



**T.C.
DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ
YAZILIM MÜHENDİSLİĞİ**

PTT WEB SAYFASI TASARIMI, KULLANILABİLİRLİK SORUNLARI ve ÖNERİLER

Öğrenci İsmi - Öğrenci Numarası

Mert Safa Yıldız 202203011102

Ata İpek 202103011077

Mehridin Alymov 202003011002

Final Ödevi

İSTANBUL, 2023

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	2
ÖZET.....	3
1. TABLOLARIN LİSTESİ.....	4
2. ŞEKİLLERİN LİSTESİ	4
3. GİRİŞ	5
4. ARAŞTIRMANIN AMACI	5
5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	5
6. VERİ TOPLAMA ARACI	8
7. ARAŞTIRMANIN KATILIMCILARI	10
8. BULGULAR	10
9. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	19
10. KAYNAKÇA.....	20

ÖZET

Bir grup katılımcı, Ptt Kargo'nun kullanılabilirliğini test etmek için seçilmiştir. Testte, şirketin sunduğu hizmetlerle ilgili senaryolar sunulmuş ve katılımcılardan sorunları çözmeleri için belirli görevleri tamamlamaları istenmiştir. Tamamlanan görevler ve izlenen adımlar, katılımcıların performanslarının değerlendirilmesi için titizlikle incelenmiştir. Ayrıca, test süreleri ve yapılan yorumlar da kaydedilmiştir.

Test sonrasında toplanan veriler incelenerek sitenin eksiklikleri tespit edilmiş ve çıkarılan sonuçlar doğrultusunda web sitesi “kullanıcı dostu” haline getirilmesi için gerekli düzeltmeler belirtilmiştir.

1. TABLOLARIN LİSTESİ

Tablo 1:Senaryo 1 ve kullanıcıya verilen görevler.	8
Tablo 2:Senaryo 2 ve kullanıcıya verilen görevler.	8
Tablo 3:Senaryo 3 ve kullanıcıya verilen görevler.	8
Tablo 4:Senaryo 4 ve kullanıcıya verilen görevler.	9
Tablo 5 Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği (SKÖ)	9
Tablo 6: Testin katılımcıları hakkında ayrıntılı bilgiler.	10
Tablo 7:Katılımcıların senaryo 1'deki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.	11
Tablo 8:Katılımcıların senaryo 2'deki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.	12
Tablo 9:Katılımcıların senaryo 3'teki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.....	14
Tablo 10:Katılımcıların senaryo 4'teki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.....	15
Tablo 11:Katılımcı 1 SKÖ sonuçları	16
Tablo 12:Katılımcı 2 SKÖ sonuçları	16
Tablo 13:Katılımcı 3 SKÖ sonuçları	17
Tablo 14:Katılımcı 4 SKÖ sonuçları	17
Tablo 15:Katılımcı 5 SKÖ sonuçları	18

2. ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil 1:Web sitesinin Ana sayfası.....	6
Şekil 2:Ana sayfadaki Ürün ve Hizmetler bölümü.	6
Şekil 3:Web sitesinin iletişim sayfası.	6
Şekil 4:Web sitesinin S.S.S sayfası.	7
Şekil 5:Web sitesinin İletişim sayfası.	6

3. GİRİŞ

PTT gibi bir şirket için web sitesi oluşturmak, rekabetçi piyasada bir adım önde olmak için önemlidir. İnternetin günlük hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline geldiği çağımızda, web siteleri hedef kullanıcılara ulaşmak için önemli bir araçtır. PTT, müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek ve kendilerini tanıtmak için hızlı, kolay ve ekonomik bir şekilde web sitesi oluşturabilir.

Kullanılabilirlik, belirli bir kullanıcı grubunun, belirli görevleri, belirli bir bağlamda etkili, verimli ve memnuniyetle yerine getirebilmesidir. PTT Kargo web sitesinin kullanılabilir olması, müşterilerin hızlı ve kolay bir şekilde kargo takibi yapabilmelerini ve diğer hizmetlerden yararlanabilmelerini sağlayacaktır. Bu nedenle, web sitesinin kullanıcı dostu olması ve müşterilerin hizmetleri hızlı bir şekilde alabilmeleri için tasarlanması gerekmektedir.

Ayrıca, web sitesinin arayüzü de önemlidir. PTT web sitesinin arayüzü, müşterilerin etkili, verimli ve memnuniyetle kullanabilecekleri şekilde tasarlanmalıdır. İBE açısından temel hedef, bu arayüzü kullanıcıların etkili, verimli ve memnuniyet içinde kullanabilmeleridir. Bu nedenle, web sitesinin arayüzü, müşterilerin kolayca ve hızlı bir şekilde hizmetleri alabilmelerini sağlamak için optimize edilmelidir.

4. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı 5 kullanıcı ile PTT Kargo web sitesinin ne kadar kullanıcı dostu olduğunu ölçmek ve değerlendirmektir.

