir. İmleyenler, etkileşimli birime bağlı olan eylemin konumunu ve özelliklerini belirtmektedir. Eşleştirme, sistemde yer alan mevcut bir

⁶ <https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-the-difference-between-interaction-design-and-ux-design> (Erişim Tarihi: 05.02.2020).

eylemin hangi aygıt ya da simge tarafından harekete geçirileceğinin ilişkisel bir bağla organize edilmesidir. Geribildirim, kullanıcı tarafından gerçekleştirilen bir eylemin nasıl sonuçlandığını açıklayan iletişimdir. Kavramsal model, bir simgenin nasıl işlediğini gösteren ve görece kabul gören kalıplardır (Norman, 2017, s. 11-29).

Etkili bir kullanıcı deneyim tasarımının oluşturulmasını sağlayan bazı önemli yaklaşımlar bulunmaktadır. Stephen P. Anderson'ın tarafından geliştirilen 'kullanıcı deneyimi ihtiyaç hiyerarşisi modeli', kullanıcı deneyiminin oluşturulmasında, ihtiyaçları ön planda tutan ve açıklayan bir yaklaşımdır. Şekil 1'de gösterilen kullanıcı deneyimi ihtiyaçlar hiyerarşisi modeli, işlevsel, güvenilir, kullanışlı, uygun, memnun edici ve anlamlı olmak üzere toplam altı düzeyden oluşmaktadır.

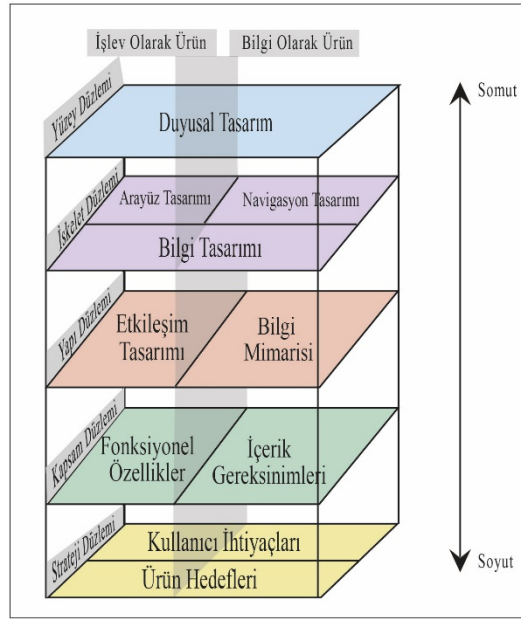


Şekil 1. Kullanıcı deneyimi ihtiyaçlar hiyerarşisi modeli (Anderson, 2011, s. 12).

İşlevsel olması, sistemin kullanıcının ihtiyaçlarını karşılaması ve amaçlandığı doğrultuda çalışmasını ifade etmektedir. Kullanıcının sistemi üzerinden edindiği verilerin doğruluğu ve kişisel bilgilerin korunması sistemin güvenilirliğiyle ilişkili olmaktadır. Sistemin kullanıcının istek ve amaçlarına minimum çaba maksimum hızla karşılık vermesi kullanışlı olmasını açıklamaktadır. Uygun olması, kullanıcının düşünce yapısı ve kullanım modeliyle eşleşen ya da yakın olan bir sistemin ya da web sitesinin organizasyonunu ifade etmektedir. Kullanıcının etkileşime girdiği ortamdan maddi ve manevi boyutta tatmin olması, sistemin memnun edici olmasını açıklamaktadır. Bir sistem ya da web sitesinin kullanıcı tarafından tercih edilmesi anlamlı olmasıyla açıklanmaktadır. Dolayısıyla, sistem ya da web sitesinin amacı doğrultusunda yapılandırılmış bir veri organizasyonu ve görevi çerçevesinde tasarlanması gerekmektedir. Altı düzeyden oluşan kullanıcı deneyimi ihtiyaçlar hiyerarşisi modelinde piramitin aşağısından yukarı doğru bir başlangıç yapmak

sistemin yapısal gelişimini nitelerken, yukarıdan aşağı doğru yönelmek kullanıcıların ihtiyaçlarıyla başlamayı göstermektedir (Anderson, 2011, s. 11- 13)

Web siteleri, kullanıcıların ortamda kendi başına oldukları karmaşık bir sistemi temsil etmektedir. Web sitelerinde yer alan yoğun içeriğin kontrol edilmesi ve kullanıcının çeşitli engellerden uzak bir şekilde amacına ulaşmasını sağlamak için kullanıcı deneyiminin iyi tasarlanması gerekmektedir. Bir web sitesi özelinde kullanıcı deneyiminin oluşumuna ilişkin en temel sistematiklerden birisini Jesse James Garrett'in 'kullanıcı deneyim unsurları modeli' sunmaktadır. Söz konusu model şekil 2'de gösterilen toplam beş temel düzeyden oluşmaktadır. Bunlar; strateji, kapsam, yapı, iskelet ve yüzey düzlemleridir.



Şekil 2. Kullanıcı deneyim unsurları (Garrett, 2011, s. 29).

Strateji düzlemi, kullanıcı ihtiyaçları ve ürün hedeflerinden oluşmaktadır. Bu düzeyde kullanıcı profilinin tanımlanarak ihtiyaçlarının tespiti yapılmaktadır. Öte yandan, ürünün amaçlarının ve başarması gereken işlemlerin neler olduğu belirlenmektedir. Söz konusu düzeyde kullanıcı ve ürünün birbirini destekleyen amaçları saptanmaktadır. Kapsam düzlemini fonksiyonel özellikler ve içerik gereksinimleri oluşturmaktadır. Fonksiyonel özellikler web sitesinde konumlandırılan niteliklerin kullanıcı ihtiyaç ve kullanımlarını yeterli bir seviyede sağlamasını ifade etmektedir. Özelliklere yüklenen işlevlerin doğru ve ihtiyaçlara karşılık verebilecek bir şekilde tasarlanmasını anlatmaktadır. İçerik biçimsel açıdan kullanıcının etkileşimini ve kullanımını aksatmayacak şekilde düzenlenmelidir. Ayrıca sahip olduğu kalite bağlamında da kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek yeterlilikte tasarlanmalıdır. Yapı düzlemi etkileşim tasarımı ve bilgi mimarisinden oluşmaktadır. Etkileşim tasarımı, kullanıcının sitede yer alan etkileşimli birimlerle nasıl iletişime geçeceği, davranacağı ve sistemin de söz konusu temasları nasıl

karşılacağıın organize edilmesidir. Bilgi mimarisi, verilerin kullanıcı tarafından nasıl anlamlandırılacağı, algılanacağı ve işleneceğinin düşünülerek, verinin yapılandırılmasıdır. Modelin bir başka katmanını arayüz, navigasyon ve bilgi tasarımı alt başlıklarının yer aldığı iskelet düzlemi oluşturmaktadır. Arayüz tasarımı, etkileşim ve işlev yüklenen birimlerin düzenlenmesini ifade etmektedir. Navigasyon tasarımı, kullanıcının site içerisinde gezinim deneyimini sağlayacak eleman ve süreçlerin organizasyonunun sağlanmasıyla ilgili olmaktadır. Bilgi tasarımı, bilgi taşıyan öğelerin kullanıcıya doğru bir şekilde iletilmesini sağlamaktadır. İşlevsel ve etkileşimsel birimlerin hangi biçimde sunulacağıın yapılandırılması iskelet düzleminde gerçekleşmektedir. Duyusal tasarım alt başlığından oluşan yüzey düzlemi irdelendiğinde, iskelet düzleminde yer alan süreçlerin, duyular tarafından nasıl algılanacağıın düzenlenmesi sağlanmaktadır (Garrett, 2011). Web siteleri için oluşturulan deneyimin kurgulanmasında değerlendirilen modelin çok katmanlı, farklı yaklaşımların bütünlüğü temelinde hizalanan bir süreç olduğu görülmektedir. Her bir katman aşamalı olarak kendi özellikleri etrafında tasarlanarak, genel yapıya katkı sağlamaktadır.

Web siteleri özelinde oluşturulan kullanıcı deneyim yaklaşımının değerlendirilmesinden sonra günümüzde artan etkisi ve kullanımı itibariyle akıllı telefon gibi mobil teknolojilerin sahip olduğu yazılım ve donanım sınırlığında, kullanıcı deneyiminin tasarlanmasının nasıl kurgulandığıın soruşturulması bir gereklilik olarak konumlanmaktadır. Mobil kullanıcı deneyim tasarımı olarak biçimselleştirilen kavram, kullanıcıların, mobil cihazlar üzerinden erişim sağladığı çeşitli uygulama ya da hizmetlerin kullanım sürecinde oluşan tüm olumlu deneyimlerin tasarımını ifade etmektedir.⁷ Akıllı telefon gibi mobil cihazlarda organize edilen kullanıcı deneyimi birçok açıdan masaüstü ya da dizüstü bilgisayardan ayrılmaktadır. Geniş site haritalandırması ve tüm süreçlerin adım adım yoğun birimlerle düzenlenmesi bilgisayarlar için düzenlenen kullanıcı deneyimi açısından olumlu bir tutum olarak değerlendirilmektedir. Ancak söz konusu durumun akıllı telefon gibi kısıtlı ekrana sahip bir cihazda uygulanması karmaşık bir kullanımın başlangıcı olarak farklı bir anlam kazanmaktadır. Akıllı telefonların kullanımında ve ortam içi gezinim de kullanıcıya fazla seçenek sunulması yanlış bir kullanıcı deneyiminin oluşturulmasına neden olabilmektedir. Mobil kullanıcı deneyimi tasarlanırken içerik önceliği, sezgisel navigasyon, öge temas boyutu, kullanıcı kontrolü, veri kapasitesi gibi özelliklere dikkat edilmesi gerekmektedir. İçerik önceliği, kullanıcının etkileşime girdiği ortamda ihtiyaç duyacağı birimlerin kullanım ya da ihtiyaç önceliğine göre vurgulanarak sıralanması; ilk temasta

⁷ <https://www.interaction-design.org/literature/topics/mobile-ux-design> (Erişim Tarihi: 12.03.2020).

