

TÜRKİYE’DE KULLANICI DENEYİMİ TASARIMININ DOĞUŞU VE GELİŞİMİ SÜRECİNDE ENDÜSTRİYEL TASARIMCILARIN ROLÜ

Ahmet Hamurcu, İstanbul Teknik Üniversitesi

İnternet tabanlı sunulan ürün ve hizmetlerin, bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) gömülü cihazlar üzerinden kullanımının ülkemizde gün geçtikçe yaygınlaştığı ve günlük hayatımızda daha çok yer kapladığı aşikârdır. Hemen her fonksiyonun yazılımlarla çözülmeye başlandığı bu ürünlerde fiziki görünüm giderek sadeleşmekte ancak yapılabilen işlev sayısı artmaktadır. Bu durum ise ürünlerin kullanımının daha karmaşık bir hale gelmesine neden olmaktadır. Bu süreçte ise ürünlerin maddesel olmayan bileşenleri de endüstriyel tasarımcıların tasarım aşamalarında göz ardı edemeyeceği önemli bir unsur haline gelmiştir. Kullanılabilirlik ekseninde gelişen bu süreç yeni bir alan olarak “kullanıcı deneyimi tasarımı” kavramını ortaya çıkarmıştır. Ürünlerin kullanıcılar tarafından etkili, verimli ve tatmin edici bir şekilde kullanılması üzerine yoğunlaşan bu alandaki çalışmaların Türkiye’de başlangıcının ve gelişiminin seyri üzerine yapılmış olan bu çalışmada, alanın Türkiye bağlamında vücut bulmasında ve gelişmesinde endüstriyel tasarımcıların rolü irdelenmektedir. Bu çerçevede kullanıcı deneyimi pratiğinin günümüze kadar geçirdiği değişimin kuramsal çerçevede ele alınarak Türkiye’deki oluşum sürecinde endüstriyel tasarımcılarla ilişkisinin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu çalışmada kapsamlı bir literatür taraması ile birlikte Türkiye’de faaliyet gösteren birim ve firmaların kurucu veya yönetici vasfı olan elemanları ile yüz yüze derinlemesine mülakat yöntemi kullanılmıştır. İki turda gerçekleştirilen mülakatların ilk turunda çeşitli kanallarla, yukarıdaki özelliklere sahip olduğu tespit edilen 12 kişiye mülakat talebi gönderilmiş ancak bunlardan görüşme talebini kabul eden on katılımcı ile mülakatlar gerçekleştirilmiştir. İlk tur mülakatlar, yarı yapılandırılmış olarak yürütülmüştür. İkinci turda ise farklı alanlarda faaliyet gösteren firmalara kullanıcı deneyimi tasarım ve danışmanlık hizmeti veren özel sektör firmalarından dördünün kurucu veya yönetici vasfı olan elemanlarına ek olarak bu firmalardan ikisinin bir kısım personeli ile görüşülmüş olup ikinci tur mülakatlar, yönetici konumundakilere ayrı, personele ayrı olarak hazırlanmış sorularla yapılandırılmış olarak gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin tamamı ses kayıt cihazı ile kaydedilmiş sonrasında ise kelimesi kelimesine metin haline getirilmiştir. Elde edilen metinler içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiş olup çalışmanın karakterinden dolayı ilgili yöntemin nitel çıkarımlara dair teknikleri kullanılmış, nicel teknikleri uygulanmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Kullanıcı deneyimi tasarımı, endüstriyel tasarım, başlangıç ve gelişim