5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Kullanıcılar, uyumlu, işlevsel, iyi organize edilmiş, kullanımı kolay ve işlemleri doğrudan gerçekleştirebilmelerine olanak sağlayan sistemleri "kullanılabilir" olarak tanımlamaktadır. Bu nedenle, bir web sitesi tasarlarken, içerik ve düzenleme açısından kullanıcıların beklentilerini karşılayacak bir şekilde oluşturulması önemlidir. Kullanıcılar, web sitesinde aradıklarını kolayca bulabilmeli ve işlemlerini sorunsuz bir şekilde gerçekleştirebilmelidir. Böylece, kullanıcılar web sitesini kullanırken memnuniyet duyarlar ve tekrar kullanmak için istekli olurlar.



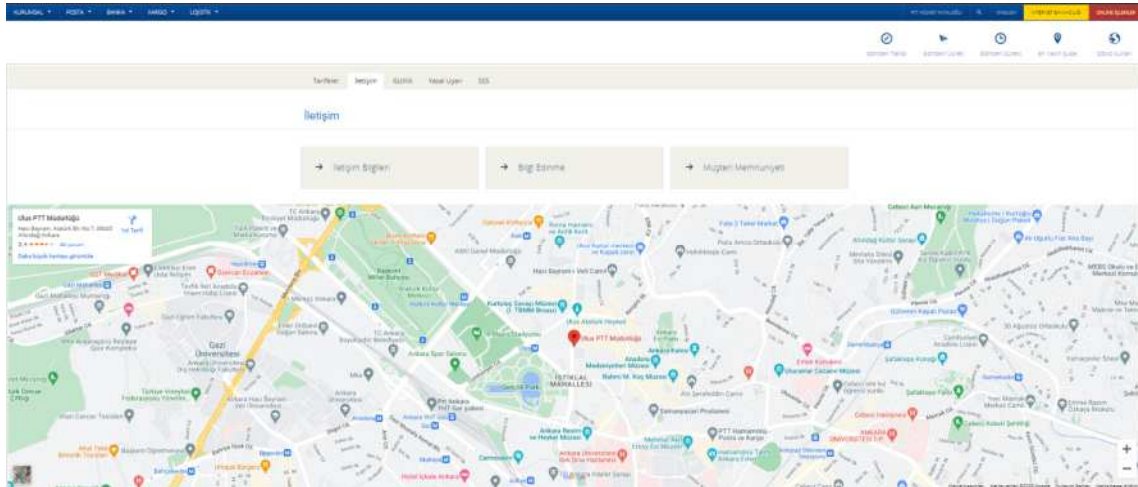
Şekil 1: Web sitesinin Ana sayfası.

PTT, insanlara çeşitli hizmetler sunan bir firma olduğu için kullanıcıların herhangi bir işlem yapmadan sitenin bütün ürün ve hizmetlerinden haberdar olmak isteyecekleri düşünülmüştür. Bu yüzden web sitesi tasarlanırken sitenin altına, kullanıcıları diğer ürün ve hizmetler hakkında bilgilerin bulunduğu bir sayfaya yönlendiren, beyaz alan konulmuştur.



Şekil 2: Ana sayfadaki Ürün ve Hizmetler bölümü.

Kullanıcıların şirketle iletişime geçilebilmesi için 'İletişim' sayfası altında şirkete e-posta gönderilebilen bir alan bulunmaktadır. Bu alanda ofisin çalışma saatleri ve adres bilgileri de yer almaktadır.



Şekil 3: Web sitesinin İletişim sayfası.

Sık sorulan sorular sayfasında karışıklığı önlemek için “Banka, E-hizmet, İK, Kargo, Posta” şeklinde kategoriler haline getirilmiştir. Kullanıcı soruların üzerine tıkladığında sorunun cevabı açılmaktadır.

Sıkça Sorulan Sorular

Kategori Seçebilirsiniz	
Kategori Seçebilirsiniz	
Banka	Banka hizmetleri sunulmaktadır ?
E-hizmet	E-hizmet hizmetleri nasıl takip edebilirim?
İK	
Kargo	
Posta	
Adıma kargo gönderilmiş ama evde/iş yerinde değilim. Gönderimi nasıl teslim alabilirim?	
Değer Konulmuş(Sigortalı) kargo gönderiliyor mu?	
Değer Konulmuş (Sigortalı) kargo/APS Kurye gönderiliyor mu?	
En hızlı posta hizmetleriniz nedir?	
PTT'ye verilen mektup postası gönderilerine ücret indiriminiz var mı? Varsa neye göre uygulanmaktadır?	
PTT'ye verilen kargo ve APS Kuryelere ücret indiriminiz var mı? Varsa neye göre uygulanmaktadır?	
Telgraf ücreti hangi yollarla tahsil edilir?	
Sipariş ettiğim kargonun içinden istediğim ürün çıkmadı, dolandırıldım, ne yapmalıyım?	
Kapsamında dizüstü bilgisayar, cep telefonu, uçak bileti, millî piyango bileti gibi değer ihtiva eden bir gönderiyi nasıl postaya verebilirim? Kaybı veya hasarı halinde tazminat ödüyor musunuz?	
Telefon (çağrı merkezi), e-mail (bilmer, ubak, info), PTT'ye ait olmayan numaralardan PTT'ye çekilen faks vb. gibi iletişim kanallarından yapılan başvurular hangi durumlar için dikkate alınmaz?	
Gönderi teslim alırken veya postaya gönderi verirken kimlik göstermek zorunda mıyım?	
PTT'ye verdiğim kayıtlı gönderimin son durumunu nasıl öğrenebilirim?	