kullanmayacağı öğelerin kaldırılması ya da gizlenmesini ifade etmektedir. Sezgisel navigasyon özelliğiyle, kullanıcıya kendi başına kolayca gezinim sağlayabileceği ve keşfedebileceği akışların sunulması anlatılmaktadır. Mobil kullanıcı deneyim tasarımının bir diğere özelliği olan öge temas boyutuyla, ortamda yer alan birimlerin insanın fizyolojik sınırlılıkları çerçevesinde boyutlandırılması vurgulanmaktadır. Kullanıcı, parmağı yardımıyla ortamda kolay bir kullanım deneyimlemelidir. Kullanıcı kontrolü, ortamda kullanıcı için belirli işlevler ve özelliklerde hâkimiyet kurmasına izin verilmesidir. Böylece, olası aksaklıkları kullanıcı kendi çabasıyla çözümlenerek, ortamı kontrol edebilme cesaretine erişebilmektedir. Buna bağlı olarak da hata yapmaktan çekinmeyen bir kullanım ve gezinim deneyimleyebilmektedir. Olumlu kullanıcı deneyimi için gerekli olan bir diğere özellik de veri kapasitesidir. Akıllı telefon gibi kısıtlı donanım özelliğine sahip cihazlarda az veri girişinin sağlanması ve kullanıcının mevcut eylem bağlamında ihtiyacı olmayan verilerin gizlenmesi hem cihazın hem de kullanım hızını artırabilmektedir. Dolayısıyla cihaz açısından her veri arka planda gerçekleşen bir işleme karşılık gelmektedir. Kullanıcı açısından az verinin olması daha odaklanabilir bir algının olgunlaşmasını sağlayarak kullanımını etkileyebilmektedir.⁸

Başarılı bir mobil kullanıcı deneyim tasarımının oluşturulmasında üzerinde durulması gereken bir diğere ilke de birimlerin kullanım sıklığı bağlamında ekranda yerleşimine ilişkindir. Arayüzde bulunan birimlerin konumlandırılmasında, kullanıcının ekranda rahat erişebileceği alanlar göz önünde bulundurulmalıdır. Bu bağlamda şekil 3'te gösterilen alanlarda, yeşil renkli bölge birinci derece kolay kullanım bölgesi, sarı renkli bölge, ikinci derece kolay kullanım bölgesi ve kırmızı bölge erişimin zor olduğu, üçüncü derece kolay kullanım bölgesini temsil etmektedir. Ortama yerleştirilecek birimlerin kullanım sıklık düzeyine göre söz konusu bölgelere yerleştirilmesi daha etkili bir kullanıcı deneyiminin oluşturulması açısından önemlidir (Clark, 2015, s. 12).

⁸ <http://uxbert.com/10-mobile-ux-design-principles/#.XrhSgmgzaUk> (Erişim Tarihi: 16.03.2020).



Şekil 3. En çok tercih edilen tutuş modeli için kolay kullanım alanları (Clark, 2015, s. 12).

Genel olarak, mobil kullanıcı deneyimi aygıtın ve ortamın sahip olduğu özellikler çerçevesinde farklı bir deneyim sunmaktadır. Cep telefonu gibi bir ortamda tasarlanan deneyimin etkili olabilmesi için söz konusu ilkelerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Kullanıcı deneyim tasarımı, ortamın ya da ürünün amaçları, kullanıcının ihtiyaçları, istekleri ve tatmini konusunda her iki tarafında uzlaştırıldığı bir dinamik olarak anlam kazanmaktadır.

Yöntem

Nitel yöntemin benimsendiği çalışmada, veri toplama tekniğinin tasarımı, kullanılabilirlik çerçevesinde araştırmacının analizi ve katılımcıların görüşlerinin toplanması olmak üzere iki temel etrafında şekillenmiştir. Araştırmacının, analiz birimi hakkındaki kullanılabilirlik sorunlarına ilişkin görüş ve yorumlarının derlenmesinde, *sezgisel değerlendirme* kullanılabilirlik tekniğinden yararlanılmıştır. Katılımcıların sorunsal çerçevesindeki görüşlerinin toplanması amacıyla *sesli düşünme* kullanılabilirlik tekniği ve *yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme* uygulanmıştır.

Hürriyet'in mobil web sitesinin akıllı telefon ortamındaki sürümünün seçilmesinin nedeni, günümüzde internet kullanıcıların yoğun olarak internet erişiminde akıllı telefon kullanmasıdır. *We are social & Hootsuite* kuruluşunun 'Digital 2020 Turkey' raporunda internet kullanıcılarının %93'ü, yaklaşık 58 milyon kişinin, akıllı telefon aracılığıyla internete bağlandığı belirtilmiştir. Öte yandan, 2019 yılında gerçekleştirilen TÜİK hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması kapsamında, toplam internet kullanıcısının %69,8'i haber okumak için internetten yararlanmaktadır. Söz konusu analiz biriminin tercih edilmesinin sebebi, web sitesi analizleriyle öne çıkan SimilarWeb⁹ internet sitesinin verilerine göre, 2020 yılı

⁹ <https://www.similarweb.com/top-websites/turkey/category/news-and-media> (Erişim Tarihi: 13.02.2020).

itibariyle Türkiye özelinde internet ortamında en çok ziyaret edilen haber sitesinin Hürriyet olmasıdır.

TÜİK verilerine göre, internet kullanım oranlarının yoğun olarak görüldüğü yaş aralığı 25-34'tür. Söz konusu veri çerçevesinde çalışmada 8 katılımcının 3'ü 25-29 yaş aralığından, 5'i de 30-34 yaş aralığından seçilmiş ve eşit cinsiyet dağılımı korunmaya çalışılmıştır. Çalışmanın, toplamda 8 katılımcıyla sınırlandırılmasının sebebi, katılımcı görüşlerinin birbirini tekrar edecek örneklem doygunluğuna erişmesidir. Ayrıca, sesli düşünme veri toplama tekniğinde 3 ila 5 kişi arasında oluşan kısıtlı bir katılımcı grubuyla, kullanıcı deneyimi bağlamında istenilen verilere ulaşılabileceğinin belirtilmesidir (Nielsen, 1993). Çalışma bulgularında katılımcıların doğrudan ifadeleri de yer almaktadır. Katılımcıların kişisel veri güvenliği açısından isimleri gizli tutularak, kadınlar için K, erkekler için E harfi kullanılmıştır. Katılımcıların her biri için söz konusu harflerin yanına sayı ve yaşı eklenilerek karışıklık giderilmiştir.

Katılımcı görüşlerinin, araştırmacının özgün bakış açısını etkilememesi amacıyla ilk olarak sezgisel değerlendirme uygulanmıştır. Çalışmanın bu aşamasında araştırmacı, *Hürriyet* mobil web sitesinin arayüzünü, Jakob Nilson tarafından geliştirilen ve toplam 10 ilkedden oluşan sezgisel değerlendirme modeli kapsamında analiz etmiştir. Kullanılabilirlik analizi için çok sayıda yönerge bulunmasına karşın, Nilson tarafından oluşturulan sezgisel yöntemin tercih edilmesinin sebebi, belirtilen ilkelerin arayüz tasarımında gözlemlenen sorunların çok büyük bir bölümünü açıklamak için temel düzeyde bir sistematik sunmasıdır. Nielsen'in sezgisel yöntem kümesi; (1) sistem durumunun görünürlüğü, (2) sistem ve gerçek yaşam arasındaki eşleşme, (3) kullanıcı kontrolü ve özgürlüğü, (4) sistemin tutarlılığı ve standartlığı, (5) hata önleme, (6) sistemi hatırlama yerine tanıma (7) kullanımın esnekliği ve verimliliği, (8) estetik ve minimalist tasarım, (9) kullanıcıların hataları gidermesi, (10) yardım ve dokümantasyon olmak üzere on ilke altında toplanmaktadır.

Problem çerçevesinde, katılımcı görüşlerini toplamak için öncelikli olarak, katılımcılara sesli düşünme veri toplama tekniği uygulanmıştır. Sesli düşünme tekniği, katılımcıların bir bilgisayar sistemi üzerinde, araştırmacı tarafından verilen belirli görevleri yerine getirme esnasında, süreci sesli olarak yorumladığı bir veri toplama tekniğidir. Bu sayede, sistemdeki sorunlar ya da güçlü yönler kullanıcı odağında tespit edilmeye çalışılmaktadır (Lewis, 1982, s. 1). Sesli düşünme tekniğinin seçilmesinin sebebi, katılımcıların düşüncelerinden çok davranışlarına ve kullanım odaklı psikolojik etkilere odaklanmasıdır. Katılımcılara, araştırmacı tarafından 'basit arama görevi', 'uygulama görevi' ve 'tahmin görevi' gibi temalar altında yer alan toplam dokuz soru yöneltilmiştir. Katılımcılardan belirlenen görevleri kendi telefonları üzerinden Hürriyet mobil web sitesine girerek uygulamaları ve her adımı

sesli bir şekilde ifade etmeleri istenmiştir. Katılımcıların tek tek değerlendirildiği uygulamada, veriler, bazı kısımlarda not tutularak ve genel olarak video kayıt aracılığıyla toplanmıştır.

Sesli düşünme tekniğinin uygulanmasından sonra katılımcılarla yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara, yarı yapılandırılmış görüşme kapsamında toplam 5 soru yöneltilmiştir. Yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme, sesli düşünme tekniğindeki örtük anlamların ve süreçlerin detaylandırılması; katılımcıların genel izlenimlerinin, tutumlarının ve önerilerinin elde edilmesi için tamamlayıcı bir teknik olarak yapılandırılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Çalışmada, arayüz tasarımının analizini gerçekleştirmek için öncelikli olarak *Sezgisel Değerlendirme (Heuristics Method)* gerçekleştirilmiştir. Analiz için Nielsen'in geliştirmiş olduğu sezgisel değerlendirme modelinden yararlanılmıştır. On ilkedен oluşan kullanılabilirlik sezgiselleri, başlangıçta sistem denetimi için yaygın olarak benimsenmesine karşın, Carol M. Barnum tarafından web için de uyarlanmış ve kullanılmıştır. (Barnum, 2011, s. 63).