Giriş

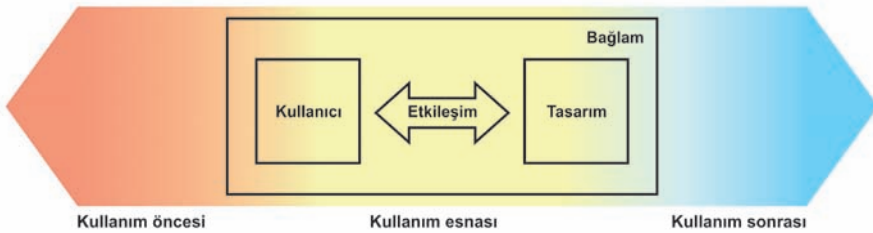
“Kullanıcı deneyimi” ifadesi Donald Norman’ın 1993 yılında kendisini Apple firmasında “kullanıcı deneyimi mimarı” ünvanı ile nitelermeye başlamasıyla birlikte popülerlik kazanmaya başlamış bir tabir iken (Knemeyer ve Svoboda 2006) bir kavram olarak ilk kez 1995 yılında Donald Norman ve arkadaşlarına ait bir bildiri de uygulama arayüzleri ile ilgili olarak kullanılmıştır (Norman vd. 1995). Bu süreçten dolayı “kullanıcı deneyimi” ifadesinin isim babası olarak gösterilen Donald Norman, bir röportajında bu yakıştırmayı “Bu terimi ben icat ettim çünkü insan arayüzü ve kullanılabilirlik ifadeleri çok dar. Kişinin; endüstriyel tasarım grafikleri, arayüz, manuel ve fiziksel etkileşim içeren sistemle olan deneyiminin tüm yönlerini kapsamak istedim.” sözleri ile kabul etmektedir (Norman 2007).

Kavramın ortaya çıkışından bugüne kadar yapılmış bir takım tanımlamalara baktığımızda görülecektir ki (Resim 1) en genel tanımı ile kullanıcı deneyimi; kullanıcının bir arayüz vasıtası ile etkileşime girdiği tasarım ile kullanım bağlamı öncesinde, esnasında ve sonrasında yaşadığı deneyimi kastetmektedir.