Şekil 4:Web sitesinin S.S.S. sayfası.

Bu internet sayfası minimalizm ve bütünlük tasarım kurallarını benimsemektedir. Sayfa tasarımı sade ve detaysızdır, gereksiz bilgi ve öğelerden kaçınılmıştır. Bu sayede kullanıcıların hızlıca istedikleri bilgilere ulaşmaları kolaylaşmaktadır. Ayrıca, farklı bölümler arasındaki uyumlu tasarım sayesinde sayfa tek bir bütün olarak algılanmaktadır. Tasarım

öğeleri birbiriyle uyumlu renkler, yazı tipi ve boyutları kullanılarak belirginleştirilmiştir. Kullanıcılara interaktif bir deneyim yaşatmak için etkileşimli öğeler de sayfada yer almaktadır. Bu sayfa, minimalizm ve bütünlük tasarım kurallarını başarılı bir şekilde uygulayan bir örnek teşkil etmektedir.

Daha sonra hazırlanan web sitesinin kullanılabilirliğini test etmek için 5 katılımcı seçilmiş ve bu katılımcılara çeşitli görevler verilmiştir. Verilen görevler yapılırken katılımcıların izlediği adımlar yakından incelenmiş, katılımcıların görevleri tamamlama süreleri tutulmuş ve bu süreçte yaptıkları yorumlar kaydedilmiştir.

6.VERİ TOPLAMA ARACI

PTT web sitesinin arayüzünün “Kullanıcı Dostu” olup olmadığını test etmek için farklı özelliklere sahip katılımcılara kullanılabilirlik testi yapılmıştır. Bu test, şirketin sunduğu hizmetlerden faydalanmak isteyen kullanıcıların, bu web sitesine girdiklerinde görmek isteyecekleri seçenekler göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Kullanıcılara çeşitli senaryolar sunulmuş ve bu senaryolara göre tamamlamaları gereken toplam 9 görev verilmiştir. Senaryo ve görevler aşağıda yer almaktadır.

Senaryo 1: Uluslararası gönderi yapmak istiyorsunuz ve PTT’ye karar verip sitesine giriyorsunuz	
Görev- 1	Site üzerinde bulunan uluslararası gönderiler bölümünden hangi ülkelere gönderi yapılabileceğini öğrenin.
Görev- 2	Site üzerinden uluslararası gönderi yaparken karşılanması gereken özellikleri öğrenin.

Tablo 1:Senaryo 1 ve kullanıcıya verilen görevler.

Senaryo 2: PTT sitesi ile alışveriş yapmak istiyorsunuz fakat ödeme esnasında paranızın korunacağından da emin olmak istiyorsunuz. Güvenli Ödeme Yöntemlerini araştırmayı planlıyorsunuz	
Görev- 1	Site üzerinden yapacağınız alışveriş için hangi ödeme yöntemlerinin geçerli olduğunu öğrenin.

Tablo 2:Senaryo 2 ve kullanıcıya verilen görevler.

Senaryo 3: Bir hediye kargo göndermek istiyorsunuz ve PTT'yi kullanmaya karar verip sitesine giriyorsunuz. Sonrasında ise PTT Kargo sitesinin kullanıcılara özel kampanyalar sunduğunu öğreniyorsunuz.	
Görev- 1	Kullanıcılara özel kampanyaları öğrenin ve bunlardan nasıl yararlanabileceğinizi keşfedin.
Görev- 2	Site üzerinden bir hesap oluşturun ve kullanıcı kampanyalarından faydalanın.
Görev- 3	Özel kampanyalar hakkında geri bildirim verin.

Tablo 3:Senaryo 3 ve kullanıcıya verilen görevler.

Senaryo 4: PTT Kargo sitesi kullanıcı dostu tasarımı ile kullanıcılarına kolaylık sağladığını öğreniyorsunuz ve bunu kendiniz test etmek için sitesine giriyorsunuz.	
Görev- 1	PTT kargo sitesinde hızlı bir şekilde gönderi yapmak için nasıl işlem yapılacağını öğrenin.
Görev- 2	Site üzerinde bulunan takip numarası ile gönderi takip işlemini gerçekleştirin.
Görev- 3	Site üzerindeki arama kutusu ile bulmak istediğiniz bilgiyi kolayca bulun.

Tablo 4:Senaryo 4 ve kullanıcıya verilen görevler.