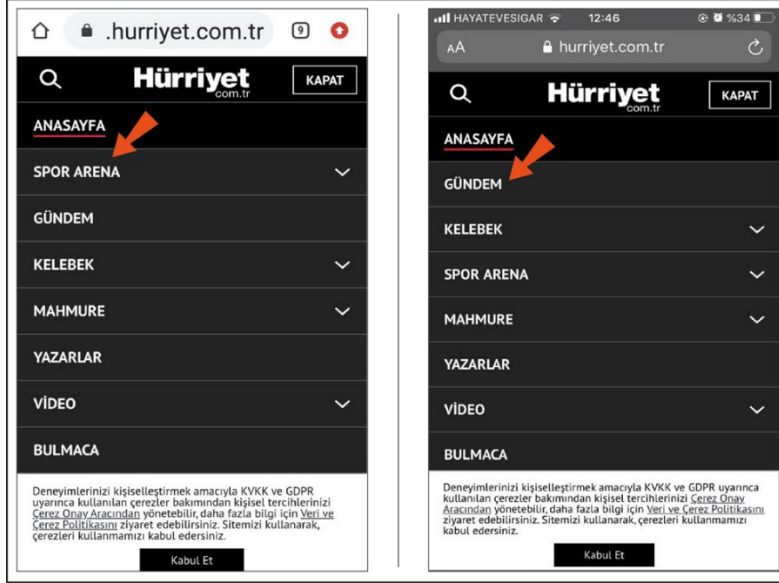
Sistem durumunun görünürlüğü, kullanıcıların ortamda gerçekleştirdikleri eylemlere karşılık olarak sistemin arka planda uyguladığı işlemler hakkında kullanıcının uygun bir süre içerisinde bilgilendirmesiyle ilgili olmaktadır (Nielsen, 1993). Eğer sistem ya da web sitesi kullanıcının etkileşimine ilişkin bir bilgilendirmede bulunmazsa, kullanıcı istediği işlemi gerçekleştiremediği ya da yanlış bir işlem gerçekleştirdiğini düşünebilmektedir. Bu durum kullanıcının, işlemi sürekli olarak yinelenmesine neden olabileceği gibi eylemi, hatta siteyi terk etmesiyle de sonuçlanabilmektedir.

Hürriyet mobil haber sitesi ilgili ilke kapsamında incelendiğinde, bazı yanlış kurguların ve eksikliklerin olduğu saptanmıştır. Sitede yer alan bir habere tıkladığı zaman açılan sayfada tam ekran bir reklam belirmektedir. Kullanıcının habere tıklamasına rağmen farklı bir görüntüyle karşılaşması ve yönlendirici bir geribildirim olmaması, kullanıcıda yanlış bir yere tıkladığı düşüncesi oluşturabilmektedir. Dolayısıyla kullanıcı, işlemi tekrar yineme, reklamın geçmesi için müdahalede bulunma ya da hızlı bir şekilde erişim sağlayamadığı için haberi okumaktan vazgeçebilme davranışı sergileyebilmektedir. Bu noktada kullanıcının habere erişim eyleminin aksaması bilgilendirici yönlendirme ve geri bildirimlerle desteklenerek süreç hakkında daha görünür bir tutum sergilenebilir.

Sistem ve gerçek yaşam arasındaki eşleşme ilkesi, sitede konumlandırılan her türlü görselin gerçek dünyayla uyumlu olmasını anlatmaktadır. Tasarlanan web

sitesinin belirli noktalarda gerçek yaşamdan yansımalar içermesi kullanıcıların verili bilgilerinden yararlanılarak kullanımını kolaylaştırabilmektedir (Nielsen, 1993, s.123-129).

Analiz birimi site söz konusu ilke çerçevesinde irdelendiğinde, bazı haber türlerini niteleyecek başlıkların seçilmesinde ve menünün organizasyonunda sorunların olduğu görülmektedir. Web sitesinde yer alan menüdeki haber tür başlıklarının hangi özelliklere göre dizildiği belirgin değildir. Görsel 1’de yer alan ekran görüntüsü incelendiğinde, iki farklı menü diziliminin yer aldığı saptanmıştır.



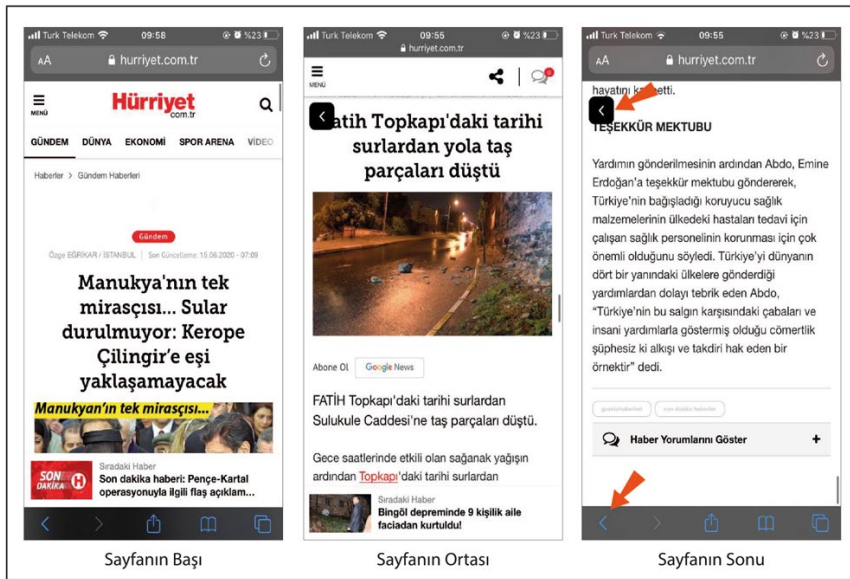
Görsel 1. Web sitesinde karşılaşılan iki farklı menü dizilimi

Web sitesinin çerez politikaları kabul edilmeden bir diğer ifadeyle kişisel deneyimlerin ve tercihlerin uygulamaya girmeden önce farklı menü diziliminin yer alması kullanılabilirlik için bir sorun oluşturabilmektedir. Öte yandan, menünün sıralanmasındaki kurgunun Hürriyet’in basılı versiyonunda yer alan haber türleri sıralamasından farklı olduğu görülmektedir. Hürriyet gazetesinde yer alan haber türü dizilimiyle haber sitesi arasında bir bağın kurulması okuyucunun zihnindeki verili bilgiden yararlanma noktasında katkı sağlayabilir.

Sistem ve gerçek yaşama arasındaki eşleşme bağlamındaki bir diğer sorun da dil kullanımında görülmektedir. Web sitesinde yer alan bir haber türünün nitelenmesinde ‘Mahmure’ başlığı tercih edilmiştir. Söz konusu ana başlık altında, kadınlara özel olarak, astroloji, cinsellik, sağlık ve moda ile ilgili haberlere yer verilmektedir. Ancak, ‘Mahmure’ kavramının gerçek yaşamda, ilgili alt başlıkları niteleyecek bir kavram ya da metafor olmadığı görülmektedir. Söz konusu başlık web sitesi hakkında verili ve deneyimli olan okuyucu tarafından anlaşılmaktadır. Bu noktada başlığın tüm kullanıcılar için bir iletişim sağlaması açısından başlığa açıklayıcı ek bir bilgi eklenebilir.

Sezgisel değerlendirmemin bir diğer ilkesini oluşturan kullanıcı kontrolü ve özgürlüğüyle, kullanıcının web sitesinde karşılaşacağı her hangi bir engel ya da aksamayı kontrol edebilmesi ve kullanıcının hata yapma korkusunun bertaraf edilerek eylemini sürdürmesi ifade edilmektedir. (Nielsen, 1993, s.123).

Hürriyet mobil haber sitesi söz konusu ilke çevresinde incelendiğinde, bazı kullanılabilirlik sorunlarının yer aldığı görülmektedir. Web sitesinde yer alan bir habere tıklanıldığında ulaşılan sayfada haberin altında sıralı haber akışının olduğu görülmektedir. Kullanıcıya kesintisiz haber akışı sağlanarak, okuma eylemi yönlendirilmektedir. Ancak sıralı haber akışına kapılan kullanıcı sayfanın sonlarına doğru itilmektedir. Bu noktada kullanıcıyı sayfanın başına yönlendirebilecek ya da kontrolünü sağlayabilecek bir eklentinin sitenin genelinde yer almadığı görülmektedir. Okuyucu bulunduğu haber türü sayfasındaki menüye ya da sayfa başındaki etkileşimli birimlere dönebilmek için bazı eylemler gerçekleştirmek zorunda kalmaktadır. Başa dönebilmek için geri butonuna tıklayarak sayfaya tekrar girmek ya da yukarı yönlü yoğun kaydırma hareketlerinde bulunmalıdır. Bu durum kullanıcının hedefe ulaşabilmesi için fazladan emek vermesi ve zaman kaybetmesine neden olmaktadır. Görsel 2’de yer alan ekran görüntüleri değerlendirildiğinde, aynı sayfa içerisinde sayfanın başına, ortasına ve sonuna yer verilmektedir.



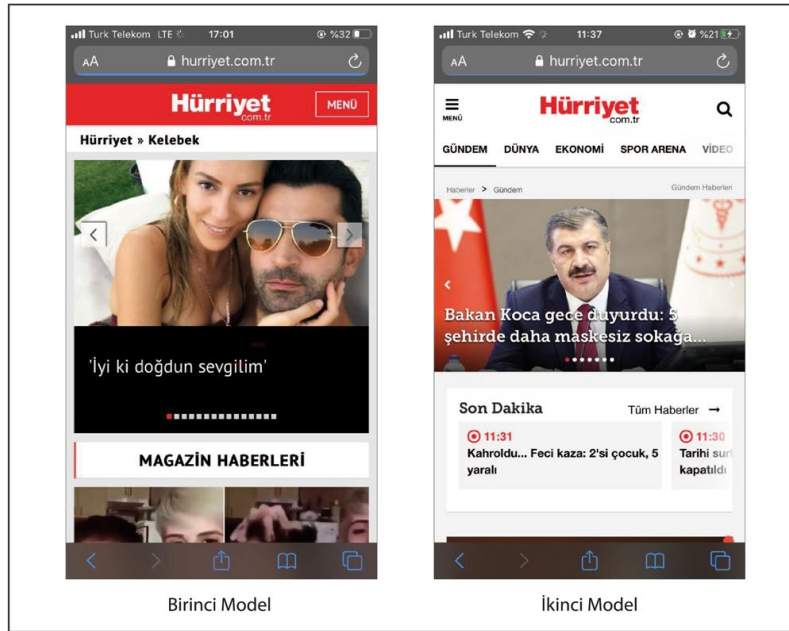
Görsel 2. Aynı sayfanın başı, ortası ve sonu

İlgili sayfalarda kullanıcıyı sayfa başına yönlendirecek ya da kolay dolaşımını sağlayacak eklentilerin yetersiz olduğu görülmüştür. Sayfada geri gitmeyi sağlayan kontrol butonunun tarayıcı alanında yer aldığı görülmektedir. Öte yandan aynı işlevi sağlayan bir kısa yolun sayfanın üstünde de konumlandırıldığı tespit edilmiştir. Aynı işlevi üstlenen kısa yolun sayfada yinelenmesi kısıtlı ekran alanında karışıklıklara ve işgallere neden olmaktadır. Söz konusu butonun sayfa başına dönme kısa yolunu

sağlayacak şekilde yeniden biçimlendirilmesi kullanıcı kontrol özgürlüğü ve kullanılabilirlik için katkı sağlayabilir.