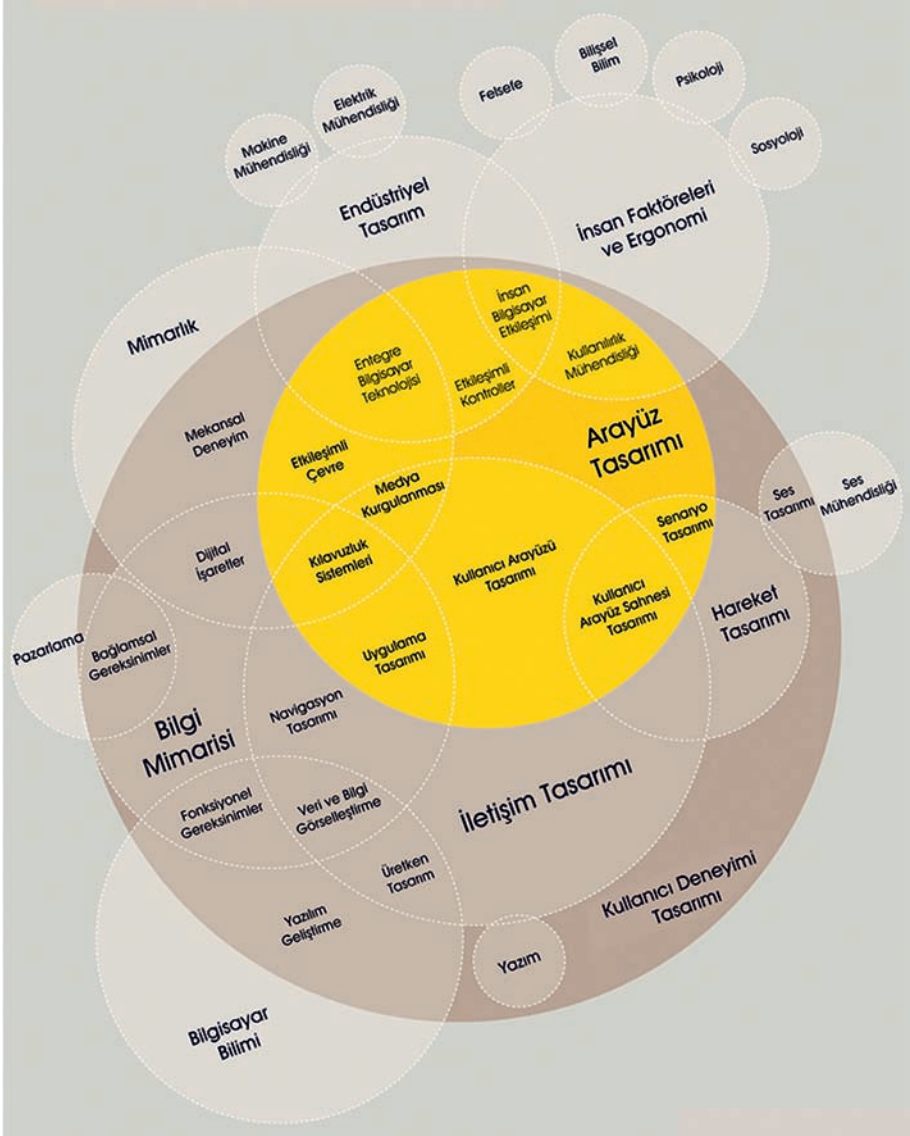
Anlamsal olarak irdelendiğinde çok geniş bir yelpazede değerlendirilebilecek olan kullanıcı deneyimi; gerek çıkış noktası gerekse de hala geçerli olduğu söylenebilecek odak noktası olarak yazılım arayüzlerinin etkili, verimli ve tatmin edici bir şekilde kullanılabilmesi için çalışılan multidisipliner bir alan olarak bilinmektedir. Kullanıcı deneyimi alanını oluşturan disiplinlere bakıldığında (Resim 2) endüstriyel tasarımın da aktörlerden biri olarak değerlendirildiği görülmektedir. Ancak endüstriyel tasarımın kullanıcı deneyimi alanıyla ilişkisini irdeleyen belirgin bir literatür bilgisine ulaşılamamış olunmasından hareketle bu ilişkinin bir bölümü olarak değerlendirilebilecek olan endüstriyel tasarım – kullanıcı deneyimi ilişkisinin alanda çalışan endüstriyel tasarımcılar üzerinden Türkiye özelinde irdelenmesinin literatüre katkıda bulunacağı düşünülmüştür. Bundan dolayı kullanıcı deneyimi pratiğinin Türkiye’deki oluşum ve gelişim süreciyle birlikte endüstriyel tasarımcılarla olan ilişkisini ele alan bu çalışma gerçekleştirilmiştir [1].