Yukarıdaki görevleri tamamladıktan sonra web sitesinin kullanılabilirliğini ölçmek için katılımcılardan bir 'Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği' (SKÖ) doldurmaları istenmiştir. SKÖ basit, bireysel kullanılabilen, genel bir kullanılabilirlik değerlendirmesine izin veren, 10 maddeli bir ölçektir.

Katılımcı sistemi kullandıktan hemen sonra, başka herhangi bir bilgilendirme veya görüşme yapılmadan, ölçek kendisine verilir. Katılımcıdan, her maddeyi uzun süre düşünmek yerine hemen cevap vermesi istenir. Maddeleri cevaplarken '1' notu kişinin o maddeye kesinlikle katılmadığını; '5' notu kişinin o maddeye kesinlikle katıldığını ifade eder. Eğer kişi maddeyi cevaplayamayacağını düşünüyorsa '3' notunu vermelidir. Katılımcıların doldurduğu SKÖ aşağıda verilmiştir.

	1	2	3	4	5
1. Bu sistemi sıklıkla kullanacağımı düşünüyorum.					
2. Sistemi gereksiz bir şekilde karmaşık buldum.					
3. Sistemin kolay kullanıldığını düşündüm.					
4. Bu sistemi kullanabilmek için teknik bir kişinin desteğine ihtiyacım olabileceğini düşünüyorum.					
5. Sistemde çeşitli fonksiyonları iyi entegre olmuş bir biçimde buldum.					
6. Sistemde çok fazla tutarsızlık olduğunu düşünüyorum.					
7. Birçok insanın bu sistemi hızlı bir şekilde kullanabileceğini düşünüyorum.					
8. Sistemin kullanımını çok hantal buldum.					
9. Sistemi kullanırken kendimden emindim.					
10. Sisteme giriş yapmadan önce birçok şeyi öğrenmem gerekti.					

Tablo 5 Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği (SKÖ)

SKÖ puanını hesaplamak için, öncelikle her maddenin puanları toplanır. Her maddenin katkı sağladığı puan 0 ile 4 arasında değişir. 1, 3, 5, 7 ve 9. maddeler için puanlama "ölçek pozisyonu – 1" şeklinde; 2, 4, 6, 8 ve 10 numaralı maddeler için "5 – ölçek pozisyonu" şeklinde yapılmıştır. Toplam değeri bulmak için puanların toplamı 2.5 ile çarpılır (ÇAĞILTAY, 2018)

7.ARAŞTIRMANIN KATILIMCILARI

Web sitesinin kullanılabilirliğini test etmek için 5 adet katılımcı seçilmiştir. Bu katılımcılar, şirketin hizmetinden faydalananak potansiyel müşteriler olarak düşünülmüştür. Testin katılımcıları 25-60 yaşları arasından seçilmiştir. Bu katılımcılardan 2'si Muhasebe ve Mali müşavirlik konusunda deneyimlidir; 1 tanesinin konuyla ilgili ön bilgisi bulunmaktadır; diğer 2 kişinin ise hiç deneyimi bulunmamaktadır. Katılımcıların 7-30 yıl bilgisayar deneyimi bulunmaktadır. Aşağıda katılımcılarla ilgili ayrıntılı bilgiler yer almaktadır.

Katılımcılar	Yaş	Bilgisayar Deneyimi	İnternet Deneyimi	MESLEK
KATILIMCI 1	18	5	8	Öğrenci
KATILIMCI 2	40	20	15	Mühendis
KATILIMCI 3	22	3	2	Öğrenci
KATILIMCI 4	60	30	20	Emekli
KATILIMCI 5	30	20	15	Muhasebeci

Tablo 6: Testin katılımcıları hakkında ayrıntılı bilgiler.

6. BULGULAR

Bu kısımda, katılımcıların kendilerine verilen görevleri hangi yollarla ve ne kadar süreyle çözdüklerinin veya çözemediklerinin bilgisi yer almaktadır [Tablo 7,Tablo 8,Tablo 9,Tablo 10]. Görevleri çözdükten hemen sonra doldurdıkları sistem kullanılabilirlik ölçeği ve bu ölçek doğrultusunda hesaplanan toplam notlar aşağıdaki tablolarda verilmiştir [Tablo 11,Tablo 12,Tablo 13,Tablo 14,Tablo 15].

