



Kütüphaneciler için Kütüphane Web Sitelerinin Kullanılabilirliği ve Kullanıcı Testleri: Bir Değerlendirme

Usability of Library Websites and Usability Tests for Librarians: A Review

Levent KUTLUTÜRK

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi

lkutluturk@gmail.com

Öz

Kütüphane web siteleri, kullanıcıların kütüphaneye etkileşime geçtiği, bilgi erişim faaliyetlerini gerçekleştirdiği ve çeşitli kütüphane hizmetlerine ulaştığı temel arayüzlerdir. Zaman ve mekândan bağımsız erişim olanağı sunan bu platformların, hem akademik hem de halk kütüphaneleri bağlamında, yüksek düzeyde kullanılabilirlik ilkesine göre tasarlanması gerekmektedir. Etkililik, verimlilik ve kullanıcı memnuniyeti gibi niteliklerle öne çıkan yüksek kullanılabilirliğe sahip kütüphane web siteleri, yalnızca kullanıcı deneyimini geliştirmekle kalmaz, aynı zamanda bağlı buldukları kuruma stratejik düzeyde değer de kazandırır. Çalışmanın amacı, kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi için kullanılabilirlik testlerinin önemini, nasıl uygulanabileceğini ve başka çalışmalarda yararlanılan yaklaşımları değerlendirmektir. Bu bağlamda kütüphanecilerin web sayfası tasarımında dikkat edilmesi gereken öğeler konusundaki farkındalıklarını arttırmanın yanı sıra, tasarım süreçlerine katılmalarının önemi ve eleştirel bakış açısının kullanıcı odaklı tasarımlar için neler olabileceği hususlarına değinilmiştir. Bu amaca yönelik alana dair kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliğini test etmek üzere uygulanabilecek yöntem ve tekniklerin Amerikan Kütüphaneler Derneği (American Library Association – ALA) tarafından 2002’de ilk basımı yapılan “Usability Testing for Library Websites: A Hands-on Guide” (Kütüphane Web Siteleri için Kullanılabilirlik Testi: Uygulamalı Bir Rehber) adlı çalışmanın ülkemizde de kütüphaneciler için önemini üzerinde durulmuştur. Çalışmada doküman inceleme yöntemiyle bu konuda yapılan ulusal ve uluslararası çalışmalar incelenmiş, karşılaştırma yapılmış ve sorunları belirlemede en çok yoğunlaşılan kullanılabilirlik testi görevleri ele alınmıştır. Bulgular ise genellikle kullanıcıların kütüphanecilik terminolojisine büyük bir yabancılık çektiğini, tasarımların kullanıcı odaklı yaklaşımın çok büyük önemini olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak değerlendirilen bütün kaynaklarda ele alınan kullanılabilirlik testi görevlerinin yapıları ele alınarak sıklıkla uygulaması yapılan alanlar belirlenmiştir. Bu da kütüphane web sitelerinin değerlendirilmesi için kullanıcılara verilecek görevlerin neler olabileceği, hangi alanları kapsayacağı ve hangi alanların öncelikli görüldüğünü alan yazına dayanarak bir görev listesi sunulmuştur. Çalışmanın özgün yönü ise daha önce yapılmış olan çalışmaların değerlendirilmesiyle kullanıcı odaklı tasarımların yapılabilmesi için kullanılabilirlik testlerinin nasıl yapılacağını ortaya koyması ve bir değerlendirme sunmasıdır.

Abstract

Library websites serve as the primary interface through which users interact with the library, conduct information retrieval activities, and access a range of library services. Offering access independent of time and place, these platforms must be designed in accordance with the principle of high usability, both in the context of academic and public libraries. Library websites with high usability—characterized by effectiveness, efficiency, and user satisfaction—not only

Bilgi Yönetimi Dergisi

Cilt: 8 Sayı: 2 Yıl: 2025

<https://dergipark.org.tr/pub/by>



Hakemli Makaleler

Derleme Makalesi

Makale Bilgisi

Gönderildiği tarih: 29.05.2025
Kabul tarihi: 07.08.2025
Yayınlanma tarihi: 31.12.2025

Article Info

Date submitted: 29.05.2025
Date accepted: 07.08.2025
Date published: 31.12.2025

Anahtar Sözcükler

*Kütüphane Web Siteleri,
Kütüphane Hizmetleri,
Kullanılabilirlik*

Keywords

Library Websites, Library Services, Usability

DOI numarası

10.33721/by.1709452

ORCID

0000-0002-4007-1191



enhance the overall user experience but also contribute strategic value to the institutions to which they belong. The aim of this study is to examine the importance of usability testing in evaluating the usability of library websites, explore how such tests can be conducted, and review the approaches employed in previous studies. In this context, the study emphasizes both the need to raise librarians' awareness regarding the essential components of website design and the significance of their involvement in the design processes. It also discusses how a critical perspective can contribute to user-centered design approaches. To achieve this aim, the study focuses on the methods and techniques that can be applied to test the usability of library websites, with particular reference to the work titled *Usability Testing for Library Websites: A Hands-on Guide*, first published by the American Library Association (ALA) in 2002. The importance of this guide for librarians in Türkiye is also highlighted. Through document analysis, national and international studies on this subject are examined, comparisons are made, and the most frequently emphasized usability testing tasks for identifying design-related issues are analyzed. The findings generally indicate that users often experience significant unfamiliarity with library-specific terminology, underscoring the critical importance of user-centered design principles. In conclusion, the study evaluates the structure of usability testing tasks addressed across all reviewed sources, identifies the most commonly tested areas, and, based on the literature, proposes a task list indicating what tasks should be assigned to users, which areas should be covered, and which aspects are prioritized in usability testing. The original contribution of this study lies in its synthesis of previous research to offer a framework for conducting usability tests aimed at enabling user-centered design, thus providing a practical evaluation model.

1. Giriş

Kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliği uzun zamandır ele alınan bir konu olmasına karşın zamanla değişen teknoloji, kullanıcı tipleri ve beklentiler bağlamında ele alındığında, bu web sitelerinin kullanılabilirlik testlerinin belirli aralıklarla uygulanmasında fayda olduğu görülmektedir. Daha yüksek çözünürlüğe sahip ekranlar, hızlı internet bağlantıları, hızlı bilgisayarlar, elektronik veri tabanlarının artması gibi yeniliklerle beraber erişim olanaklarının mobil teknolojiler için daha da yaygın olduğu günümüzde, kullanıcıların ihtiyaçlarını giderme ve erişim olanaklarının da çeşitlenmesi söz konusudur.

Çalışmada kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliğini artırmayı amaçlayan ve American Library Association (ALA) tarafından yayımlanan “*Usability Testing for Library Websites: A Hands-on Guide - Kütüphane Web Siteleri için Kullanılabilirlik Testi: Uygulamalı Bir Rehber*” (Norlin & Winters, 2002) temel kaynak olarak ele alınmaktadır. Bunun nedeni; kütüphanecilik alanında kullanılabilirlik ve kullanıcı testlerinin yine kütüphaneciler tarafından ele alındığı kapsamlı bir rehber olması ve hâlâ geçerli olan birçok önemli noktayı işaret etmesi ve açıklamasıdır. Bu eser ışığında, kütüphane web sayfaları için kullanılabilirlik testleri üzerine yol gösterici temel bilgilerin açıklanması ve günümüz ihtiyaçlarına göre yeniden değerlendirme yapılması üzerinde durulmasında yarar olduğu görülmektedir. Kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliğinin ele alındığı birçok çalışma alan yazında yer almaktadır. Kullanıcıların algı, fikir ve tepkilerinin bu sayfaların tasarımlarının üzerinde rol almasının önemi erişim sağlanabilen çalışmalarda da görülmektedir. Kullanılabilirlik testlerinin kullanıcıların deneyimlerine dayandırılması ve tasarımların da bu çalışmalardan elde edilen veriler ışığında geliştirilmesi, ilgili web sayfalarının daha etkin kullanımını sağlayacaktır.

Kütüphane web sayfalarının kullanıcılar için daha etkili, verimli ve memnuniyet verici olmasıyla beraber, kaynakların kullanımında artış olmasının yanı sıra kütüphane personelinin de sundukları hizmetlerin kalitesinde artış olması ve bu sayfaların kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi sonucunda sürdürülebilir hale getirilmesi, konunun bir diğer boyutunu oluşturmaktadır. Kütüphane web sayfalarında kullanıcılara yönelik iyileştirmelerin sağlanması sürekli hale getirildiğinde, kütüphane personelinin zamanını daha iyi yönetmesi beklenilebilir. Diğer bir fayda ise kullanıcıların en yüksek verimle bilgi kaynaklarına ulaşması, elektronik kaynaklara ve diğer sistemlere (OPAC – kütüphane web kataloğu, keşif hizmetleri, kütüphaneciye sor vb.) yapılan yatırımların daha verimli kullanılmasıdır. Kullanıcıların en hızlı şekilde doğru bilgiye ulaşmasının önündeki engeller azaldıkça, personelin aracılık etme ihtiyacı da azalacağından, daha fazla zaman alan diğer hizmet ve görevlerin öncelenmesi söz konusu olacaktır.

Kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliğinin en iyi hale getirilmesi yaklaşımı, kullanıcıların ticari web siteleri üzerinden ulaşabildikleri ürün veya hizmetlerde olduğu gibi, kütüphane web sitesi üzerinden de kolay ve hızlıca erişebilme beklentileri olması durumunda bir tasarım uçurumuyla karşılaşmalarını sağlamayı gözetmektedir. Ticari olmayan hizmetlerin sunulması söz konusu olduğunda kurumsal kimlikler nedeniyle farklılıklar olması kaçınılmazdır fakat kullanıcıların yaşadıkları deneyim genellikle

yalnızca bir web sayfası üzerinden kaynaklara erişmek üzerine şekillenmektedir. Kurumsal kimlikten bağımsız standart unsurların, ticari web sitelerinde olduğu gibi alışlagelmiş arayüz kalıplarıyla sunulması, kullanıcı üzerinde daha olumlu bir etki yaratacaktır.

1.1. Araştırmanın Amacı

Günümüzde artık mobil cihazların kullanılması, veri tabanlarının çeşitlenmesi, e-kitapların ve e-dergilerin dışında görsel, işitsel ve simülasyon gibi bilgi kaynaklarının kullanıcılara sunulması, OPAC ve keşif araçlarının birlikte kullanılması, kullanıcı rehberlerinin çeşitlenmesi gibi çok farklı unsurlar da kütüphane web sayfalarının yapısını değiştirmeye başlamıştır. Birçok yenilik ve değişiklik olmasına karşın kütüphane web sayfalarının kullanılabilirliğinin optimize edilmesi ve asgari unsurların neler olabileceğine yönelik bir derleme yapılması ve öneriler sunulması amacıyla bu çalışma kaleme alınmıştır. Değerlendirmeler ve önerilerle çalışmanın sonunda kütüphaneciler için güncel bir kullanılabilirlik testi kriter listesi oluşturmak çalışmanın özgün yönünü oluşturmaktadır.

2. Kütüphane Web Siteleri ve Kullanılabilirlik Değerlendirme Yöntemleri

Dijitalleşmenin hız kazanmasıyla birlikte, akademik kurumların bilgi hizmetlerini çevrimiçi ortamlarda sunmaları bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu bağlamda kütüphane web siteleri, kullanıcıların bilgiye erişimini sağlayan temel arayüzlerden biri olarak öne çıkmaktadır ancak bu platformların etkinliği, sadece içerik zenginliğiyle değil; aynı zamanda kullanılabilirlik ve erişilebilirlik düzeyleriyle de doğrudan ilişkilidir.

Kullanılabilirlik, ISO (2018, s. 2) tarafından bir sistemin, ürünün veya hizmetin belirli kullanıcılar tarafından, belirli bir kullanım bağlamında etkili, verimli ve memnuniyet verici bir şekilde hedeflere ulaşmak üzere kullanılabilme derecesi olarak tanımlanmıştır. Kütüphane web sitelerinde bu kavram; kullanıcıların katalog taraması, elektronik kaynaklara erişim, ödünç alma işlemleri ya da danışma hizmetlerine kolaylıkla ulaşabilmeleri anlamına gelmektedir. Örneğin, açık erişim kaynaklarına yönlendirme, çevrim içi referans hizmetleri ya da hızlı arama çubuğu gibi işlevler, kullanılabilirlik kriterlerinin önemli göstergeleridir.

Erişilebilirlik kavramı ise yalnızca erişim sağlanmasını değil, fiziksel, bilişsel ya da yaşa bağlı farklılıkları da gözeterek bir kullanıcı deneyimi tasarımı zorunlu kılmaktadır. TS EN ISO 9241-11:2018 standardına göre erişilebilirlik, ürün veya sistemlerin en geniş kullanıcı çeşitliliği tarafından belirli kullanım bağlamlarında kullanılabilme derecesi olarak tanımlanmıştır. Kütüphane web siteleri için bu, görme engelli bireylerin ekran okuyucularla siteye ulaşabilmesinden, yaşlı kullanıcıların büyük puntolu metinlerle kolay gezinmesine kadar çeşitli gereksinimlerin dikkate alınması anlamına gelmektedir. Dolayısıyla erişilebilirlik, evrensel tasarım anlayışının bilgi merkezlerine uygulanmasında kilit bir rol oynamaktadır.

Bu bağlamda kullanılabilirlik testi, özellikle kütüphane arayüzlerinin kullanıcı merkezli olarak geliştirilmesi açısından vazgeçilmezdir. Holleran'a (1991) göre kullanılabilirlik testleri bir yazılım ürününün prototipleriyle tasarım sürecine doğrudan katılmamış kullanıcılar üzerinden bilgi toplanması süreci olarak açıklanmıştır. Bu testlerin temel amacı, yazılımın kullanıcılar açısından ne derece etkili, anlaşılır ve işlevsel olduğunu değerlendirmek ve tasarımı bu geri bildirimlerle geliştirmektir. Örneğin, bir kullanıcıya belirli bir e-kaynağı bulması ya da kitap uzatma işlemini gerçekleştirilmesi gibi görevler verilerek, bu süreçte geçen süre, tıklama sayısı ve yaşanan zorluklar kayıt altına alınabilir. Bu yöntem, özellikle kütüphane sistemlerinin gerçek kullanım senaryoları üzerinden değerlendirilmesine olanak tanımaktadır.

Kullanılabilirlik testlerinde sıkça başvurulan tekniklerden biri "yüksek sesle düşünme" protokolüdür. Elbabour ve arkadaşları (2017, s. 96), bu yöntemin

Daha ileri düzey bir yöntem olan göz takibi (eye tracking), kullanıcıların hangi alanlara odaklandığını, hangi öğeleri görmezden geldiğini veya hangi bölümlerde vakit geçirdiğini kayıt altına alınmasını sağlamaktadır. Geisen ve Bergstrom'a (2017, s. 118) göre bu yöntem, tek başına kullanıldığında sınırlı kalabilse de yüksek sesle düşünme gibi tekniklerle birleştirildiğinde anlamlı bulgular elde edilmesini sağlamaktadır. Örneğin, ana sayfada sıklıkla tıklanan ancak kullanıcılarca fark edilmeyen bir bağlantı, bu yöntemle kolayca saptanabilmektedir.

Bunlara ek olarak sezgisel değerlendirme, arayüzün uzmanlar tarafından tanınmış kullanılabilirlik ilkelerine göre analiz edilmesini sağlayan bir yöntemdir. Nielsen (1992, s. 373) tarafından tanımlanan bu yöntem, kütüphane web sitelerinin kullanıcı geri bildirim olmadan da ön değerlendirmeye tabi tutulabilmesini mümkün kılmaktadır. Özellikle Xerox Sezgiselleri gibi kapsamlı bir kriter listesi, arayüzün anlaşılabilirlik, görünürlük ve geri bildirim sağlayıcılığı gibi yönlerinin sistematik biçimde incelenmesini sağlamaktadır (Ballard, 2010), ancak doğrudan kullanıcı deneyimlerinden elde edilen içgörülerin eksikliği, bu yöntemin tek başına yeterli olmadığını ortaya koymaktadır.

Son olarak, Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği (System Usability Scale - SUS), kullanıcıların algıladığı kullanılabilirliği ölçmek amacıyla geliştirilen standart bir araçtır. Lewis'e (2018, s. 577) göre, on likert tipi ifadeden oluşan bu ölçek, kullanılabilirlik testlerinden hemen sonra uygulanarak nitel verileri nicel verilerle desteklemektedir. Ahmed (2008, s. 49), bu ölçeğin özellikle kütüphane web sitelerinde kullanıcı deneyimi çıktılarının karşılaştırılabilirliğini sağlama açısından önemli katkılar sunduğunu belirtmektedir.

Kütüphane web sitelerinin kullanıcı ihtiyaçlarına uygun şekilde yeniden yapılandırılması sürecinde kullanılabilirlik, erişilebilirlik ve değerlendirme teknikleri bir bütün olarak ele alınmalıdır. Bu tür bütüncül bir yaklaşım, bilgiye erişimin herkes için daha kolay ve etkili olmasını sağlayan dijital altyapıların sürdürülebilirliğini güçlendirecektir.

2.1. Alan yazında Kütüphane Web Sitelerinin Kullanılabilirliği

Bu çalışmada kütüphaneciler için yine kütüphaneciler tarafından kaleme alınan ve yayımlanan "Kütüphane Web Siteleri için Kullanılabilirlik Testi: Uygulamalı Bir Rehber" (Norlin & Winters, 2002), kütüphane ve bilgi merkezlerinin dijital bilgi hizmetlerini kullanıcı odaklı bir yaklaşımla yeniden yapılandırmalarını desteklemeyi amaçlayan, kapsamlı ve uygulamaya dönük başlıca kaynak olarak derinlemesine ele alınmaktadır. Norlin ve Winters tarafından hazırlanan bu çalışma, özellikle bilgi hizmetlerinin çevrimiçi ortama taşındığı günümüzde, bilgi ve belge yöneticileri için önemli bir rehber niteliği taşımaktadır. Altı bölümden oluşan bu eser, kullanılabilirlik testlerinin tarihsel gelişimini ve kuramsal temelini ele alarak, sahada uygulanabilir yöntemlerle desteklenmiş özgün bir model sunmaktadır. Rehberin en önemli katkılarından biri, teorik bilgileri saha uygulamalarıyla birleştirmesi ve mesleki pratikte doğrudan kullanılacak şablonlar, örnekler ve araçlar sunarak bilgi merkezlerinde sürdürülebilir bir kullanıcı deneyimi geliştirme sürecine hizmet etmesidir.