Tarihsel Süreç

Kullanıcı deneyimi alanının dünyada ortaya çıkış sürecine baktığımızda, her ne kadar genel kabul olarak “kullanıcı deneyimi” tabirinin literatüre Donald Norman

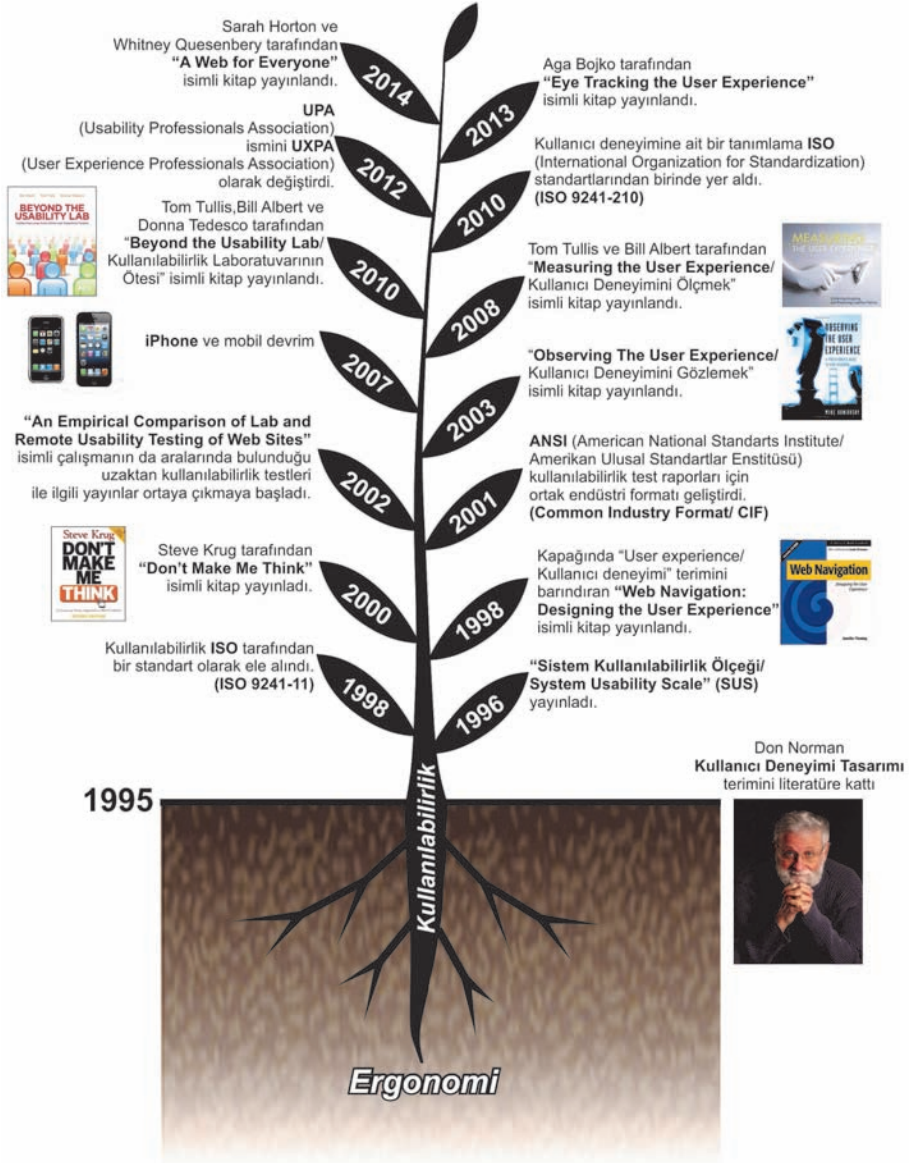


Resim 1. Kullanıcı deneyimi ifadesinin şematize edilmesi



Resim 2. Envis Precisely (2013) firmasına ait kullanıcı deneyimi tasarımının disiplinleri diyagramı. Şu adresten uyarlanmıştır. Erişim tarihi 01 Mart 2014. <http://infworm.com/wp-content/uploads/2013/07/the-disciplines-of-user-experience-design_51029d505f014.png>

tarafından 1995 yılında kazandırılması kullanıcı deneyimi alanının kavramsal miladı olarak görülebilir olsa da elbette ki bu alan bir anda ortaya çıkmış değildir. İlgili literatür tarandığında görülmektedir ki (Resim 3) kullanıcı deneyimine giden yol kökleri ergonomiye dayanan kullanılabilirlik alanındaki çalışmalardan



Resim 3. Kullanıcı deneyimi alanının kısa tarihçesi

doğmaktadır. Ülkemizde de dünya ile eş zamanlı olmasa da benzer bir şekilde kullanılabilirlik üzerine inşa olunan bir süreç yaşandığı söylenebilir. Bundan dolayı günümüzde de kullanılabilirlik ve kullanıcı deneyimi ifadeleri sıklıkla yan yana görülmektedir.

Bu çalışma kapsamında Türkiye’de alanın ortaya çıkış sürecini ortaya koyabilmek ve bu süreçte endüstriyel tasarım disiplini ile ilişkisini daha iyi anlayabilmek adına alanda kayda değer çalışmaları bulunan isimlere ulaşılmaya çalışılmış olup görüşme teklifini kabul eden