SENARYO 1				
KATILIMCILAR	GÖREV 1: Site üzerinde bulunan uluslararası gönderiler bölümünden hangi ülkelere gönderi yapılabileceğini öğrenin.	SÜRE	GÖREV 2: Site üzerinden uluslararası gönderi yaparken karşılanması gereken özellikleri öğrenin.	SÜRE
KATILIMCI 1	Uluslararası gönderiler bölümünü bulup hangi ülkelere gönderi yapılabildiğini öğrendi.	59 s	Site üzerindeki kılavuzları ve bilgilendirme sayfalarını inceledi.	33 s
KATILIMCI 2	Uluslararası gönderiler bölümünden ülkelere gönderi yapılabilirlik bilgisini buldu, site içindeki kılavuzlar ve menülerden yararlandı.	64 s	Hangi belgelerin gerektiğini öğrenmek için site üzerindeki gönderi süreciyle ilgili bilgilendirme bölümlerini araştırdı.	45 s
KATILIMCI 3	Uluslararası gönderiler bölümünü arayarak ülkelere gönderi yapma seçeneklerini kontrol etti.	55 s	Site üzerindeki bilgilendirme bölümlerini ve sık sorulan soruları inceleyerek bilgi edindi.	40 s
KATILIMCI 4	Uluslararası gönderiler bölümünden hangi ülkelere gönderi yapılabileceğini bulmak için site içindeki bilgilendirme kaynaklarından faydalandı.	70 s	Hangi belgelerin gerektiğini öğrenmek için site üzerindeki yardım ve destek sayfalarını ziyaret etti.	60 s
KATILIMCI 5	Uluslararası gönderiler bölümünü arayarak ülkelere gönderi yapma seçeneklerini kontrol etti.	57s	Uluslararası gönderi yaparken hangi belgelerin gerektiğini öğrenmek için site üzerindeki gönderi politikalarını ve gönderi hazırlık rehberini inceledi.	44 s

Tablo 7:Katılımcıların senaryo 1'deki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.

SENARYO 2		
KATILIMCILAR	GÖREV 1: Site üzerinden yapacağınız alışveriş için hangi ödeme yöntemlerinin geçerli olduğunu öğrenin.	SÜRE
KATILIMCI 1	Hangi ödeme yöntemlerinin geçerli olduğunu öğrenmek için site üzerindeki ödeme sayfasını ve ödeme seçeneklerini kontrol etti.	1 dk
KATILIMCI 2	Hangi ödeme yöntemlerinin geçerli olduğunu öğrenmek için site üzerindeki hesap bilgileri veya ödeme yöntemleri bölümünü inceledi.	1 dk 13s
KATILIMCI 3	Hangi ödeme yöntemlerinin geçerli olduğunu öğrenmek için site üzerindeki ödeme ve satın alma sürecine ilişkin sayfaları kontrol etti.	1 dk 34s
KATILIMCI 4	Site üzerinden yapacağı alışveriş için hangi ödeme yöntemlerinin geçerli olduğunu öğrenmek için site üzerindeki ödeme seçeneklerine baktı ve müşteri hizmetleriyle iletişime geçti.	4 dk 26s
KATILIMCI 5	Hangi ödeme yöntemlerinin geçerli olduğunu öğrenmek için site üzerindeki ödeme sayfasını ve ödeme seçeneklerini kontrol etti.	1 dk 56s

Tablo 8: Katılımcıların senaryo 2'deki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.

SENARYO 3						
KATILIMCILAR	GÖREV 1: Kullanıcılara özel kampanyaları öğrenin ve bunlardan nasıl yararlanabileceğinizi keşfedin.	SÜRE	GÖREV 2: Site üzerinden bir hesap oluşturun ve kullanıcı kampanyalarından faydalanın	SÜRE	GÖREV3: Özel kampanyalar hakkında geri bildirim verin.	SÜRE
KATILIMCI 1	Site üzerindeki kampanya bölümünü inceledi ve indirim kodları veya özel tekliflerle ilgili bilgileri araştırdı.	1 dk	Site üzerinden bir hesap oluşturarak kullanıcı kampanyalarından faydalanmak için siteye kaydoldu, kişisel bilgilerini girdi ve hesap oluşturma işlemini tamamladı.	1 dk 13 s	Yeni kullanıcılara özel kampanyalar hakkında geri bildirim verirken, kampanyaların cazip olduğunu ve yeni kullanıcıları teşvik ettiğini belirterek olumlu bir geri bildirimde bulundu.	42 s
KATILIMCI 2	İndirimler bölümünü kontrol etti ve siteye kaydolup e-posta bildirimlerini takip etmek gibi yöntemleri araştırdı.	1 dk 52 s	Site üzerinden bir hesap oluşturarak kullanıcı kampanyalarından faydalanmak için siteye üye oldu, gerekli bilgileri doldurdu ve hesabını aktive etti.	1dk 1 s	Yeni kullanıcılara özel kampanyalar hakkında geri bildirim verirken, kampanyaların kullanıcı deneyimini iyileştirdiğini ve hoş bir karşılama hissi yarattığını belirterek olumlu bir geri bildirimde bulundu.	2 dk 3 s
KATILIMCI 3	Site üzerindeki kampanya sayfalarını ziyaret etti ve bültenlere abone olarak kampanyalardan haberdar olmanın yolunu buldu.	1dk 9 s	Site üzerinden bir hesap oluşturarak kullanıcı kampanyalarından faydalanmak için kayıt formunu doldurdu, kullanıcı adı ve şifre belirledi ve hesap oluşturma işlemini tamamladı.	1dk 27 s	Yeni kullanıcılara özel kampanyalar hakkında geri bildirim verirken, kampanyaların yeni kullanıcılara avantajlar sağladığını ve üyelik sürecini daha çekici hale getirdiğini belirterek olumlu bir geri bildirimde bulundu.	54 s
KATILIMCI 4	Kullanıcılara özel kampanyaları öğrenmek ve bunlardan nasıl yararlanabileceğini keşfetmek için site üzerindeki kampanya sayfalarını ziyaret etti.	3dk47 s	Site üzerinden bir hesap oluşturarak kullanıcı kampanyalarından faydalanmak için siteye üye oldu, kişisel bilgilerini gizlilik politikalarına	1dk 56 s	Yeni kullanıcılara özel kampanyalar hakkında geri bildirim verirken, kampanyaların yeni kullanıcıları teşvik ettiğini ve sitenin kullanıcı dostu	38 s