Sistemin tutarlılığı ve standartlığı ilkesi, web sitesinde yer alan tüm birimlerin, işlevlerin ve etkileşimlerin genele yayılmış bir uyumluluğunu işaret etmektedir. Web sitesinde bir görsel birime yüklenen işlevin her sayfada aynı olması ve konumu itibariyle de sabit olması, tutarlılıkla ilişkili olmaktadır. (Barnum, 2011, s. 62-71).

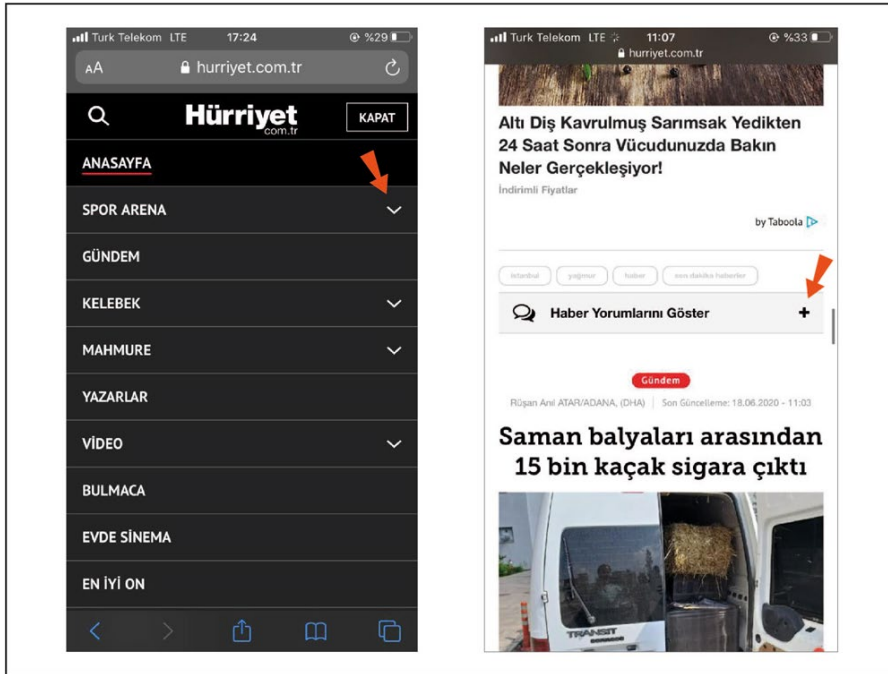
Hürriyet mobil haber sitesinde birimlerin işlevleri ve tasarımı çerçevesinde bir dizi tutarsızlıklar olduğu saptanmıştır. Kullanılabilirlik bağlamında değerlendirildiğinde en dikkat çekici tutarsızlığın menüde olduğu görülmektedir. Web sitesinde genel olarak görsel 3'te yer alan iki farklı menü modeli yaygın olarak kullanılmıştır. Birinci modeli oluşturan, ilk ekran görüntüsünde, sadece bir menü butonunun yer aldığı ve diğer alt başlıkların gizlendiği görülmektedir. İkinci modeli temsil eden ekran görüntüsünde kullanılan menü değerlendirildiğinde, sol üst köşede açılır menü simgesi (hamburger menü) ve alt bölümde sıralı yatay olarak konumlandırılan, sağ ve sol yönlerinde kaydırılabilir alt başlıkların yer aldığı açık bir menü görülmektedir.



Görsel 3. Sitede yaygın olarak kullanılan iki farklı menü modeli

Farklı menü modellerinin kullanımına ilişkin hangi kriterler ya da sistematığın tercih edildiği belirli değildir. Çeşitli haber türlerinin ana sayfasında bazen birinci model menünün, bazen de ikinci modelin kullanıldığı görülmektedir. Öte yandan, menülerin yapısı ve konumu itibariyle de bir dizi tutarsızlıkların olduğu saptanmıştır. Menüleri aktif duruma getiren simgelerin, menüde yer alan yazı biçimlerinin, simge boyutlarının ve konumlandırıldığı alanların tutarsız olduğu görülmektedir.

Sitede menü dışında, etkileşimsel simgelerde de bazı tutarsızlıklar olduğu görülmüştür. Alan tasarrufu sağlamak adına ilk temasta ihtiyaç olmayacak verilerin site içerisinde gizlendiği görülmektedir. Söz konusu işlevi yerine getiren simgenin tasarımının tutarsız olduğu gözlemlenmiştir. Aynı işlevi sağlmasına karşın, farklı simge kullanımının tercih edilmesi kullanılabilirlik açısından sorunlu bir tutumu temsil etmektedir. Görsel 4.'te yer alan birinci ekran görüntüsünde, haber başlığı altında sıralanan alt başlıkların, aşağı yönlü bir ok simgesiyle açılarak etkin bir duruma geldiği görülmektedir. İkinci ekran görüntüsünde, haberlerin altında yer alan yorumların gizlendiği ve yorumlara erişim için artı (+) simgesinin kullanıldığı görülmektedir. Dolayısıyla, aynı işlevdeki farklı kullanımlar kullanıcı açısından karışıklık oluşturarak, siteyi tanımasını zorlaştırabilmektedir. Söz konusu sorunun giderilmesi için aynı simgenin kullanımı gerekmektedir.



Görsel 4. Aynı işlevlerin farklı sembollerle temsili

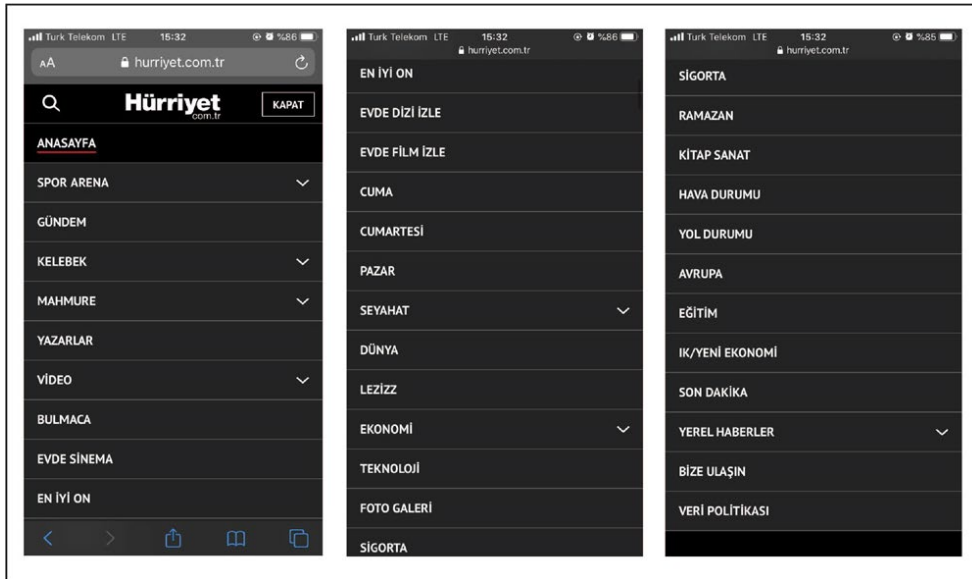
Simgelerin, işlevlerin ve etkileşimlerin site boyunca tutarlı bir biçimde yapılandırılması kullanıcıyı yoğun anlamlandırma sürecinden ve bilişsel bir yükten kurtarmaktadır. Farklılıkların, kullanıcının etkileşimde bulunduğu öğelere ve arayüzlere yüklenmesi, her etkileşimde yeni bir anlamlandırmaya ve zaman kaybına neden olmaktadır. Siteye dinamizm katmak için farklılıkların, minimum düzeyde etkileşim içeren ya da etkileşimsiz nesnelere uygulanması daha olumlu bir duygusal deneyim ve kullanılabilirlik sağlayabilir.

Sezgisel değerlendirme ilkelerinin bir diğeri de hata önlemedir. İlgili ilke kullanıcının web sitesindeki etkileşim ve kullanım süresince karşılaşılabileceği engellerin ya da aksaklıkların giderilmesiyle ilgilidir. (Barnum, 2011, s. 62; Nielsen, 1993, s.145).

Analiz birimi site hata önleme bağlamında incelendiğinde üyelik panelinde bazı sorunların olduğu söylenebilir. Üyelik için 'Ad & Soyad', 'E-posta' ve 'Şifre'den oluşan bir panel yapısı bulunmaktadır. Siteye üye olmak isteyen kullanıcı, sitenin belirlediği nitelikleri içeren bir şifre girmediği takdirde hata yaptığını belirten bir diyalogla karşılaşmaktadır. Hata konusunda kullanıcıyı bilgilendiren bir metnin yer alması doğru bir tutum olarak anlam kazanmaktadır. Ancak kullanıcıyı hataya sürüklemeyen önce ihtiyaç duyulan şifre özellikleri belirtilebilirdi. Böylece kullanıcının gereksiz eylemde bulunmasının önüne geçilerek daha olumlu bir kullanılabilirlik deneyimi sağlanabilirdi.