Çalışmanın ilk bölümü, kullanılabilirlik testinin kuramsal temellerini açıklamakta ve bilgi sistemlerinde kullanıcıların bilgiye erişim süreçlerinde karşılaştıkları engellerin sistematik gözlem yoluyla belirlenmesine dayanan değerlendirme yöntemlerini tanımlamaktadır. Etkililik, verimlilik, öğrenilebilirlik ve kullanıcı memnuniyeti gibi kullanılabilirliğin temel ilkeleri, bu bölümde kapsamlı biçimde ele alınmakta; kullanıcı deneyiminin niteliksel olarak nasıl geliştirilebileceğine ilişkin önemli ipuçları verilmektedir.

İkinci bölümde, web tabanlı bilgi sistemlerinin tasarımında dikkate alınması gereken temel ilkeler açıklanmaktadır. Özellikle sadelik, tutarlılık, erişilebilirlik ve görsel netlik gibi kullanılabilirlik odaklı tasarım ilkeleri, kullanıcıların bilgi kaynaklarına hızlı ve etkili erişimini kolaylaştıracak biçimde ele alınmıştır. Bu yaklaşım, bilgi erişim sistemlerinde kullanıcı etkileşimini artırmaya ve kullanıcıların aradıkları bilgiye en kısa yoldan ulaşmalarını sağlamaya yöneliktir.

Üçüncü bölüm, kullanılabilirlik çalışmalarının kurumsal düzeyde desteklenmesi gerekliliğine odaklanmaktadır. Bilgi hizmetleri yöneticilerinin bu tür test süreçlerine kurumsal kaynak ve motivasyon sağlamalarının önemine vurgu yapılmaktadır. Bununla birlikte, bilgi profesyonellerinin kurum içi savunuculuk rollerini üstlenerek ilgili paydaşları ikna edebilmelerine yönelik stratejiler sunulmaktadır. Bu bağlamda değişime karşı geliştirilen kurumsal dirençle başa çıkma yolları da ele alınmıştır.

Dördüncü bölümde, kullanılabilirlik testi öncesinde gerçekleştirilecek ön değerlendirme süreci ayrıntılı biçimde açıklanmaktadır. Anket uygulamaları ve odak grup görüşmeleri gibi nitel araştırma teknikleri kullanılarak, bilgi sistemlerinde kullanıcıların karşılaştıkları temel sorun alanlarının belirlenmesi amaçlanırken, bilgi yöneticilerinin bu süreçte yararlanabilecekleri örnekler ve veri toplama araçları

sunulmaktadır. Net hedeflerin belirlenmesinin, değerlendirme sürecinin verimliliği açısından taşıdığı önem bu bölümde açıkça ortaya konulmaktadır.

Beşinci bölüm, kullanılabilirlik testinin hazırlık, uygulama ve değerlendirme süreçlerini kapsamlı biçimde ele almaktadır. Test senaryolarının oluşturulmasından katılımcı seçimine, test ortamının planlanmasından gözlem tekniklerine kadar bütün aşamalar sistematik biçimde açıklanmıştır. “Sesli düşünme” protokolü, ortak keşif ve doğrudan sorgulama gibi nitel veri toplama yöntemleriyle kullanıcı deneyiminin nasıl derinlemesine analiz edilebileceği ortaya konulmuştur.

Son bölümde ise, bir akademik kütüphane örneği üzerinden kullanılabilirlik testi uygulamasının adım adım nasıl gerçekleştirileceği açıklanmaktadır. Bu uygulamalı örnek, veri analizinin kritik rolünü ortaya koymakta ve kullanıcı geri bildirimlerinin sürekli hizmet iyileştirme sürecine nasıl entegre edilebileceğini göstermektedir. Şablonlar, senaryolar, değerlendirme formları ve raporlama belgeleriyle somut örnekler üzerinde durulan bu bölümde, bilgi merkezlerinin benzer testleri kendi bağlamlarında kolayca uygulayabilmeleri için birçok örnek yaklaşım sunulmaktadır.

Genel olarak bu rehber, Bilgi ve Belge Yönetimi alanında faaliyet gösteren profesyoneller için sade, açıklayıcı ve uygulamaya yönelik bir yapıya sahiptir. Hem kullanıcı merkezli bilgi hizmetlerinin tasarımı hem de dijital bilgi sistemlerinin sürekli iyileştirilmesi açısından önemli bir kaynak olarak, kütüphane ve bilgi merkezlerinde görev yapan tüm bilgi profesyonellerinin, kullanıcı deneyimini güçlendirmeye yönelik çalışmalarda bu rehberden yararlanmasında büyük fayda bulunmaktadır. Kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliği üzerine yukarıda genel bir özeti verilen eserin yanı sıra birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Ulusal ve uluslararası yazına bakıldığında, kütüphane web sitelerinin değerlendirilmesinde izlenen yollar bakımından, rehber olarak ele alınan eserde verilen bilgilerin pratikte de hala güncelliğini yitirmediği ve kullanılabilirlik testlerinin sürekliliğinin sağlanmasının gerekliliği görülmektedir.

Akademik kütüphane web sayfaları için kullanıcı testlerinin yerine daha ekonomik bir seçenek olan kriter listesi oluşturmak üzerine Raward (2001) bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmayla 100 sorudan oluşan bir soru havuzunda enformasyon (information) bulma, bu enformasyonu anlama, kullanıcı görevlerinin desteklenmesi ve gereken enformasyonu sunma başlıkları değerlendirilmiştir. Bu çalışmada ayrıca kriter listeleri veya sezgisel değerlendirme araçlarının kullanımının daha ekonomik olması gibi avantajlar sunarken, kullanıcıdan geri bildirim alamamak gibi dezavantajlara da sahip olduğu belirtilmektedir.

Üniversite kütüphane web sitesinin öğrenciler tarafından nasıl kullanıldığının belirlendiği bir çalışmada Augustine ve Greene (2002) yedi başlık altında 20 adet görev vererek 16 kullanıcıyı teste tabi tutmuşlardır. Bu çalışmaya göre öğrencilerin kütüphane jargonunu anlamakta güçlük çektikleri, görevleri yaparken ise site içi arama özelliğini sıkça kullandıkları ve internet araması yapar gibi bir yaklaşımı tercih ettikleri belirtilmiştir.

Koohang (2004) yaptığı çalışmayla kütüphane kullanıcılarının ilgili web sayfalarına yönelik düşünce ve tutumlarını ölçmek üzere bir dijital kütüphane kullanılabilirlik aracı geliştirmiştir. Bu çalışmada belirtildiğine göre bir kütüphane web sayfasının sahip olduğu özellikler: bir hizmet sunması, bir mimarisinin olması (bilgi mimarisi), çeşitli formatlarda sunulan (metin, video, sesli, grafik vb.) bilgi kaynakları ve mevcut bilgi kaynaklarını bulmak, erişmek ve kullanmak için bir dizi araç ve yetenekler olmak üzere ele alınmıştır. Bu dört madde bağlamında kullanıcılara yönelik bir ölçüm aracı geliştirilmiş ve kütüphane web sayfalarının kullanılabilirliğini artırmak için neler yapılabileceği belirtilmiştir.

Akademik kütüphanelerin web sayfalarının kullanılabilirliği üzerine bir çalışma yapan Jeng (2005) akademik dijital kütüphanelerin kullanılabilirliğini değerlendirmek için dokuz görevden oluşan kullanıcı testi kapsamında bir model geliştirmiş ve bu model doğrultusunda ölçüm araçları ve yöntemler tasarlayıp test etmiştir. Çalışma, etkililik, verimlilik ve memnuniyet arasındaki ilişkileri ortaya koymuş; kullanıcıların kullanım kolaylığı, bilgi düzeni, terimlerin uygunluğu, görsel çekicilik ve hata düzeltme gibi ölçütlere verdiği önemi vurgulamıştır. Ayrıca kullanıcı kaybolmaları, tıklama maliyetleri ve gezinme kolaylığı gibi unsurlar da analiz edilmiştir. Önerilen modelin diğer dijital bilgi sistemlerine de uygulanabilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliği üzerine Türkiye’de yapılan bir çalışmada ise Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) web sitesinin mevcutta olan ve tasarım aşamasındaki

prototip sayfaları 50 kullanıcıyla toplamda dokuz görev verilerek değerlendirilmiştir. Sesli düşünme tekniğinin de uygulandığı bu çalışmayla elde edilen verilere dayanarak geliştirilen prototip web sayfasının kullanılabilirliğinin çok daha iyi olduğu sonucuna varılmıştır (Aytek Gürses, 2006).