			uygun olarak girdi ve hesabını aktive etti.		olduğunu belirterek olumlu bir geri bildirimde bulundu.	
KATILIMCI 5	Site üzerindeki kampanya sayfalarını ziyaret etti ve bültenlere abone olarak kampanyalardan haberdar olmanın yolunu buldu.	2 dk 34 s	Site üzerinden bir hesap oluşturarak kullanıcı kampanyalarından faydalanmak için siteye kaydoldu, kullanıcı bilgilerini girerek hesabını oluşturdu ve hesabını doğruladı.	1dk	Yeni kullanıcılara özel kampanyalar hakkında geri bildirim verirken, kampanyaların yeni kullanıcılara ayrıcalıklı hissettirdiğini ve hızlı bir şekilde fayda sağladığını belirterek olumlu bir geri bildirimde bulundu.	1 dk 9 s

Tablo 9: Katılımcıların senaryo 3'teki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.

SENARYO 4						
KATILIMCILAR	GÖREV 1: PTT kargo sitesinde hızlı bir şekilde gönderi yapmak için nasıl işlem yapılacağını öğrenin.	SÜRE	GÖREV 2: Site üzerinde bulunan takip numarası ile gönderi takip işlemini gerçekleştirin.	SÜRE	GÖREV3: Site üzerindeki arama kutusu ile bulmak istediğiniz bilgiyi kolayca bulun.	SÜRE
KATILIMCI 1	Hızlı bir şekilde gönderi yapmak için site üzerindeki gönderi süreci ve hızlı gönderi seçeneklerini araştırarak işlem yapmayı öğrendi.	43 s	“Gönderi Takibi” adlı butona basarak açılan kargo takip sayfasına takip numarasını girdi ve hangi aşamada olduğunu öğrendi.	42 s	Site üzerindeki arama kutusunu kullanarak kolayca bulmak istediği bilgiyi aradı ve sonuçları hızlı bir şekilde elde etti.	45 s
KATILIMCI 2	Site üzerindeki gönderi süreci ve acil gönderi hizmetlerini inceleyerek nasıl işlem yapılacağını öğrendi.	1 dk 52 s	“Gönderi Takibi” adlı butona basarak açılan kargo takip sayfasına takip numarasını girdi ve hangi aşamada olduğunu öğrendi.	1 dk 10 s	Site üzerindeki arama kutusunu kullanarak istediği bilgiyi hızlı bir şekilde bulmak için anahtar kelimeleri girdi ve sonuçları taradı.	1 dk 3 s
KATILIMCI 3	Hızlı bir şekilde gönderi yapmak için site üzerindeki hızlı gönderi seçeneklerini araştırarak nasıl işlem yapılacağını öğrendi.	2 dk 3 s	“Gönderi Takibi” adlı butona basarak açılan kargo takip sayfasına takip numarasını girdi ve hangi aşamada olduğunu öğrendi.	1 dk 14 s	Site üzerindeki arama kutusunu kullanarak istediği bilgiyi hızlı bir şekilde bulmak için anahtar kelimeleri girdi ve sonuçları taradı.	1 dk 23 s
KATILIMCI 4	Site üzerindeki gönderi süreci ve hızlı gönderi seçeneklerini inceleyerek nasıl işlem yapılacağını öğrendi.	4 dk 35 s	Menülerde arandıktan sonra “Gönderi Takibi”adlı butonu bulup takip kodunu girdi.	2 dk 10 s	Site üzerindeki arama kutusunu kullanarak istediği bilgiyi hızlı bir şekilde bulmak için anahtar kelimeleri girdi ve sonuçları taradı.	3 dk
KATILIMCI 5	PTT kargo sitesinde hızlı bir şekilde gönderi yapmak için site üzerindeki hızlı gönderi seçeneklerini ve acil gönderi hizmetlerini araştırarak nasıl işlem yapılacağını öğrendi.	1 dk 3 s	Site üzerinde bulunan takip numarasıyla gönderi takip işlemini gerçekleştirmek için takip numarasını siteye girdi ve gönderinin hangi aşamada olduğunu öğrendi.	1 dk	Site üzerindeki arama kutusunu kullanarak istediği bilgiyi hızlı bir şekilde bulmak için anahtar kelimeleri girdi ve sonuçları taradı.	52 s

Tablo 10:Katılımcıların senaryo 4'teki görevlere verdiği cevaplar ve süreleri.