Sistemi hatırlama yerine tanıma ilkesi, sitede yer alan görsel ve işlevsel tüm birimlerin kullanıcının bellek yükünü azaltmak ve tanımasına olanak sağlamak için görünürlüğünün artırılmasıdır (Barnum, 2011, s. 62).

Sistemi hatırlama yerine tanıma ilkesi bağlamında Hürriyet mobil haber sitesinde bazı sorunlu uygulamaların yer aldığı belirlenmiştir. Sitenin ana sayfasında yer alan menünün içeriği incelendiğinde karmaşık ve yoğun bir yapılanmanın bulunduğu görülmektedir. Görsel 5.'te görünen menü içeriği irdelendiğinde yedi haber başlığının gizlenebilir alt başlıklara sahip olduğu, yirmi üç haber başlığının tek olarak konumlandırıldığı, iki başlığında sitenin iletişim bilgileri ve veri politikalarını içerdiği saptanmıştır. Bu veriler çerçevesinde, menü altında toplam 32 sekme bulunmaktadır.



Görsel 5. Ana sayfada yer alan menü sekmesinin içeriği

Bu noktada sistemi tanıma ve bellek yükünü azaltmak için önemli bir yaklaşım olan George Miller'ın 'büyülü yedi' yasasında ortaya koyduğu düşünceye başvurmak gerekmektedir. İlgili yasaya göre, ekrandaki öğelerin en fazla yedi sınırlılığında olacak şekilde konumlandırılmasının, belleğe daha yararlı olacağı ifade edilmektedir. Böylece, öğelerin bellekte kalma süreleri artmakta ve bilişsel olarak aşırı

yüklenmenin önüne geçilmektedir (Saffer, 2010, s.136). Sitede konumlandırılan yoğun menü içeriğindeki dizilim düşünüldüğünde kullanılabilirlik ve tanıma açısından kullanıcının sorunlar yaşayabileceği söylenebilir.

Kullanım esnekliği ve verimliliği sezgisel modelin bir diğer ilkesidir. Sitede yer alan tüm birimlerin, kullanıcının amacı doğrultusunda hızlı ve etkili bir şekilde düzenlenmesi ve çeşitli eklentilerin sunulmasıyla ilgilidir (Barnum, 2011, s. 62).

Hürriyet mobil haber sitesinde kullanım esnekliği sağlamak adına bazı kısa yol ve eklentilerin yer aldığı saptanmıştır. Ancak ilgili uygulamalar deneyimli kullanıcıların anlamlandırabileceği bir özellikte olması dolayısıyla sorun oluşturabilmektedir. Nitekim haber başlıklarının üzerinde yer alan haber türü simgesi sadece kullanıcıya konumunu hakkında bilgilendirme sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda tıkladığı zaman haber türünün ana sayfasına yönlendirmektedir (Bkz. Görsel 6.).



Görsel 6. Gündem ana sayfasına yönlendiren kısa yol etkileşimi butonu

Benzer bir kısa yol işlevinin sitede yer alan Hürriyet logosunda görüldüğü gözlemlenmiştir. İlgili kısa yol kullanıcıyı sitenin ana sayfasına yönlendirme işlevini üstlenmiştir. Kullanım esnekliği ve verimliliği için kısa yolların deneyimli ve deneyimsiz tüm kullanıcıların düşünülerek tasarlanması daha etkili bir kullanılabilirlik sağlayabilir.

Sezgisel değerlendirmenin bir başka ilkesi olan Estetik ve minimalist tasarım, ortamın kullanım, etkileşim ve işlevsel olarak erişilebilir tasarlanmasını açıklamaktadır. Ortamda konumlandırılan tüm görseller bilgi taşıyan birer sinyal birimi olarak anlam kazanmaktadır. Dolayısıyla söz konusu birimler birbiriyle rekabet

içerisine girdiği gibi kullanıcının algısında da karmaşalar oluşturabilir. Bunun için ortamın sade ve ihtiyaç olan unsurlar bağlamında tasarlanması gerekmektedir.

İlgili ilke bağlamında değerlendirilen sitede kullanılabilirlik açısından belirli sorunların olduğu saptanmıştır. Görsel 7'de bulunan ekran görüntüsü incelendiğinde Ekonomi haberlerinin ana sayfasında konumlandırılan üç menünün yer aldığı görülmektedir.



Görsel 7. Ekonomi sayfasında yer alan üç farklı menü kullanımı

Sayfada üç farklı menü tasarımının yer alması okuyucunun zihninde karışıklık oluşturabilmektedir. Hangi menüyü tercih edeceği konusunda kararsızlık yaşayan okuyucu için menülerin tek tek denenmesi zaman ve ilgi kaybı oluşturabilir. Öte yandan, bir ve iki numaralı menülerin içeriklerine bakıldığında, okuyucunun ekonomi sayfasında ihtiyaç duyabileceği bir tematik düzenden yoksun olduğu görülmektedir. Söz konusu sorun sayfada ilgili haber türü özelinde sınıflandırılmış tek menünün konumlandırılmasıyla giderilebilir.

Estetik ve minimalist tasarım haber siteleri gibi içerik yoğun bir ortam için önemli bir ilke olarak değerlendirilebilir. İlgili ilke kapsamında ihtiyaç duyulmayan öge kullanımları sınırlandırılarak, site karmaşık bir görünümünden arındırılabilir.

Kullanıcıların hataları gidermesi gerçekleştirilen eylem esnasında karşılaşılan aksaklık ya da sorunların kullanıcı tarafından etkili bir şekilde giderilmesinin tasarlanmasıyla ilişkili olmaktadır (Barnum, 2011, s. 63). Hürriyet mobil haber sitesinde kullanıcının hataları giderebilmesi noktasında karşılaşılan sorun üyelik panelinde yer almaktadır. Üyelik panelindeki alanların boş bırakılması durumunda kullanıcıya hataya ilişkin bir bilgilendirme sağlayan diyalog penceresi ulaşmaktadır.

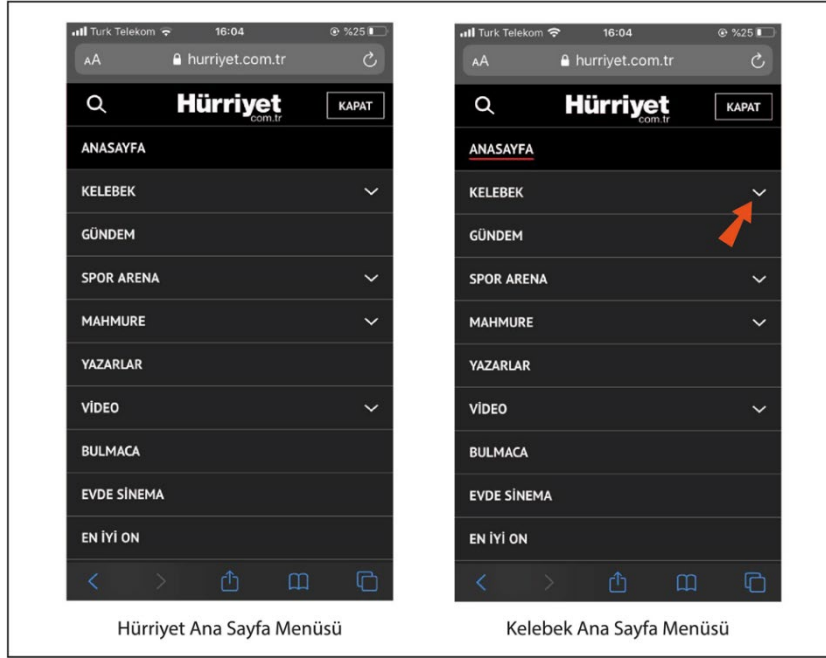
Söz konusu uygulama doğru bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir ancak boş bırakılan her alan için tek tek diyalog mesajının görünmesi etkin bir kullanılabilirlik için sıkıntılı olabilmektedir. Dolayısıyla kullanıcının hatayı kısa sürede ve daha az emek harcayarak giderebilmesi için tek bir diyalog penceresinde tüm hataların bildirilmesi daha sağlıklı bir deneyim oluşturabilir.

Yardım ve dokümantasyon, kullanıcının bir sistem ya da web sitesi kullanım sürecinde ihtiyaç duyabileceği ya da karışık gelebilecek noktalarda, rehberlik edebilecek yardımların sunumunu ifade etmektedir (Nielsen, 1993, s.148-150). Hürriyet haber sitesinde, yardım ve dokümantasyon ilkesine yönelik olumlu ya da olumsuz bir uygulama tespit edilememiştir. Site, sadece metin odaklı eylemlerin gerçekleştirildiği bir web sitesi türü olması dolayısıyla herhangi bir yardım ve dokümantasyonun konumlandırılmadığı düşünülmektedir.

Bulgulara erişebilmek için ikinci veri toplama tekniği olarak sesli düşünme tekniği uygulanmıştır. Bu bağlamda Luuk Van Waes'in web sitesi kullanılabilirlik araştırmaları için uyguladığı üçlü sınıflandırmadan yararlanılmıştır (Van Waes, 2000). Böylece katılımcılara 'basit arama görevi', 'uygulama görevi' ve 'tahmin görevi' gibi temalar altında yer alan üçer soru ve toplamda dokuz eylem odaklı soru yöneltilmiştir.

Basit arama görevi çerçevesinde katılımcılara toplam üç soru yöneltilmiştir. Basit arama görevi katılımcıların site içerisinde gezinim sürecinde karşılaştığı sorunların ve eksikliklerin tespit edilmesi açısından önemlidir. Katılımcılara ilk yöneltilen soru 'Kelebek sayfasına gidebilir misiniz? Açılan sayfada Hayat haberleri alt kategorisine ulaşabilir misiniz?' şeklindedir. Tüm katılımcılar ilgili sayfaya erişebilmiştir. Ancak katılımcılardan birisi sayfaya erişmede aksaklıklar yaşamıştır. Katılımcılardan E2 sayfaya ulaşabilmek için menüye girmiş ancak ilgili sayfayı aşağılarda aramıştır. Bunun sebebi olarak menü diziliminin alfabetik olabileceğini belirtmiştir. Kelebek sayfasına erişildikten sonra katılımcılardan ikinci görevi yapmaları istenerek hayat haberleri alt kategorisine ulaşmaları istenmiştir. Katılımcılardan E2 ve E5'in ilgili alt kategoriye erişmekte çeşitli zorluklar yaşadığı tespit edilmiştir. İki katılımcının yaşadığı sorun iki kullanılabilirlik sorunuyla ilişkili olmaktadır. İlk kullanılabilirlik sorunu Kelebek sayfasındaki menü içeriğinin haber türünün konusuyla ilişkili olmamasıdır. Söz konusu menü ana sayfada yer alan menü içeriğiyle benzerdir (Bkz. Görsel 8.). Yanlış bilgi organizasyon olarak değerlendirilebilecek bu durum, ilgili sayfanın teması çerçevesinde düzenlenen alt başlık dizilimiyle giderilebilir. İkinci kullanılabilirlik sorunu menüde yer alan ve başlığın açılır özellikte olduğunu belirten simgenin vurgulu bir şekilde tasarlanmamasından kaynaklandığı söylenebilir. Tıklanabilir özellikte olduğunun

daha belirgin bir şekilde nitelenmesi için aşağı yönlü ok simgesine farklı bir renk ya da boyut gibi çeşitli özellikler eklenebilir.