ODTÜ kütüphanesi web sayfasının kullanılabilirliğinin değerlendirildiği bir çalışmada yenilenen tasarıma yönelik kullanıcı odaklı bir bakış açısı geliştirilmiştir (Dalcı vd., 2008, s. 210). Henüz kimsenin kullanmadığı bu yeni arayüzün değerlendirilmesi sırasında eski alışkanlıklarından kopamayan kullanıcıların yeniliğe ve değişime karşı bir direnç gösterebileceği de ifade edilmiştir. Kullanıcı gruplarının, görme engelli kullanıcılar da olmak üzere, dört farklı özelliği taşıdığı belirtilmiş ve her grubun özelliklerinin değişiklik göstermesi nedeniyle 13 görevden 8'er görev verilmiştir. Burada en önemli nokta ise web sayfasının en çok kullanıldığı bilgilere odaklanılmış olmasıdır. Ana sayfada tek bir arama motorunun olması, federe arama sisteminin iyi açıklanması, kullanıcıların hesaplarına hemen ulaşabilmesi, site içi arama olması ve erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmesi gerekliliği sonuç olarak verilmiştir.

Görme engelli kullanıcılar tarafından kütüphane web sitesinin değerlendirildiği bir çalışmada ise kullanıcılara yönelik anket, konu uzmanlarıyla mülakat ve kullanım bilgilerinin kullanılabilirlik testi olarak ele alındığı görülmektedir (Kwak & Bae, 2009). Bu çalışmaya göre engelli kullanıcıların internet kullanımları ve mobil cihazların kütüphane kaynaklarına erişim sağlanması için önemi belirtilmiş ve kitap erişilebilirliğinin, görme engelliler için kütüphanelerin web sitelerinin kullanıcı arayüzünün tasarımında ilk öncelik olması gerektiği belirtilmiştir. Bununla beraber, menü yapısının; görme engelli kullanıcıların kitapları en rahat şekilde arayıp kullanabilmeleri için dikkatlice ele alınması, görsel tasarım için web sitelerinde grafik resimlerin kullanılması, erişilebilirliği engellemeyecek biçimde değerlendirilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Calgary Üniversitesi Sağlık Bilimleri Kütüphanesi web sitesinin yeniden tasarım sürecini değerlendirmek amacıyla yürütülen bir kullanılabilirlik testine odaklanan bir çalışmada kullanıcılara sekiz görev verilmiş ve sesli düşünme tekniğiyle test sırasında katılımcıların görüşleri alınmıştır. Test sürecinde, kullanıcıların web sitesinde grup çalışma odası rezervasyonu, makale bulma, atıf yapma gibi temel görevleri tamamlamaları istenmiştir. Sekiz katılımcıdan elde edilen veriler, özellikle kullanıcıların tek arama kutusunu tercih ettiklerini, ancak çoğunun kütüphane jargonu nedeniyle yön bulmakta zorlandığını göstermiştir. Ayrıca kullanıcıların büyük çoğunluğu ana gezinme çubuğunu kullanırken, hızlı bağlantılardan nadiren yararlanmışlardır (Lemieux & Powelson, 2014). Araştırmacılar, kullanılabilirlik testlerinin yalnızca yeniden tasarım süreçlerinde değil, düzenli aralıklarla yapılması gerektiğini vurgulamış ve kullanıcı deneyimine dayalı sürekli iyileştirmenin önemini ortaya koymuştur.

Akademik kütüphane web sayfalarında sürekli kullanılabilirlik testlerinin uygulanmasına yönelik yapılan bir çalışmada, kullanıcıların güncel ihtiyaçlarına ve yeniliklere göre web sayfasının sürekliliğini sağlamak ve gerekli olabilecek küçük değişimleri görmek için bir plan geliştirilmiştir (Gallant & Wright, 2014, s. 55). Bu planlamaya göre üniversitenin belirlenen hedef kitlesine kullanılabilirlik testleri, odak grup çalışmaları, anketler ve diğer sezgisel değerlendirme yöntemlerinin her yıl tekrarlanmasına karar verilmiştir. Bu sayede sürekli iyileştirme ve güncelleme yapılması kullanıcı odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirilmiştir.

Kriter listesi oluşturmak suretiyle ABD'deki akademik ve halk kütüphanelerinin web sayfalarının ele alındığı bir çalışmada çoğu web sitesinin temel bilgilere kullanıcı dostu bir erişim sağladığını göstermektedir. Bu kapsamlı çalışma, ABD'deki 1.469 akademik ve halk kütüphanesi web sitesinin tasarım, içerik, bilgi mimarisi ve özellikle kullanılabilirlik yönünden değerlendirilmesini konu edinmektedir. Araştırma sonuçları, web sitelerinin büyük çoğunluğunun temel kullanıcı ihtiyaçlarını (ör. iletişim bilgileri, adres, çalışma saatleri, OPAC erişimi, materyal yenileme) karşıladığını ve genel olarak sezgisel bir arayüz sunduğunu göstermiştir. Ancak çalışma, sitelerin %72'sinde kullanılabilirlik testlerinin yapılmadığını ortaya koyarak, kullanıcı merkezli tasarım (User-Centered Design, UCD) ve insan-bilgisayar etkileşimi (Human-Computer Interaction, HCI) ilkelerinin yeterince benimsenmediğini göstermektedir. Araştırmada kullanılan kullanılabilirlik kontrol listesi, etkililik (görev tamamlama oranı ve çıktı kalitesi), verimlilik (hata oranı, zaman kullanımı, zihinsel çaba) ve memnuniyet gibi ölçütlerle değerlendirme yapmayı mümkün kılmıştır. Her ne kadar genel kullanılabilirlik puanları yüksek çıksa da birçok sitede geri bildirim imkânı, sayfa güncelleme tarihleri, sıkça sorulan sorular, sanal referans

hizmetleri ve Web 2.0 araçları gibi kullanıcı etkileşimini artırabilecek unsurların eksik olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmaya göre, kütüphane web sitelerinin yalnızca teknik ve görsel açıdan değil, aynı zamanda kullanıcıların ihtiyaç ve davranışları doğrultusunda düzenli olarak test edilmesi ve geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir (Chow vd., 2014; Guay vd., 2019).

Akın (2015) yaptığı çalışmayla kullanılabilirlik testi, anket, gözlem ve yüksek sesle düşünme yöntemlerini kullanmış ve Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi web sayfası hakkında öğrencilerin bakış açısını içeren bir değerlendirme sunmuştur. Verilen on adet görevin değerlendirmelerine göre belirlenen eksiklik ve düzeltmeler hakkında değerlendirmeler yapılmıştır. Bu değerlendirmeler kısaca; menü yapılarının daha iyi bir sınıflama içermesi, ilk bakışta sayfanın gerekli bilgileri vermesi, kütüphaneciye danışmak için hazırlanan formun daha iyi tasarlanması, site içi arama olması, hizmetlere yönelik yardım sayfalarının geliştirilmesi ve modern bir sayfa tasarımının olması olarak belirtilmiştir.

Cengiz (2016) çalışmasında, Hacettepe Üniversitesi kütüphane sayfası üzerine bir dizi kullanılabilirlik testleri uygulamış ve kullanılabilirliği düşük olarak tespit etmiştir. Daha sonra yine aynı kullanıcıları verilen eğitimlerle pekişen bilgileri yine değerlendirmiş ve eğitimlerin sonucunda kullanıcıların verilen altı adet görevi büyük bir başarıyla tamamladıkları görülmüştür.

Kanada’da yapılan bir çalışma, Toronto Üniversitesi Scarborough Kütüphanesinin web sitesinde yapılan kullanılabilirlik testlerinin sonuçlarını sunmaktadır (Guay vd., 2019). Araştırmada kullanılabilirlik testi için verilen yedi görev ve aslında bir bilgi mimarisi yöntemi olan kapalı kart sıralama yöntemlerini kullanarak kullanıcıların siteyle nasıl etkileşim kurduğu incelenmiştir. Katılımcıların çoğu görevleri başarıyla tamamlasa da özellikle veri tabanı arama gibi bazı görevlerde algılanan başarıyla gerçek başarı arasında farklar gözlenmiştir. Bu durum, kullanıcıların bazı terimleri anlamakta zorlandığını ve arayüzde gezinmede sorunlar yaşadığını göstermiştir. Kart sıralama testinde ise kullanıcıların site içeriğini mevcut menü yapısından farklı şekilde sınıflandırdığı görülmüştür. Katılımcılar bazı sayfaların yerleşimini karmaşık bulmuş, özellikle tekrar eden bağlantılar ve belirsiz menü isimleri kafa karışıklığı yaratmıştır. Çalışmada, bilgi mimarisinin sadeleştirilmesi, kullanılan dilin anlaşılır hâle getirilmesi ve kullanıcı merkezli tasarımın benimsenmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Akademik kütüphane web sayfaları bağlamında kullanılabilirlik testleri ve sezgisel değerlendirme üzerine bir çalışma yapan Samrgandi’ye (2020, s. 66) göre göreve dayalı kullanılabilirlik testi yaklaşımı, kullanıcı deneyimini değerlendirmede yetersiz bir ölçek olabilir; zira bu yöntem, geniş yelpazedeki çeşitli boyutlara dayanmaz. Kullanılabilirlik; etkililik, kullanım kolaylığı ve kişisel memnuniyet gibi ölçütlerle değerlendirilse de bir web sayfasının işlevselliği, kullanıcıların arzularına ilişkin çeşitlendirilmiş niteliklerin karşılanmasını gerektirir. Bu nedenle, sezgisel modelin (heuristic archetype) değeri önem kazanmaktadır. Bu yöneme yönelik temel eleştirinin Taala vd. tarafından (2019), bir görevi yerine getirme çabasıyla ziyade, hata bulmaya odaklanan bir varsayımı esas almasıdır şeklinde ifade edildiği belirtilmektedir. Bu görüşün haklı yanları olsa dahi, öznel değerlendirmelerin kullanıcıların düşüncesini anlamak adına değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Nitel araştırmaların insan-makine etkileşimi alanında önem kazanmasındaki en büyük nedenlerden biri budur denilebilir.