KATILIMCI-1: Bu katılımcı daha önce PTT Kargo sitesini kullanmış olup 5 yıllık bilgisayar deneyimine sahipti. Web sitesinin iyileştirilebileceğini söylemiştir. Görevleri tamamlaması 8 dk 40 s sürmüştür.

- Web sitesinde “Arama” kutucuğunun çalışmadığını görüp düzeltilmesini istemiştir.

	1	2	3	4	5
1. Bu sistemi sıklıkla kullanacağımı düşünüyorum.		X			
2. Sistemi gereksiz bir şekilde karmaşık buldum.	X				
3. Sistemin kolay kullanıldığını düşündüm.				X	
4. Bu sistemi kullanabilmek için teknik bir kişinin desteğine ihtiyacım olabileceğini düşünüyorum.	X				
5. Sistemde çeşitli fonksiyonları iyi entegre olmuş bir biçimde buldum.				X	
6. Sistemde çok fazla tutarsızlık olduğunu düşünüyorum.	X				
7. Birçok insanın bu sistemi hızlı bir şekilde kullanabileceğini düşünüyorum.			X		
8. Sistemin kullanımını çok hantal buldum.	X				
9. Sistemi kullanırken kendimden emindim.				X	
10. Sisteme giriş yapmadan önce birçok şeyi öğrenmem gerekti.	X				

Net Puan: 55

Tablo 11:Katılımcı 1 SKÖ sonuçları

KATILIMCI-2: Bu katılımcının 20 yıllık bilgisayar kullanma deneyimi bulunmaktadır.Web sitesinin fonksiyonlarını kullanırken biraz zorlanmıştır. Görevleri tamamlaması 17 dk 9 s sürmüştür.

- Kayıt yerini bulmakta zorlanmıştır.
- Gönderirken karşılanması gereken özellikleri bulmakta zorlanmıştır ve daha görülebilir bir yere buton konmasını istemiştir.

	1	2	3	4	5
1. Bu sistemi sıklıkla kullanacağımı düşünüyorum.					X
2. Sistemi gereksiz bir şekilde karmaşık buldum.		X			
3. Sistemin kolay kullanıldığını düşündüm.					X
4. Bu sistemi kullanabilmek için teknik bir kişinin desteğine ihtiyacım olabileceğini düşünüyorum.	X				
5. Sistemde çeşitli fonksiyonları iyi entegre olmuş bir biçimde buldum.					X
6. Sistemde çok fazla tutarsızlık olduğunu düşünüyorum.	X				
7. Birçok insanın bu sistemi hızlı bir şekilde kullanabileceğini düşünüyorum.				X	
8. Sistemin kullanımını çok hantal buldum.	X				
9. Sistemi kullanırken kendimden emindim.					X
10. Sisteme giriş yapmadan önce birçok şeyi öğrenmem gerekti.	X				

Net Puan: 55

Tablo 12:Katılımcı 2 SKÖ sonuçları

KATILIMCI-3: Bu katılımcının 3 yıllık bilgisayar kullanma deneyimi vardır. Bankacılık hizmetinin aynı sayfada olmasından rahatsız olmuştur. Görevleri tamamlaması 23 dk 51 s sürmüştür.

- Özel kampanyalar bölümünü ilk seferde görememiştir.

	1	2	3	4	5
1. Bu sistemi sıklıkla kullanacağımı düşünüyorum.		X			
2. Sistemi gereksiz bir şekilde karmaşık buldum.				X	
3. Sistemin kolay kullanıldığını düşündüm.				X	
4. Bu sistemi kullanabilmek için teknik bir kişinin desteğine ihtiyacım olabileceğini düşünüyorum.			X		
5. Sistemde çeşitli fonksiyonları iyi entegre olmuş bir biçimde buldum.				X	
6. Sistemde çok fazla tutarsızlık olduğunu düşünüyorum.		X			
7. Birçok insanın bu sistemi hızlı bir şekilde kullanabileceğini düşünüyorum.			X		
8. Sistemin kullanımını çok hantal buldum.				X	
9. Sistemi kullanırken kendimden emindim.					X
10. Sisteme giriş yapmadan önce birçok şeyi öğrenmem gerekti.		X			

Net Puan: 32.5

Tablo 13:Katılımcı 3 SKÖ sonuçları

KATILIMCI-4: Bu katılımcının 30 yıllık bilgisayar deneyimi vardır. Görevleri tamamlaması 31 dk 33 s sürmüştür.

- Kayıt hakkında bilgi almak istemiş fakat arama kutucuğunun çalışmadığını görmüştür.
- Hızlı erişim menüsü eklenmesini istemiştir.