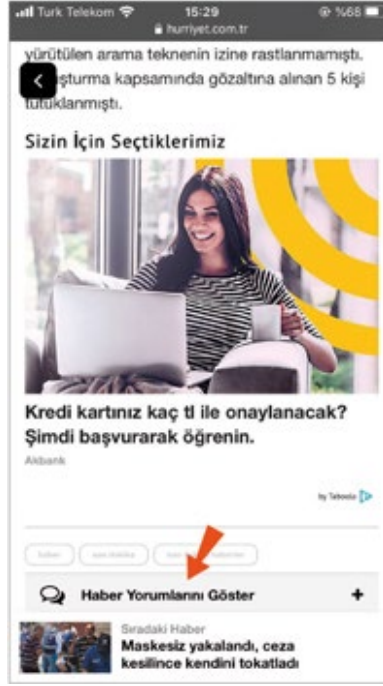
Görsel 8. Hürriyet ana sayfa menüsü ve Kelebek ana sayfa menüsü içerikleri

Basit arama görevleri başlığı altında katılımcılara yöneltilen ikinci soru 'Anadolu Üniversitesiyle ilgili haberleri bulabilir misiniz? Anadolu Üniversitesiyle ilgili 4. sıradaki habere gidebilir misiniz?' şeklindedir. Belirtilen görevin yerine getirilmesi için gerçekleştirilecek olası eylem, arama işlevini yerine getiren alana ilgili haber başlığının yazılmasıdır. Katılımcılardan E1 dışındaki herkes arama alanına yönelerek haberi aratmıştır. Mevcut arama görevinin ikinci bölümünde katılımcılardan sadece E4 ve K3 olmak üzere iki kişi söz konusu habere erişim sağlayabilmiştir. Diğer katılımcıların sayfaya ulaşmasına rağmen 4. sıradaki habere ulaşamamasının nedeni karşılaştıkları tam sayfa bir reklamdan kaynaklanmaktadır. Reklamı kapatmaya çalışmalarına rağmen, iki katılımcı dışında hiçbir katılımcı bunu başaramamış ve haber metinlerine gidememiştir. Katılımcıların bu noktada sergilediği bir dizi eylem bulunmaktadır. Yaygın olarak gerçekleştirilenler; sayfaya tekrar baştan giriş yapmak, reklamı şikâyet etmek, ekranı küçültmek, reklamın arasından habere tıklamaya çalışmak şeklindedir. Kullanılabilirlik çerçevesinde mevcut sorun kullanıcının sitede hâkimiyetini kaybetmesi ve hatayı engelleyememesidir. Kullanıcı kontrolünün doğru bir şekilde tasarlanmaması sorunun kaynağı olarak düşünülebilir.

Basit arama görevi altında, katılımcılara yöneltilen son soru 'Sağlıklı Yaşamla ilgili haber kategorisini açabilir misiniz?' şeklindedir. İlgili başlık, bir kadın platformu olarak ifade edilen Mahmure haber türünün içinde yer almaktadır. Katılımcılardan K1, K2 ve K3 söz konusu görevi tamamlayabilmiştir. Erişim sağlayamayan katılımcılar, menüde ve farklı haber kategorileri altında bahsedilen haber türünü

aramış ancak bulamamıştır. Katılımcılardaki kolektif yönelim sağlıkla ilgili bir ana başlığın altında yer alabileceği şeklindedir. Sitede tahmin ve ihtimallere dayanarak eylemsel harekette bulunan katılımcılar yoğun arama ve çaba sonucunda sayfaya ulaşamamıştır. Kullanılabilirlik kapsamında düşünülebilecek iki sorun katılımcıların yanlış tutumlarda bulunmasına sebep olmuştur. Bunlardan ilki menü içeriğinde konumlandırılan yoğun başlık dizilimi kullanıcıların erişimini engellemiştir. Dolayısıyla, kalabalık ve birçok uyarıcı içerisinde istenilen başlığa odaklanılamamıştır. 32 başlığın bulunduğu menü estetik ve minimalist bir tasarım ve kısa süreli belleğin kapasitesiyle sınırlandırılarak yapılandırılabilir. Bir diğer kullanılabilirlik sorunu, haberin konusunun haber başlığıyla uyuşmayacak şekilde kurgulanmasından kaynaklanmaktadır. Yanlış bir bilgi tasarımı ve tematik düzen itibarıyla söz konusu başlığı bulmak zorlaşmıştır. Sağlıkla ilgili haberlerin doğrudan ilişkili olan bir ana başlık etrafında toplanması sorunun çözülmesine katkı sağlayabilir.

Basit aram görevi sonrasında katılımcılara uygulama görevi soruları yöneltilmiştir. Uygulama görevleri sitede yer alan işlevsel ve etkileşimsel birimlerin nasıl işlediğini ve kullanıcı açısından sorun ya da aksaklı oluşturan noktaların tespit edilmesi açısından önemlidir. Üç sorudan oluşan uygulama görevinde, ilk olarak katılımcılara 'Her hangi bir haberin altına yorum yazabilir misiniz?' sorusu sorulmuştur. Haberin altında Katılımcılar bu süreçte karşılaşılan bazı aksaklıklar ve engellerin olduğu saptanmıştır. Katılımcıların çoğu yorum alanını bulmakta ya da haberle ilişkilendirmekte sorunlar yaşamıştır. Bazı katılımcılar açmış olduğu haberin altındaki yorumu fark etmemiş ve başka haberin yorumuna erişim sağlamıştır. Bu durumun oluşmasının temel nedeni olarak tasarımsal bir sorun gösterilebilir. Bir haberin ilişkili olduğu yorum bölümünün bir birliktelik yansıtılabilmesi için gruplama gerekir. Grup olarak tasarlanan birimler bir biriyle aidiyetlik ilişkisi sağlamaktadır. Diğer taraftan haberlerin genelinde, haber metni ve yorum alanı arasına reklam eklenmesi, ilişkiyi kesintiye uğratmakta ve bağlamı koparmaktadır (Bkz. Görsel 9.).



Görsel 9. Hürriyet mobil web sitesinde, yer alan haber yorum paneli

İlgili görev bağlamında karşılaşılan bir sorun da haberin yorum alanını aktif duruma getirecek simgenin vurgulu bir şekilde tasarlanmamasıdır. Nitekim katılımcılardan bazıları haber yorum alanını açabilmek için yorum balonu simgesine tıklamış ancak sonuç alamayınca, haber yorumlarını göster yazısına tıklamış ve son olarak artı (+) simgesine tıklayarak açabilmiştir.

Uygulama görevi altında katılımcılara yöneltilen bir başka soru da 'Ana sayfada, sayfanın en sonunda yer alan habere giderek, tekrar sayfa başına gelebilir misiniz?' şeklinde olmuştur. Hürriyet mobil web sitesinde ana sayfanın sonunda, başa dönmeyi sağlayan bir kısa yol eylem butonu bulunmaktadır. Bu görev, okuyucunun kendini, sayfadaki sıralı haberlerin akışına kaptırarak, ya da bir konuyu aramak için sayfanın sonuna doğru yöneldiğinde, sayfanın başına ya da en üstte konumlanan öğelere nasıl erişim sağlayabileceğini ve yaklaştığını göstermektedir. Nitekim amacı bilgi vermek olan bir sitede, uzun metin akışlarıyla okuma eyleminin sürüklediği kullanıcıya, çeşitli çıkış ve kısa yollar sağlanmalıdır. Katılımcılardan biri dışında hiç kimse görsel 10' da yer alan ilgili kısa yol eklentisini fark edememiştir. 'Sayfa Başı' butonunu dikkat çeken bir tasarım yardımıyla katılımcılara gösterilebilirdi.



Görsel 10. Ana sayfanın sonunda yer alan sayfa başı yönlendirme kısa yolu

Uygulama görevi altında katılımcılara son olarak 'Herhangi bir haberi paylaşabilir misiniz?' sorusu yöneltilmiştir. Sitede paylaşım butonu, bir haberin içerisinde ekran aşağı doğru kaydırılırken, ters bir hareketle yukarı yönlü kaydırılması sonucu sayfanın üst bölümünde belirmektedir. Paylaşım panelinin ortaya çıkması, sadece yukarı kaydırma hareketiyle aktif bir hale gelmektedir (Bkz. Görsel 11.).



Görsel 11. Hürriyet mobil web sitesinde, konumlandırılan haber paylaşım paneli

Katılımcılar paylaşım simgesini bulabilmek için yoğun bir çaba sarf etmiştir. Katılımcıların sergiledikleri ilk eylem simgenin haberin altında olabileceği

şeklinde. Katılımcılar paylaşım simgesini rastlantısal olarak keşfedebilmiştir. Paylaşım simgesinin konumu kullanıcıların zihinsel kullanım modeliyle uyuşmamaktadır. Sitedeki paylaşım simgelerinin, kullanıcı için açık, haberle ilişkili bir konumda ve basit bir kullanım temelinde organize edilmesi, hem ilk bakışta görünürlüğün sağlanması hem de paylaşım ikonunun hangi habere ait olduğunun saptanması için önemlidir.