Alshaheen ve Tang (2022) çalışmalarında belirledikleri milli kütüphane web sayfalarının kullanılabilirliği ve kullanıcı deneyimini karşılaştırmalı bir yöntemle değerlendirmişler ve yedi görev verdikleri çeşitli kullanıcılardan elde ettikleri verileri değerlendirmişlerdir. Bu çalışma, kullanıcı memnuniyetini artırmak için ulusal kütüphanelerin memnuniyetle ilişkili bazı faktörlere odaklanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bunlar; web sitesinde sunulan bilginin kalitesi, katılımcıların içeriğe duyduğu güven, içeriği üreten kişi veya kurumlara güven, sitenin genel yapısı, menüler ve renklerdir. Ayrıca, arama kutusu, bilgi miktarı, gezinme, bilginin düzenlenişi ve kullanılan dil gibi konulardaki kullanılabilirlik sorunları da site geliştirilirken veya yeniden tasarlanırken dikkate alınmalıdır. Yöntem açısından bakıldığında, bu araştırma sezgisel değerlendirmeyele kullanılabilirlik testinin birlikte kullanıldığında daha kapsamlı ve derinlemesine bulgular sağladığını göstermektedir (Alshaheen & Tang, 2022, s. 61).

Araştırma kütüphanelerinde kullanılan rehberlerin yeniden tasarlanması üzerine yapılan bir çalışmada (McClure vd., 2023) beş kullanıcıya toplamda beş görev verilmiştir. Toplamda üç defa uygulanan bu testlerde üçer görev aynı kalırken her bir yenilik veya değişimle beraber farklı ikişer soru daha eklenerek

kullanılabilirlik testleri tamamlanmıştır. Site içi arama işlevinin az kullanılması dikkat çeken bir durum olarak belirtilirken, konuya göre gezinme olanağının olması kullanıcılar için oldukça olumlu görülmüştür. Bu çalışmada yapılan değişikliklerin de ayrıca test edilmesiyle en iyi tasarıma ulaşıldığı görülmekte ve ileride de benzer testlerin yapılmasının gerekliliği belirtilmektedir.

3. Genel Değerlendirme

İncelenen çalışmaların hepsi, bir kütüphane web sayfasının kullanılabilirlik testlerinin hangi amaçla yapıldığı ve elde edilen bulgulara dayanarak yapılan değerlendirmelere yer vermiştir. Kütüphane Web Siteleri için Kullanılabilirlik Testi: Uygulamalı Bir Rehber adlı eserde Norlin ve Winters bu çalışmalara ek olarak “ne” sorusunun yanı sıra “nasıl” sorusunun da cevabını vermektedirler. Var olan web sayfalarının değerlendirilmesi için yapılması gereken ön hazırlıkların en temel konusunun bu sayfalarda en çok kullanılan unsurların belirlenmesini oluşturmaktadır. Her başlığın tek tek değerlendirilmesi çok güç ve zaman alıcı olabilmektedir, bu nedenle en önemli görevlerin neler olduğuna karar verilmesi gerekmektedir (Dickstein & Mills, 2000, s. 147). Bu noktada kullanıcıların ihtiyaçlarının belirlenmesi önem taşımaktadır. Kütüphaneci bakış açısı her zaman kullanıcılar tarafından tam karşılık bulamamakta ve istenen sonuçlar elde edilememektedir.

Kütüphane web sayfalarının kullanıcı odaklı tasarlanması için eğer sadece Bilgi İşlem birimleri görevlendiriliyorsa, kütüphaneciler bu tasarım süreçlerine katılım sağlayamayacaktır. Türkiye’de genellikle bilgi işlem daire başkanlıkları veya benzer isimli birimlerin bu sayfaların tasarımları ve sürdürülebilirlikleri hususlarında sorumlu olması nedeniyle, kütüphane web sayfalarının tasarımında ortak bir çalışma yapılması önem taşımaktadır. Kendilerine görev verilmemiş olsa bile, kütüphanecilerin bu konuda ilgili olması ve gerekli çalışmaları yapması, kullanıcı merkezli yaklaşımın geliştirilmesi adına önem taşımaktadır. Tasarımlar yapılırken en çok kullanılması beklenen öğelerle, gerçekte en çok kullanılan öğeler de farklılık gösterebilmektedir. Bu durum, web sayfalarının gerek tasarımı aşamasında gerekse bu tasarımların son hallerinin değerlendirilmesi süreçlerinde kullanıcıların görüşlerinin ve kullanım deneyimlerinin önemine işaret etmektedir.

Çalışmaların genelinde değerlendirilen önemli bir diğer husus da kütüphane terminolojisinin kullanımından kaynaklanan sorunlardır (Alshaheen & Tang, 2022; Augustine & Greene, 2002; Connell, 1995; Jasek, 2004; Mcgillis & Toms, 2001; Raward, 2001; Walbridge, 2009). Bu noktada kullanıcıların daha tanıdık olan başlıklar, sınıflamalar ve alt başlıklar gibi konularda sorun yaşadığı belirlenmiştir. Kimi görevlerde ise site içi arama motorunun olması, kullanıcılar için büyük kolaylık sağlamıştır. Tek tek menüleri gezinmek yerine, ilgili anahtar kelimeleri kullanarak çok daha kısa sürede tamamlanan görevler olması kullanılabilirlik açısından önem arz etmektedir.

İncelenen çalışmaların tamamı, bilgisayar ortamında erişilen web sayfalarını içermekte, mobil cihazlar veya uygulamaların ele alınmadığı gözlemlenmiştir. Bunun bir sebebinin web sayfalarının en iyi çözünürlükte, tam erişim sağlayacak kadar büyük ekranların kullanılmasının daha sağlıklı olacağı düşüncesi olabilir. Genel anlamda, akademik yayınların sayfa yapıları, materyal türüne göre bazen başka yazılımların da kullanılmasına ihtiyaç olması, veri tabanlarının karmaşık menü yapıları ve federe arama motorlarının detaylı olması gibi nedenlerden dolayı mobil cihazların kullanıcılar tarafından benimsenmesi beklenmeyebilir. Yine de mobil cihazlar modern dünyanın en çok kullanılan araçları haline gelmekteyken bu yönde yapılan çalışmaların artmasında büyük yarar bulunmaktadır. Bilgisayarlar için tasarlanan uygulamaların tablet ve cep telefonlarına uyarlanması, basit üyelik işlemleri için de olsa bu cihazların da web sayfasına destekleyici yönünden faydalanılması gerekliliği ortadadır. Denizli Kurt (2024), çalışması bir kütüphane mobil uygulamasını ele almış ve bu uygulamaların kullanıcılar için önemini kullanılabilirlik bağlamında ortaya koymuştur.

Norlin ve Winters (2002) çalışmalarında, günümüz kütüphanelerinin karşı karşıya olduğu çok boyutlu dijital ortamda kullanılabilirlik testlerinin önemi vurgulanmaktadır. Bununla beraber kullanılabilirlik testlerinin tek seferlik bir faaliyet olmadığını, aksine web site yönetiminin düzenli iş akışına entegre edilmesi gereken sürekli ve döngüsel bir süreç olarak ele alınması gerektiğini ifade etmektedirler. Bu rehber, kütüphanelerin dijital kullanıcı deneyimlerini iyileştirmek için son derece değerli ve temel bir kaynak olmaya devam etmektedir. Bu çalışma kapsamında ele alınan diğer araştırmalar da benzer bir yaklaşımı benimsemiş ve kullanılabilirlik testlerinin bir defaya mahsus olmadığını belirtmişlerdir.

Kullanıcı odaklı tasarımın günümüzde daha da önem kazandığı görülmektedir. Kullanılabilirlik, kullanıcı deneyimi ve bilgi mimarisi gibi kavramlar dijital dünyanın en temel konuları arasındadır denilebilir. Bu bağlamda, kütüphane web sitelerinin de ayrı tutulması düşünülemez. Değişim ve gelişimin çok daha rekabetçi olduğu bu dünyada her geçen gün değişen bir kullanıcı kitlesi varken, web sayfalarının da kullanıcılara yönelik çalışmaların temelinde olması gerekmektedir. Aksi takdirde kullanıcıların kurumsal bağlarında kimi olumsuzlukların görülmesi artık kaçınılmaz olmaktadır.