	1	2	3	4	5
1. Bu sistemi sıklıkla kullanacağımı düşünüyorum.			X		
2. Sistemi gereksiz bir şekilde karmaşık buldum.		X			
3. Sistemin kolay kullanıldığını düşündüm.			X		
4. Bu sistemi kullanabilmek için teknik bir kişinin desteğine ihtiyacım olabileceğini düşünüyorum.	X				
5. Sistemde çeşitli fonksiyonları iyi entegre olmuş bir biçimde buldum.					X
6. Sistemde çok fazla tutarsızlık olduğunu düşünüyorum.	X				
7. Birçok insanın bu sistemi hızlı bir şekilde kullanabileceğini düşünüyorum.					X
8. Sistemin kullanımını çok hantal buldum.		X			
9. Sistemi kullanırken kendimden emindim.					X
10. Sisteme giriş yapmadan önce birçok şeyi öğrenmem gerekti.	X				

Net Puan: 85

Tablo 14:Katılımcı 4 SKÖ sonuçları

KATILIMCI-5: Bu katılımcının 20 yıllık bilgisayar deneyimi vardır. Görevleri tamamlaması 23 dk 57 s sürmüştür.

- Ödeme yöntemleri hakkında bilgi almak isterken zaman kaybetmiştir.
- Sağ üstteki 5’li menünün renginin aynı kalması nedeniyle bazı dönen sayfalar üzerinde okunamamasından hoşlanmamıştır.

	1	2	3	4	5
1. Bu sistemi sıklıkla kullanacağımı düşünüyorum.				X	
2. Sistemi gereksiz bir şekilde karmaşık buldum.	X				
3. Sistemin kolay kullanıldığını düşündüm.					X
4. Bu sistemi kullanabilmek için teknik bir kişinin desteğine ihtiyacım olabileceğini düşünüyorum.	X				
5. Sistemde çeşitli fonksiyonları iyi entegre olmuş bir biçimde buldum.					X
6. Sistemde çok fazla tutarsızlık olduğunu düşünüyorum.	X				
7. Birçok insanın bu sistemi hızlı bir şekilde kullanabileceğini düşünüyorum.					X
8. Sistemin kullanımını çok hantal buldum.	X				
9. Sistemi kullanırken kendimden emindim.					X
10. Sisteme giriş yapmadan önce birçok şeyi öğrenmem gerekti.	X				

Net Puan: 67.5

Tablo 15: Katılımcı 5 SKÖ sonuçları

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Katılımcılara yapılan SKÖ sonuçlarından yola çıkılarak web sitesinin arayüz tasarımı çoğu zaman kullanılabilir olarak belirlenmiştir. Katılımcıların çoğu kendilerine verilen görevleri hızlı bir şekilde tamamlamıştır. Toplanan verilere göre, testin tamamlanma süresi en uzun 31 dk 33 s, en kısa 8 dk 40 s'dir. Test sonrası yapılan SKÖ sonuçlarına bakıldığında ise alınan en düşük not 32.5, alınan en yüksek not 85'tir.

Katılımcılar test süreci boyunca olumlu ve olumsuz geri bildirimler vermişlerdir. Katılımcıların verdiği geri bildirimler ve yapılması gereken değişiklikler aşağıda yer almaktadır.

Olumlu Geri Bildirimler:

- PTT Kargo web sitesin sade ve kolay kullanılabilir olduğunu söylemişlerdir.
- Sitedeki altta bulunan faydalı linklerin olması takdir edilmiştir.
- Hızlı erişim için dönen reklamlar genel olarak beğenilmiştir.
- Sağ üstteki hizmet kataloğu büyük kolaylık sağlamıştır.

Olumsuz Geri Bildirimler:

- Sitedeki arama kutucuğunun çalışmaması zaman kaybı olmuştur.
- İç içe olan menüler çoğu kişiye karışık gelmiştir.
- İletişim butonunun çok soluk ve küçük olması beğenilmemiştir.

8. KAYNAKÇA

Çağıltay, P. D. (2018). Hedef Kitlenin Siteden Beklentilerinin Analizi. *İnsan - Bilgisayar Etkileşimi ve Kullanılabilirlik Mühendisliği* (s. 122). içinde Ankara: Seçkin Yayınları.

Çağıltay, P. D. (2018). Kullanılabilirlik: İşlevsel (Operational) Tanım. *İnsan - Bilgisayar Etkileşimi ve Kullanılabilirlik Mühendisliği* (s. 99-102). içinde Ankara: Seçkin Yayınları.

ÇAĞILTAY, P. D. (2018). Sistem Kullanılabilirlik Ölçeği. *İnsan Bilgisayar Etkileşimi ve Kullanılabilirlik Mühendisliği* (s. 180-181). içinde Ankara: Seçkin.

Çağıltay, P. K. (2018). Araç/Arayüz. *İnsan-Bilgisayar Etkileşimi ve Kullanılabilirlik Mühendisliği* (s. 105). içinde Ankara: Seçkin.

<https://www.ptt.gov.tr/Sayfalar/Anasayfa.aspx>