Uygulama görevleri sonrasında katılımcılara tahmin görevi altında üç soru yöneltilmiştir. Tahmin görevleri kullanıcının kullanım modelinin sitenin organizasyonu ile ne oranda ayrıştığı ya da örtüştüğünü göstermesi bakımından önemlidir. Katılımcılardan ilk olarak 'Ekonomi sayfasını açabilir misiniz? Açılan sayfada Ekonomi başlığının yanında yer alan ve alt sekmeyi açan ok işareti altında hangi tür haberlerin olmasını bekliyorsunuz?' sorusunu uygulamaları istenmiştir. Katılımcıların hepsi söz konusu alanda döviz, borsa, emlak gibi ekonomiyle ilişkilendirilebilecek alt başlıkların olacağını ifade etmiştir. Ancak görsel 12'de ilgili alanda ekonomiden bağımsız konuların konumlandırıldığı görülmektedir. Öte yandan, üç farklı menüye yer verilmesi katılımcılar tarafından karmaşık ve gereksiz bulunmuştur. Her iki sorun da tek menü altında ilgili temaya hizalanmış bir yapılandırma ile giderilebilir.

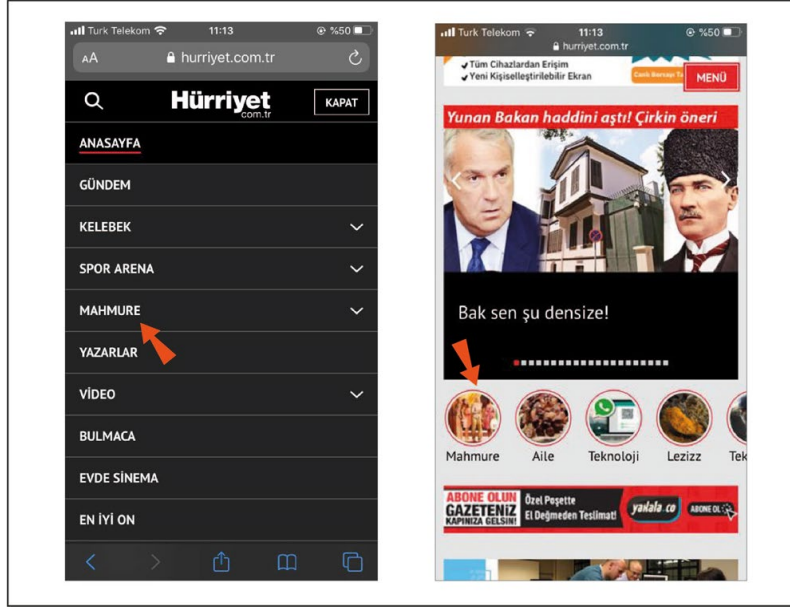


Görsel 12. Ekonomi ana sayfasında yer alan üç farklı menü uygulaması

Katılımcıların görev sürecinde yaşadıkları bir diğer sorun da menüyü açan simgeyi aktif hale getirmede zorluk yaşamalarıdır. Bu durum söz konusu simgenin fizyolojik sınırlılıklar dikkate alınmadan tasarlanmasından ileri gelmektedir. Simgeye

parmak ucuyla dokunma konusunda mücadele yaşayan katılımcılar da sinirlenme ve sıkılma gibi duygusal bir deneyim gözlemlenmiştir.

Katılımcılardan, ikinci tahmin görevi olarak Mahmure simgesi altında hangi haber türlerinin olabileceğini aktarmaları istenmiştir. Genel anlamda katılımcılar söz konusu başlık altında hangi konuların yer aldığına ilişkin kesin bir ifadeye bulunamamıştır. Bazı katılımcılar Mahmure hikâye ikonunda konumlandırılan fotoğraftan kadınlarla ilgili bir başlık olabileceği çıkarımında bulunmuştur (Bkz. Görsel 13.).



Görsel 13. Mahmure haber sayfasının sitede farklı alanlarda konumlandırılması

Katılımcıların ilgili görev kapsamında karşılaştıkları kullanılabilirlik sorun sistem ve gerçek yaşam arasındaki uyumsuzluktan oluşmaktadır. Mahmure başlığı gerçek yaşamda nadir kullanımı ya da kullanılmaması itibarıyla katılımcıların zihinlerinde hiçbir çağrışımda bulunmamıştır. Haber sayfasıyla ilişkili olarak katılımcılar, anlamsal bir bağ kuramamış ve duygusal olarak, kuşku ve belirsizlik içerisinde kalmışlardır. Ana haber başlığı olarak tercih edilen kelimenin, anlatılan bilginin özüne yakın olması, anlaşılabilirlik için önemlidir.

Tahmin görevi altında katılımcılara yöneltilen son soru, Hürriyet web sitesinin üyelik kaydının nerede olacağı ile ilgili olmuştur. Hürriyet sitesinin üyelik kaydı, menünün sonunda ayrı bir alanda yer almaktadır. İlgili görev tüm katılımcılar tarafından hızlı ve başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir.

Sesli düşünme tekniğinin uygulanmasından sonra katılımcılarla yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme yapılmıştır. Katılımcıların siteye karşı izlenimlerini ve düşüncelerinin belirlenmesi, sesli düşünme tekniğinde örtük kalan süreçlerin detaylandırılması amaçlanmıştır. Bulgulara erişebilmek için katılımcılara, araştırmacı tarafından hazırlanan toplam beş soru yöneltilmiştir.

Bu bağlamda katılımcılara ilk olarak ‘Web sitesi düzeni hakkında ilk izleniminiz nedir?’ sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların tümü haberlere erişme, etkileşim ve kullanım noktasında siteyi karışık bulmuştur. Katılımcılardan E5 ve K1 okuyucunun aradığı haberi rahat bulabileceği sade bir tasarımın olmamasına ve sayfanın kalabalık oluşuna vurgu yapmıştır. Genel anlamda, okuyucuların, bir haber sitesinde arzuladığı temel edinim bir habere kolay şekilde ulaşmak ve metni, esnek olmayan zaman dilimi içerisinde hızlı bir şekilde anlayabilmektir. İstenilen habere ya da haber türüne gitmeye çalışan okuyucunun, önüne çıkan her türlü kısıtlama ve engelleme, eylemin dengesini bozmakta ve karışıklık yaratmaktadır.

Katılımcılara yöneltilen ikinci soru ‘Web sitesinde beğendiğiniz ya da beğenmediğiniz özellikler nelerdir?’ şeklindedir. Katılımcılardan bazıları sitede yer alan bazı kısa yol eklentilerini beğendiğini dile getirmiştir. Özellikle Hürriyet logosu aracılığıyla ana sayfaya dönme işlemine, sesli düşünme sürecinde katılımcıların sıklıkla başvurduğu gözlemlenmiştir. Katılımcılardan E2 ve E4, ana sayfada üst bölümde bulunan ve güncel gündem haber başlık ve fotoğraflarının yer aldığı kaydırmalı panelin kullanışlı olduğunu ve hızlı bir gezinim sağladığını ifade etmiştir.

Katılımcıların hepsi sitede beğenmediği özellik olarak sürekli reklamlarla karşılaşmayı göstermiştir. Katılımcılardan E5 sitede reklamlarla olan tecrübesini şu şekilde dile getiriyor: “Sitede nerdeyse her haberin altında bir reklam bulunuyor. Bir haberin metnini arasına yerleştirilmesine de şahit oldum. Bu haberi takip etmeyi zorlaştırıyor.” (E5, 34). Reklamlar katılımcıların gezinim ve etkileşim deneyimlerini olumsuz yönde etkilemiştir. Reklam politikasının kullanıcı dostu bir şekilde yapılandırılması ve kullanıcıya reklama kolay bir şekilde müdahale ederek kapatabilmesi yönünde iyileştirmelerin yapılması kullanılabilirlik açısından katkı sağlayabilir. Katılımcıların beğenmedikleri özelliklerden bir diğeri de yorum yazma ve paylaşım yazma gibi etkileşimsel birimlerin karmaşık gelmesidir. Söz konusu durum katılımcıların sesli düşünme görevlerinde aksaklıklar yaşadığı alanlar olarak gözlemlenmiştir.

Katılımcılara yöneltilen üçüncü soru, “Ana sayfada yer alan menü sekmesi hakkında ne düşünüyorsunuz” şeklindedir. Katılımcıların menü hakkındaki izlenimleri genel olarak olumsuzdur. Eleştiriler genel olarak menüdeki tasarımdan ve yanlış bilgi organizasyonundan kaynaklanmaktadır. Çok fazla başlığın menüde yer aldığı katılımcıların tümü tarafından dile getirilmiştir. Kullanıcılara site içerisinde doğru bir şekilde rehberlik edebilmek adına sınırlı menü içeriği ve tematik bir bilgi organizasyonunun uygulanması önemli olmaktadır.

“Web sitesi içerisinde gezinmeyi nasıl buldunuz?” katılımcılara yönlendirilen dördüncü soru olarak yer almaktadır. Katılımcılar site içerisinde gezinim sürecinde

sürekli olarak reklam tarafından kesintiye uğradıklarını dile getirmiştir. Öte yandan, kolay bir gezinim için etkili olan kısa yol eklentilerini yetersiz bulmuşlardır. Kullanıcılar erişmek istedikleri noktaya en fazla birkaç aşamada ulaştırılmalıdır.

Görüşme kapsamında katılımcılara yöneltilen son soru 'Eğer web sitesinde değişiklik yapmak isteseydiniz neleri değiştirmek isterdiniz?' şeklindedir. İlgili soru, katılımcıların site genelinde en çok mücadele ettikleri ya da rahatsızlık duydukları unsurlara karşı nasıl bir çözüm ve iyileştirme önerisi getirdiklerini göstermesi açısından önemli olmaktadır. Katılımcılar genel olarak reklamların azaltılması ve kolay bir şekilde kontrol edilebilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Ayrıca katılımcılar menünün daha basit ve içerik açısından minimum düzeyde tutulmasının etkili olabileceğini de dile getirmiştir.