Derlenen çalışmalara bakıldığında çeşitli görevlerin veya senaryoların uygulandığı görülmektedir. Çoğunlukla çalışmalarda kullanılabilirlik testleri akademik kütüphanelerin web sayfalarını ele alsa da halk kütüphaneleri ve milli kütüphane odaklı araştırmalar olduğu da görülmektedir. Farklı kütüphane türleri de olsa özetlenecek olursa kullanılabilirlik açısından önemli noktalar aşağıdaki gibidir:

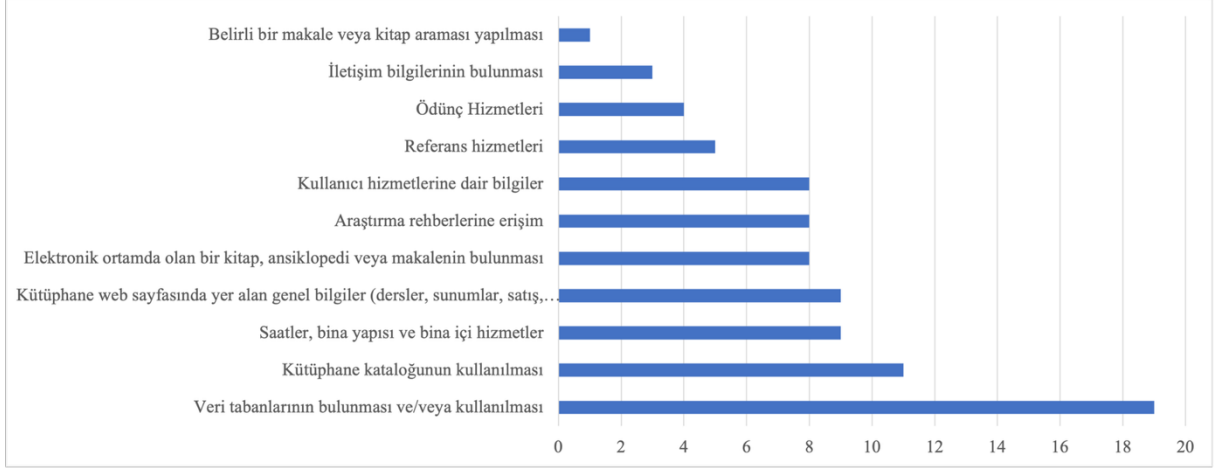
- 1. Jargon / Dil:** Kütüphaneci terminolojisinin ağırlıklı kullanımı kullanıcılar için çoğunlukla olumsuz bir yaklaşımdır. Kullanıcıların bağlama uygun kullanılan bir dili (veri tabanı yerine E-Dergi, E-Kitap gibi) çok daha rahat anladıkları ve buna göre daha başarılı oldukları belirlenmiştir.
- 2. Bilgi Arama:** Menü yapısı ve sayfaların sınıflandırılması kullanıcıların en çok ihtiyaç duyduğu bilgilere en kısa zamanda erişim sağlayacak şekilde yapılandırılmalıdır.
- 3. Kurumsallık:** Kurumsal yapıya uygun ve kapsayıcı bir yaklaşım benimsenmelidir. Logo ve renklerin kullanımı, kurum kültürünü yansıtan unsurların kullanılması gibi noktalar kullanıcılar için önem kazanmaktadır.
- 4. Erişilebilirlik:** Bu kriterlerin sağlanması, kullanılabilirlik kriterlerinin sağlanmasına oranla çok daha kolaydır. Kimi yazılımlarla sayfalardaki erişilebilirlik sorunları belirlenebilir ve sonrasında yazılım veya kodlama değişiklikleriyle eksiksiz bir destek sağlanabilir fakat kullanılabilirlik daha soyut bir kavram olarak tam anlamıyla kullanıcıların alguları, düşünceleri, duyguları ve diğer becerilerini de kapsamaktadır. Bu nedenle erişilebilirliğin öncelikli olmasında yarar olduğu görülmektedir.
- 5. Kullanıcı Grubu:** En az 5 en çok 15 gönüllü kullanıcının olduğu bir odak grubuyla çalışmalar yapılabilir. Daha fazla sayıda kullanıcının katılması ihtiyacı neredeyse hiç olmamaktadır. Tam olarak hizmet verilen kullanıcı profilinin ortaya konulması ve buna göre gönüllü katılımcı desteği aramak gerekmektedir.
- 6. Sistemin / Web Sayfasının Kullanımı:** Kullanıcılarla teste başlamadan önce mutlaka bu değerlendirmenin sistemle ilgili olduğu, görüşlerinin yüksek sesle düşünme yöntemiyle de kayıt altına alınmasına onay vermeleri, diledikleri zaman testi bırakabilecekleri gibi kullanılabilirlik testi protokolüne uygun şekilde gerekli bilgilerin verilmesi gerekmektedir (Çağiltay, 2018, ss. 122-138). Kullanıcıların bilgilendirilmesi, çalışmanın güvenilirliği ve katılımcıların ön yargısız olmasını sağlamak açısından önemli bir faktördür.
- 7. Görevler:** Testte uygulaması yapılması planlanan her bir görev için en fazla üç dakika alabileceği (Augustine & Greene, 2002, s. 357) hesaplanarak kullanıcıların zamanını iyi yönetmekte büyük fayda bulunmaktadır. Bununla birlikte çalışmalara bakıldığında en az beş görev verildiği görülmektedir. Bu sayı 20 de olabilmektedir fakat genellikle 5-10 arası görevin uygulamalara dahil edildiği ve dolayısıyla web sitesindeki en çok kullanılması beklenen unsurların bu sayının üstüne çıkmasının beklenmediği de düşünülebilir.
- 8. Diğer Yardımcı Araçlar:** Testin sonuçlanmasının hemen ardından Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği uygulaması yapılması, daha sağlıklı veri elde etmek adına önem taşımaktadır. Kimi çalışmalarda da uzman değerlendirmesi olarak da bilinen Sezgisel Değerlendirme çalışmalarının yapıldığı gözlemlenmektedir. Göz izleme teknolojisi kullanımı ise çok nadiren kullanılmıştır. Bunun en önemli nedeninin, bu teknolojinin çok maliyetli olması olduğu düşünülmektedir. Erişilebilirlik için ise yapılan kimi çalışmalarda otomatik araçların kullanıldığı görülmektedir (Calle-Jimenez vd., 2014; Doğan, 2019; Şerefoğlu Henkoğlu, 2021; TÜBİTAK, 2017).

İncelenen çalışmaların ortak paydası değerlendirildiğinde, bir kullanılabilirlik testi kapsamında mutlaka uygulanması gereken görevlerin belirtilmesinde fayda görülmektedir. Değerlendirmelerin sonucunda görevler hakkında verilen bilgiler derlenmiş ve 42 farklı görevin toplamda 83 uygulamasının yapıldığı

görülmüştür. Bu görevlerin ayrıca kodlaması yapıldığında 11 farklı başlığın ele alınmasının daha genel bir tablo sunması açısından kolaylık sağlayabileceği görülmüştür. Aşağıda yer alan grafikte genel görevler ve uygulama sayıları sunulmuştur. Bu grafiğe göre en çok uygulaması yapılan görev kütüphane kataloğunun kullanılmasıdır. En az uygulaması yapılan görev ise belirli bir künyenin verilmesi ve ilgili makalenin bulunması üzerinedir.

Şekil 1

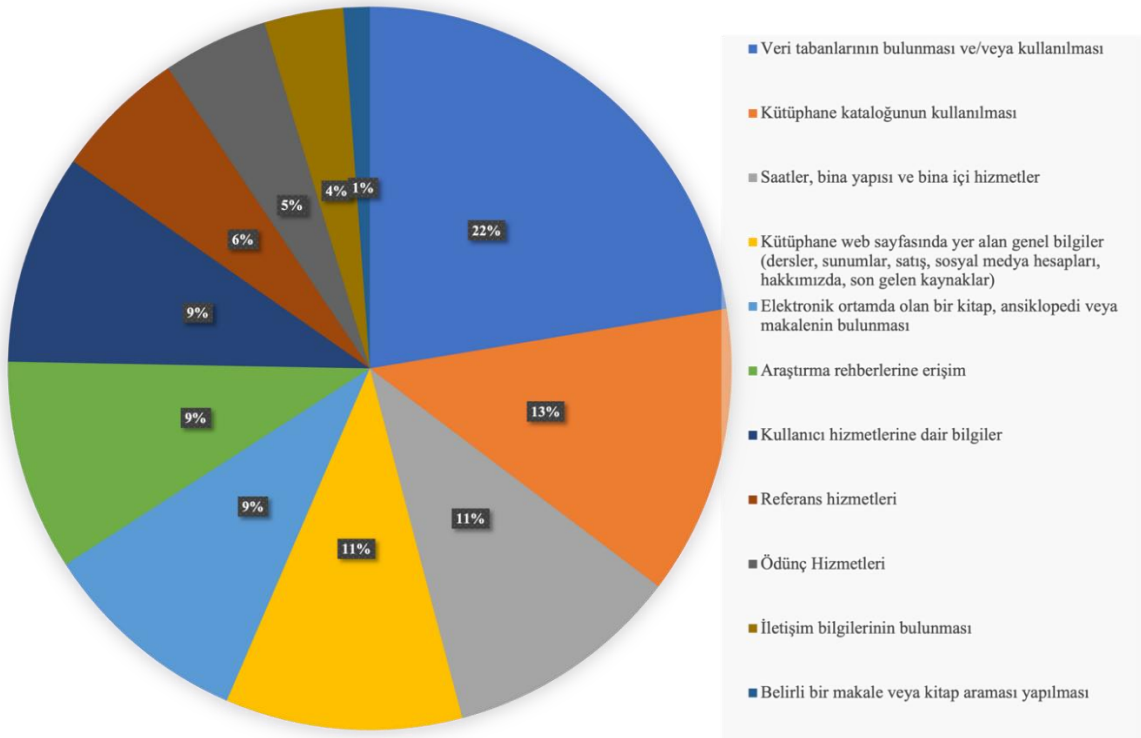
Görevlerin Uygulama Sayıları



Yüzdeler olarak bu sayılar ele alındığında ise görevlerin yüzdeler dağılımları aşağıdaki şekilde görülebilir.

Şekil 2

Görevlerin Uygulama Sıklıkları (%)



Alan yazını incelemesinde yararlanılan kaynaklarda sunulan görevler ayrı bir EXCEL tablosuna aktarılmış ve incelenmiştir. Bu tabloda elde edilen bilgilere dayanarak bir kullanılabilirlik testi için değerlendirilmesinde yarar olan başlıklar yukarıdaki grafiklerde sunulmuştur. Kütüphane web sayfalarının değerlendirilmesi için bir başlangıç noktası olarak bu listeden yararlanılabilir. Aynı zamanda Norlin ve Winters (2002) tarafından kaleme alınan rehberle de paralellik gösteren bu temel görev listesinin, ülkemizdeki kütüphane web sayfalarından sorumlu olan kütüphaneciler için destekleyici ve kullanışlı olması beklenmektedir.

Kütüphanelerin sundukları hizmetler ele alındığında, halk kütüphaneleri, akademik kütüphaneler, tıp kütüphaneleri ve milli kütüphane örneklerinin ele alındığı bu çalışmada ele alınan unsurlar aşağıda açıklanmıştır. Bu maddeler aynı zamanda kütüphane web siteleri için kullanılabilirlik testi kapsamında kullanıcılara verilecek görevler olarak değerlendirilmekte ve bir başlangıç noktası olması açısından ulusal ve uluslararası çalışmalara dayanan görev listesi olarak sunulmaktadır.

Bu görevler şunlardır:

1. Veri tabanlarına erişim sağlanması, kullanılması veya her iki görevin birden yapılması: Önceden belirlenen veri tabanlarının bulunması, ilgili veri tabanının kullanımına yönelik uygulamaların yapılması istenmektedir.
2. Kütüphane kataloğunun kullanılması: Basılı ve elektronik kitapların aranması, bulunması ve ilgili bilgilere erişim sağlanması için kullanıcıların izlediği yolların değerlendirmesi ele alınmaktadır.
3. Saatler, bina yapısı ve bina içi hizmetler: Kütüphanenin açık olduğu saatlerin, belirli bir yerin, yerleşim planının veya fotokopi hizmetleri gibi fiziksel yapıya dair bilgilerin bulunması istenmektedir.
4. Kütüphane web sayfasında yer verilen bilgiler: Kütüphanenin web sayfasının bulunması, hakkımızda, sosyal medya hesapları, belirli bir konudaki bilgi, kütüphane hakkındaki genel bilgiler (koleksiyon yapısı gibi), kurumsal yayın satışları, kütüphane personelinin yayınları veya sunumları, kütüphanede verilen dersler, güncel satın alma veya abonelik bilgileri bulmak üzerine çeşitli görevler farklı çalışmalarda ayrı ayrı veya beraber verilmiştir.
5. Elektronik ortamda bulunan bir kitap, ansiklopedi veya makalenin bulunması: Belirli bir kaynağın künyesi verilmeden bulunması istenmektedir.
6. Araştırma rehberlerine erişim: Kullanıcıların araştırmalarına yardımcı olabilecek rehberlere, videolara, LibGuides gibi ürünlere ulaşabilmeleri ve kullanmaları istenmektedir.
7. Kullanıcı hizmetlerine dair bilgiler: Çalışma salonu rezervasyonu yapılması, uzak erişim sağlanması, ILL (kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti), engelli bireylere sunulan hizmetler, dış kullanıcılara sunulan hizmetleri gibi konularda bilgilere erişim sağlanması istenmiştir.
8. Referans hizmetleri: Bulunamayan bir yayının olduğu takdirde neler yapılabileceğine dair bilgi, danışma hizmetleri hakkında bilgi, kütüphaneciye soru hizmeti gibi konularda bilgilere ulaşılması istenmektedir.
9. Ödünç hizmetleri: Kitap ödünç işlemlerinin yapılması, ödünç verilebilen cihazların neler olduğu (tablet, diz üstü bilgisayar gibi), ceza ücreti ödemesi yapılması, ödünç alınan kaynağın uzatmasının yapılması görevlerinin yapılması istenmiştir.
10. İletişim bilgilerinin bulunması: Kütüphane personeline ulaşabilmek için hangi kanalların kullanılabilceğinin bulunması istenmiştir.
11. Belirli bir makale veya kitap araması yapılması: Tam künyesi verilen bir yayına erişim sağlanması istenmiştir.

4. Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak, kütüphane web sitelerinin etkin bilgi erişim arayüzleri olarak sadece içerik sunmaları değil; kullanıcı odaklı, erişilebilir ve sürdürülebilir yapılar sunmaları gerektiği ortaya çıkmaktadır.

İncelenen literatür ve rehberler, kullanılabilirlik testlerinin süreklilik gerektiren bir süreç olduğunu, yalnızca ilk tasarım aşamasında değil, sürekli gelişim için periyodik olarak uygulanması gerektiğini göstermektedir. Kullanıcıların ihtiyaç ve davranışları, zamanla değişen teknoloji ve dijitalleşen hizmetler doğrultusunda sürekli analiz edilmelidir. Özellikle kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkileyen kullanılabilirlik, erişilebilirlik ve bilgi mimarisi gibi faktörler, kütüphane hizmetlerinin dijital ortamda etkin sunumu için temel unsurlardır.

Genel bir bakış açısıyla bakıldığında kullanılabilirlik testlerinin kurumların teknik birimleri ile iş birliği içinde, bilgi profesyonellerinin yönlendirmesiyle planlanması ve yürütülmesinde fayda bulunmaktadır. Kütüphane terminolojisinin sadeleştirilmesi, menü yapısının sezgisel hale getirilmesi, mobil uyumluluğun artırılması ve erişilebilirlik standartlarının uygulanması öncelikli iyileştirme alanları arasında yer almalıdır. Özellikle sesli düşünme ve sistem kullanılabilirlik ölçeği gibi nicel ve nitel test teknikleri birlikte uygulanarak hem kullanıcı deneyimi hem de veri temelli analiz sağlanmalıdır. Kullanıcıların en çok ihtiyaç duyduğu bilgi ve hizmetlerin belirlenmesi, test senaryolarının bu ihtiyaçlara göre şekillendirilmesi verimliliği artıracaktır.

Bununla birlikte, kütüphane jargonunun kullanıcılar tarafından genellikle anlaşılmadığı görülmüş ve site içi arama gibi araçların daha fazla tercih edildiği tespit edilmiştir. Bu nedenle, test senaryolarında sık karşılaşılan görevler (örneğin; katalog kullanımı, veri tabanı erişimi, ödünç işlemleri, iletişim bilgileri bulma gibi) temel alınarak sade, etkili ve anlaşılır bir kullanıcı arayüzü geliştirilmelidir. Kullanıcı profilinin doğru belirlenmesi ve bu profil doğrultusunda oluşturulacak 5-15 kişilik odak gruplarla testlerin yapılması yeterli olacaktır.

Yukarıda verilen görev listesinin tamamının kullanılması tamamen kütüphane web sayfasının kullanıcı kitlesine göre yorumlanabilir. Halk kütüphanelerinin web sayfalarında veri tabanları veya elektronik kaynaklara erişim sağlanması hususunda bir beklenti olmayabileceken, bir tıp kütüphanesinde de basılı kitapların kullanılmasındansa elektronik ortamdaki güncel çalışmalara daha çok ihtiyaç duyulabileceği değerlendirilebilir. Öncelikle kullanıcıların ihtiyaçlarının belirlenmesi ve kendilerinin de katılımcı olduğu, tam anlamıyla kullanıcı odaklı çalışmaların tasarlanması gerekliliği ortadadır. Bu noktada dilin doğru ve anlaşılır kullanımı, menü yapılarının kullanıcılardan gelen geri bildirimlere göre tasarlanması, en çok kullanılacak öğelerin en kolay ve hızlı şekilde kullanıcıların karşısına çıkartılmasının sağlanması gibi konuların da öncelikli ele alınması gerektiği görülmektedir. Bu sayede kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliği konusunda daha etkili, verimli, memnuniyet verici ve öğrenilebilir olma amaçları daha gerçekçi bir şekilde gerçekleştirilebilir.