Sonuç ve Değerlendirme

Hürriyet mobil haber sitesi, kullanıcı deneyim tasarımı bağlamında kullanıcıların habere erişmesi, etkileşime geçmesi ve sitenin kullanımı noktasında sorunlu yapıları bünyesinde barındırmaktadır. Habere erişim, önündeki en büyük engellerin başında akışı kesintiye uğratan reklamlar gelmektedir. Konumlandırılan reklamların sitenin genelini işgal etmesi ve gerçekleştirilen eylemlerin çoğundan sonra karşılaşılabileceği kullanıcıların dikkatini dağıtmaktadır. Ayrıca reklamların kolay bir şekilde kontrol edilememesi de habere erişim süresini ve çabayı çoğaltmaktadır. Bunun sonucunda kullanıcıda sabırsızlık, sıkılma ve sinirlenme gibi olumsuz duygusal deneyimler belirmektedir. Reklam dışında sitede yer alan yoğun görsel birimler kullanılabilirlik bakımından sorun oluşturabilmektedir. Her bir görsel birim, bilgi taşıyan bir sinyal olarak değerlendirildiğinde, çok fazla uyarıcıya maruz kalan kullanıcı hedeflediği habere ya da eyleme erişme noktasında gecikmeler yaşamaktadır. Bunun sonucunda katılımcı hedeflediği amaca ulaşamayınca, gerginlik yaşamakta ve eylemden vazgeçmek ya da kaçmak istemektedir.

Sitede yer alan etkileşimsel birimlerin tasarımında çeşitli sorunlar bulunmaktadır. Bunlar; etkileşimsel simgelerin belirgin ve açık bir şekilde tasarlanmaması, ilişkili olduğu haberle bir bütünlük oluşturamaması ve yanlış konumlandırılmasıdır. Söz konusu sorunlar, katılımcıların haberle iletişim kurması, haberi içselleştirmesi ve buna bağlı olarak habere karşı aksiyon almasını aksatmaktadır. Kolay bir kullanılabilirlik çerçevesinde tasarlanmayan etkileşimsel birimler kullanıcıların performansını etkileyerek fazla emek vermesine ve zaman kaybetmesine de neden olmaktadır. Geciken etkileşimler kullanıcının sinirlenmesine yol açmakta ve kullanım noktasında çeşitli tedirginlikler yaşamalarını tetikleyebilmektedir.

Çözümlemeler kapsamında elde edilen tüm bulguların genel sonucuna odaklanıldığında, *Hürriyet* mobil haber sitesinin kullanılabilirlik, etkileşim ve olumlu kullanıcı deneyiminin tasarlanması noktasında eksik ve yanlış uygulamalara yer verdiği tespit edilmiştir. Kullanıcı deneyim tasarımı bağlamında düşünüldüğünde, dijital ortamlardaki haber edinimi, gelenekselden ayıran en önemli özelliklerden birisi, kullanılabilir olması ve buna bağlı olarak etkileşebilmesidir. *Hürriyet* mobil haber sitesinin kolay kullanılabilir olması ve doğru bir deneyim aktarması önündeki önemli engellerden bazıları şunlardır; (1) bazı arayüz birimlerinin eksik ve yanlış tasarlanması, (2) sitede yer yer tutarsız ve karmaşık bir görünümün hâkim olması, (3) etkileşim ve akışı engelleyen unsurların barındırılması, (4) kullanım, deneyimli ve deneyimsiz tüm kullanıcıları kapsayacak şekilde kurgulanmasında yetersiz kalınması, olarak sıralanabilir. Dolayısıyla, kısıtlı ekran alanı ve homojen olmayan ortam yapısına sahip akıllı telefonlarda, kullanıcıların habere kolay erişebilmesi ve siteyi rahat kullanabilmesi yönündeki optimizasyonların gerçekleştirilmesi, siteye kullanıcı nezdinde değer katarak sadakat duygusunun olgunlaşmasını sağlayabilir. Haber siteleri yoğun bir biçimde görsel ve metin içerdiği için kullanıcının siteyi kontrol edebilmesi, etkileşime geçebilmesi ve kullanabilmesi için birimlerin minimum düzeyde olması ve maksimum verimlilikte karşılık vermesi etkili bir kullanıcı deneyiminin oluşması için önemli olmaktadır.

Son olarak, çalışma *Hürriyet* mobil haber sitesi hakkında ve belirlenen örneklem grubundan elde edilen bulgular ışığında genellenebilecek bilgiler sunmaktadır. Dolayısıyla, *Hürriyet* mobil haber sitesinin kullanıcı deneyimine ilişkin gerçekleştirilecek araştırmalarda, farklı örneklem evreni ve tekniğinden yararlanılarak ya da farklı yöntemlere başvurularak farklı sonuçlara erişilebilir. Ayrıca, söz konusu analiz birimine ilişkin, daha ileri yaşlardan seçilecek örneklem grupları hem bu teze hem de kullanıcı profilinin tanımlanarak, genişletilmesi adına alana katkı sağlayabilir.

Extended Abstract

In parallel with the developments in information technologies, the news transferred to digital media has gained a usable feature at the point of access and interaction. One of the basic conditions for acquiring and interacting with news has become related to the use of the environment. Therefore, the necessity of designing the environment by centering many user-dependent variables such as the limits, abilities, and wishes of the reader / user has become meaningful. For this purpose, it has come to the fore to develop a site that is aligned within the framework of usability, interaction and user experience design in order to improve the relationship with the environment and create a positive experience by conveying a useful experience to the reader. Within this framework, the study aims to identify usability problems of the *Hürriyet* mobile news

site in the context of usability, interaction and user experience design. The problems and obstacles experienced by the user in the units they interact with were determined and how the relationship with the news was positioned is discussed. On the other hand, how the total emotional experience gained by the users during the process was shaped and how the actions taken as a result were shaped is investigated.

In the study in which qualitative method was adopted, heuristic evaluation, thinking aloud and semi-structured in-depth interview have been used as data collection techniques. An intuitive assessment has been applied in order to examine the usability problems in the Hürriyet mobile news site interface. Usability problems have been investigated using Jakob Nielsen's heuristic evaluation model. After the intuitive evaluation, the technique of thinking aloud has been used in order to determine the opinions of the participants about the analysis unit and the difficulties or problems they encountered during the usage process. In the thinking aloud technique, the participants were given various tasks and were asked to evaluate each step they made during the process. Thus, what the problematic units or practices were for the participants and what they felt as a result of the actions that could not be realized or experienced difficulties have been examined. After thinking aloud, the participants were directed to five questions prepared by the researcher, and a semi-structured in-depth interview was applied. Elaborating on the implicit thoughts and actions in the semi-structured in-depth interview sound thinking technique; It has also been carried out in order to determine the general attitudes and opinions of the participants regarding the Hürriyet mobile news site.

The findings obtained as a result of data collection are important in terms of showing which applications or designs the participants experienced problems in the process of acquiring and interacting with news and reflecting the determination of the effect level of the factors that disrupt the usage flow. As a result of the findings obtained, it was observed that there were problems in the interface of the Hürriyet mobile news site that could affect participants' experiences at high and low levels. One of the most basic navigation units of the site is the menus. One of the high-level problems that stands out in the Hürriyet mobile news site is in the menu. The headline sequence, which is numerous and not systematically categorized, caused a negative experience by disrupting the navigation and usage flow of the participants. Another high availability problem that participants experience disruption is due to the incomplete or incorrect design of the interaction units. It has been determined that the relationship between the commentary area and the news text, which is one of the interaction units, was not designed in a way that forms an integrity, causing the participants to establish false interactions. On the other hand, location and design problems of news sharing icons have also become meaningful as a problem that prevents interaction and usability. With the development of new communication technologies, the interaction points on news sites are one of the main providers of communication between the site and the user. Therefore, the use of incorrect or incompletely designed interaction units negatively affect the use and total experience of the user. Another result is that

negative emotions become evident due to the fact that the actions taken by the participants in line with their goals or desires did not result in a satisfactory way. As the obstacles and problems faced by the participants during the usage process were in an insurmountable situation, it was observed that the participants wanted to interrupt the action and leave the site.

With the development of information technologies, the creation of a site takes place in a very short period of time. With each new news website that is added to the current competitive environment, one of the most basic conditions for creating reader loyalty in the intense competition is to design the user experience correctly. Bringing the user to their needs in a short time and in a simple way can be considered as the most important action of a sustainable site. Therefore, when considered specifically for news sites, the situation in question becomes more meaningful in terms of the dominant and complex content structure.

Kaynakça

- Anderson, S.P. (2011). *Seductive interaction design: creating playful, fun and effective user experience*. USA: New Riders.
- Badre, A. N. (2002). *Shaping web usability: interaction design in context*. USA: Pearson.
- Barnum, C.M. (2011). *Usability testing essentials: ready, set, test*. USA: Morgan Kaufmann.
- Clark, J. (2015). *Designing for touch*. New York: A Book Apart.
- Çağiltay, K. (2018). *İnsan-bilgisayar etkileşimi ve kullanılabilirlik mühendisliği*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Garrett, J.J. (2011). *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond*. USA. New Riders.
- İspir, B. (2013). Yeni iletişim teknolojilerinin gelişimi. M.C. Öztürk (Ed.), *Dijital İletişim ve Yeni Medya* içinde (s.2-25). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.
- Krug, S. (2014). *Don't make me think, revisited a common sense approach to web usability*. USA. New Riders.
- Lewis, C. (1982). Using the 'thinking-aloud' method in cognitive interface design. *Research Report RC9265*, ABD: IBM T. J. Watson Research Center,
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. USA: Academic Press.
- Norman, D. (2017). *Gündelik şeylerin tasarımı*. Ankara: TÜBİTAK.
- Saffer, D. (2010). *Designing for interaction: creating innovative applications and devices*. USA. New Riders.
- Van Waes, L. (2000). Thinking aloud as a method for testing the usability of websites: the influence of task variation on the evaluation of hypertext. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 43(3), 279-291.

http-1:<https://www.interaction-design.org/literature/topics/mobile-ux-design> (Erişim Tarihi: 12.03.2020).

http-2:<https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-the-difference-between-interaction-design-and-ux-design> (Erişim Tarihi: 05.02.2020).

http-3:<http://uxbert.com/10-mobile-ux-design-principles/#.XrhSgmgzaUk> (Erişim Tarihi: 16.03.2020).

http-4:<https://www.similarweb.com/top-websites/turkey/category/news-and-media> (Erişim Tarihi: 13.02.2020).

http-5: <https://m.hurriyet.com.tr> (Erişim Tarihi: 21.01.2020).