Son olarak, makalede önerilen görev havuzu ve görev sınıflamaları, Türkiye'deki akademik ve halk kütüphaneleri için evrensel bir değerlendirme çerçevesi sunabilecek niteliktedir. Bu görev listesi, Norlin ve Winters'ın (2002) rehberindeki yapıyla uyumlu olarak kullanılabilirlik testleri için bir başlangıç noktası işlevi görebilir. Bu doğrultuda, dijital kütüphane hizmetlerinin sürekli gelişimi için kullanıcı geri bildirimlerine dayalı, test temelli ve erişilebilirlik ilkeleriyle uyumlu bir tasarım anlayışının kurumsal kültüre entegre edilmesi gerekmektedir.

Etik Standartlar ile Uyumluluk

Çıkar Çatışması: Yazar herhangi bir çıkar çatışmasının olmadığını beyan eder.

Etik Kurul İzni: Bu çalışma için etik kurul iznine gerek yoktur.

Yazar Katkı Beyanı: Makale tek yazarlıdır.

Finansal Destek: Yoktur.

Teşekkür

Çalışmaya değerli katkılar sunan sayın editörler ve hakemlere teşekkür ederim.

Kaynakça

- Ahmed, S. M. Z. (2008). A comparison of usability techniques for evaluating information retrieval system interfaces. *Performance Measurement and Metrics*, 9(1), 48-58. <https://doi.org/10.1108/14678040810869422>
- Akın, Ş. (2015). *Kütüphane web sayfalarının öğrenciler tarafından kullanılabilirliğinin değerlendirilmesi: Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi uygulama çalışması* [Yüksek Lisans Tezi]. T.C. Sakarya Üniversitesi.
- Alshaheen, R., & Tang, R. (2022). User experience and information architecture of selected national library websites: A comparative content inventory, heuristic evaluation, and usability investigation. *Journal of Web Librarianship*, 16(1), 31-67. <https://doi.org/10.1080/19322909.2022.2027318>
- Augustine, S., & Greene, C. (2002). Discovering how students search a library web site: A usability case study. *College & Research Libraries*, 63(4), 354-365. <https://doi.org/10.5860/crl.63.4.354>
- Aytek Gürses, E. (2006). *Kütüphane web sitelerinde kullanılabilirlik ve kullanılabilirlik ilkelerine dayalı tasarım* [Doktora Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Ballard, J. K. (2010). *Web site usability: A case study of student perceptions of educational web sites* [Yüksek Lisans Tezi]. University of Minnesota.
- Calle-Jimenez, T., Sanchez-Gordon, S., & Luján-Mora, S. (2014, Nisan). Web accessibility evaluation of massive open online courses on geographical information systems. *IEEE Global Engineering Education Conference, EDUCON*, (ss.680-686). <https://doi.org/10.1109/EDUCON.2014.6826167>
- Cengiz, E. (2016). Hacettepe Üniversitesi kütüphaneleri web sitesinin kullanılabilirliğinin eğitimle desteklenmesi ve değerlendirilmesi: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencileri üzerine bir çalışma. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(1), 84-95.
- Chow, A. S., Bridges, M., & Commander, P. (2014). The website design and usability of US academic and public libraries: Findings from a nationwide study. *Reference & User Services Quarterly*, 53(3), 253-265. <https://doi.org/10.5860/rusq.53n3.253>
- Connell, T. H. (1995). Subject searching in online catalogs: Metaknowledge used by experienced searchers. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(7), 506-518. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199508\)46:7<506::AID-ASIA>3.0.CO;2-3](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199508)46:7<506::AID-ASIA>3.0.CO;2-3)
- Çağıltay, K. (2018). *İnsan-bilgisayar etkileşimi ve kullanılabilirlik mühendisliği: Teoriden pratiğe* (2. Basım). Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. A.Ş.
- Dalcı, M., Alaçam, Ö., Oran Saatçioğlu, Y., & Erdal, F. (2008). ODTÜ kütüphanesi yeni web sayfasının tasarımı ve kullanılabilirlik çalışması. *Akademik Bilişim*, 209-214. <http://www.lib.metu.edu.tr>
- Denizli Kurt, M. (2024). *Kütüphane mobil uygulamalarında kullanılabilirlik: Cep kütüphanem örneği* [Yüksek Lisans Tezi]. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi.
- Dickstein, R., & Mills, V. (2000). Usability testing at the University of Arizona Library: How to let the users in on the design. *Information Technology and Libraries*, 19(3), 144-150.
- Doğan, A. (2019). *Türkiye'deki devlet kurumlarına ait web sitelerinin web erişilebilirliği durumu ve bölgeler arasındaki farklılıkların incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi]. T.C. Bursa Uludağ Üniversitesi.
- Elbabour, F., Alhadreti, O., & Mayhew, P. (2017). Eye tracking in retrospective think-aloud usability testing: Is there added value?. *Journal of Usability Studies*, 12(3), 95-110.
- Gallant, J. W., & Wright, L. B. (2014). Planning for iteration-focused user experience testing in an academic library. *Internet Reference Services Quarterly*, 19(1), 49-64. <https://doi.org/10.1080/10875301.2014.894954>
- Geisen, E., & Bergstrom, J. R. (2017). *Usability testing for survey research*. Elsevier.
- Guay, S., Rudin, L., & Reynolds, S. (2019). Testing, testing: A usability case study at University of Toronto Scarborough Library. *Library Management*, 40(1-2), 88-97. <https://doi.org/10.1108/LM-10-2017-0107>

- Holleran, P. A. (1991). A methodological note on pitfalls in usability testing. *Behaviour & Information Technology*, 10(5), 345-357. <https://doi.org/10.1080/01449299108924295>
- International Organization for Standardization - ISO. (2018). *TS EN ISO 9241-11:2018 İnsan-sistem etkileşiminin ergonomisi - Bölüm 11: Kullanılabilirlik: Tanımlar ve kavramlar*. Türk Standardları Enstitüsü.
- Jasek, C. (2004). *How to design library web sites to maximize usability*. Elsevier. <https://core.ac.uk/reader/36015122>
- Jeng, J. (2005). Usability assessment of academic digital libraries: Effectiveness, efficiency, satisfaction, and learnability. *Libri*, 55(2-3), 96-121. <https://doi.org/10.1515/LIBR.2005.96>
- Koohang, A. (2004). Development and validation of an instrument for assessing users' views about the usability of digital libraries. *Issues in Informing Science and Information Technology*, 1, 55-63. <https://doi.org/10.28945/719>
- Kwak, S. J., & Bae, K. J. (2009). Ubiquitous library usability test for the improvement of information access for the blind. *Electronic Library*, 27(4), 623-639. <https://doi.org/10.1108/02640470910979589>
- Lemieux, M., & Powelson, S. (2014). Results of a usability study to test the redesign of the health sciences library web page. *Journal of the Canadian Health Libraries Association / Journal de l'Association des bibliothèques de la santé du Canada*, 35(2), 49. <https://doi.org/10.5596/c14-023>
- Lewis, J. R. (2018). The System Usability Scale: Past, present, and future. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(7), 577-590. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1455307>
- McClure, J., Hess, C., & Marsicano, D. (2023). Redesigning research guides: Lessons learned from usability testing at the university of Memphis. *Information Technology and Libraries*, 42(3). <https://doi.org/10.5860/ital.v42i3.15535>
- Mcgillis, L., & Toms, E. G. (2001). Usability of the academic library web site: Implications for design. *College & Research Libraries*, 62(4), 355-367. <https://doi.org/10.5860/crl.62.4.355>
- Nielsen, J. (1992). Finding usability problems through heuristic evaluation. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 373-380). ACM. <https://doi.org/10.1145/142750.142834>
- Norlin, E., & Winters, C. (2002). *Usability testing for library websites : A hands-on guide*. American Library Association.
- Raward, R. (2001). Academic library website design principles: Development of a checklist. *Australian Academic and Research Libraries*, 32(2), 123-136. <https://doi.org/10.1080/00048623.2001.10755151>
- Samrgandi, N. (2020). User experience of academic library websites. *International Journal of Computer Science and Mobile Computing*, 9(11), 57-69. <https://doi.org/10.47760/ijcsmc.2020.v09i11.006>
- Şerefoğlu Henkoğlu, H. (2021). Türkiye'deki üniversite kütüphane web sitelerinin web içeriği erişilebilirlik kılavuzu kapsamında değerlendirilmesi. *Bilgi Dnyasi*, 22(2), 251-288. <https://doi.org/10.15612/BD.2021.619>
- Taala, W., Franco Jr., F.B. & De Sagun, R.S. (2019). Impact of Saudi Digital Library (SDL) to Saudi research output: A review. *Open Access Library Journal*, 06(03), 1-13. <https://doi.org/10.4236/oalib.1105331>
- TÜBİTAK. (2017). Bölüm 6: Kullanılabilirlik testleri ve uygulamaları. İçinde *Kamu İnternet Siteleri Rehberi* (ss. 267-272). Kalkınma Bakanlığı. https://afyonluoglu.org/PublicWebFiles/Reports-TR/genel/KAMIS/Rehber_Bolum6_KullanilabilirlikTestleriUygulamalari.pdf
- Walbridge, S. L. (2009). Usability testing of user interfaces in libraries. *Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition*, 5446-5451. <https://doi.org/10.1081/e-elis3-120008712>