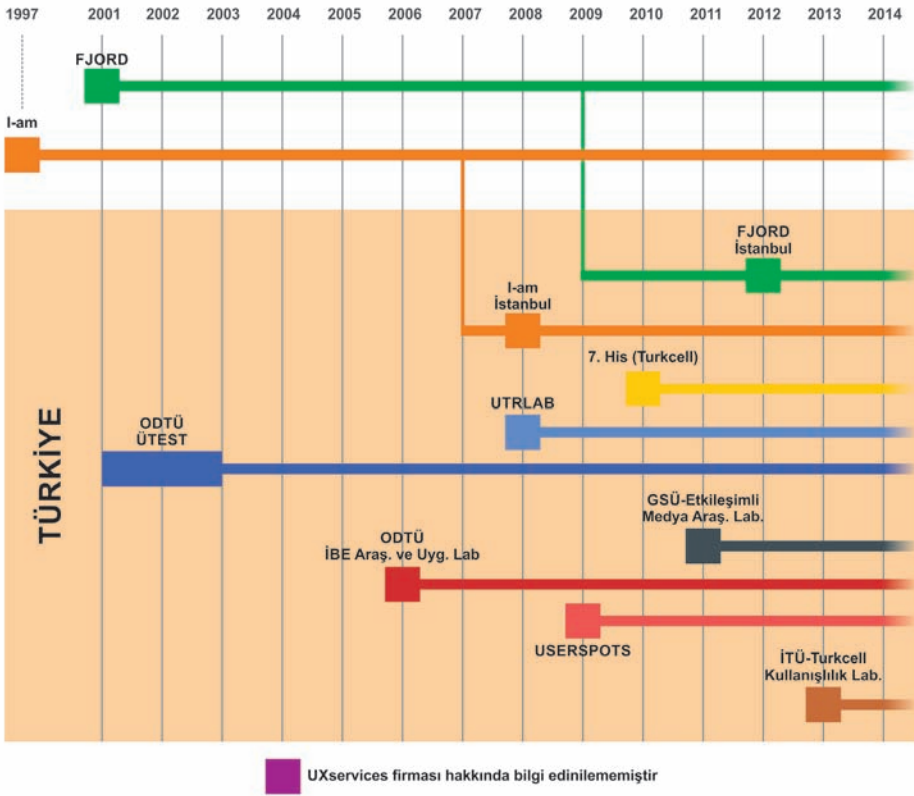
- Prof. Dr. Kürşat Çağıltay (ODTÜ İnsan-Bilgisayar Etkileşimi Araştırma ve Uygulama Laboratuvarı kurucularından)
- Doç. Dr. Çiğdem Erbuğ (ODTÜ ÜTEST kurucularından)
- Doç. Dr. Kerem Rızvanoğlu (Galatasaray Üniversitesi Etkileşimli Medya Araştırma Laboratuvarı kurucularından)
- Yrd. Doç. Dr. Ali Emre Berkman (UTRLAB kurucularından)
- Dr. Erdem Demir (I-am İstanbul / Dijital kısım kurucularından)
- Mustafa Dalcı (USERSPOTS Kurucularından)
- Yunus Tunak (FJORD İstanbul yöneticilerinden)
- Çiğdem Ararat (TURKCELL Kullanıcı Deneyimi ve Etkileşimli Teknoloji Tasarımı departman kurucularından)
- Dr. Evren Akar (UTRLAB yönetici ortaklarından)
- Dr. Özgür Zan (DONE LABS kurucularından)

ile yüz yüze derinlemesine mülakatlar yapılmıştır.

Bu mülakatlar neticesinde elde edilen bilgiler ışığında belki de ilk olarak söylenmesi gereken şey; ihtiyaç duyulan uzmanlık (*know-how*) bilgisinin pek çok alanda olduğu gibi bu alanda da yurtdışından transfer olunduğudur. Sürecin geneline bakıldığında konunun gerek akademik toplumda gerekse özel sektörde 1997-1999 yıllarında dillendirilmeye başlandığı görülmektedir (Ararat, kişisel görüşme, 2014; Rızvanoğlu, kişisel görüşme, 2014). Yapı Kredi Bankası’nın o zamanlarda kullanmakta olduğu bankacılık sistemi ekranlarının grafik kullanıcı arayüzü ile ilgili büyük çaplı dönüşüm projesi, sonraları Turkcell Global Bilgi ve Turkcell’de bu alanda öncü çalışmalar yapacak olan Çiğdem Ararat’ın da bu alanda çalışmaya başlamasına vesile olmuştur. Kendisi Turkcell Global Bilgi ve Turkcell’de ilk etkileşim tasarımı ve kullanılabilirlik ekiplerini kurmuş ve yönetmiştir. Turkcell’in önce Global Bilgi ile sonrasında ise 7. His Müşteri Öngörü Merkezi ile devam ettirdiği girişimlerinin kullanıcı deneyimi alandaki çalışmalara hem öncülük ettiği hem de önemli katkılar sağladığı ise belirtilmesinde fayda bulunan hususlardır. Bugüne kadar akademik dünya dışında bu kadar uzun süredir profesyonel olarak bu alanda çalışan başka kimseyle karşılaşmaması nedeniyle Türkiye’deki kullanıcı deneyimi pratiği açısından alanın ilklerinden olarak söylenebilir (Ararat, kişisel görüşme, 2014). Aslında özellikle bankacılık alanında faaliyet gösteren büyük ölçekli kuruluşların o yıllardaki bu tarz dönüşüm projeleri sadece alanda çalışmaların başlaması anlamında değil yönetim kademelerinin de kullanılabilirlik ve kullanıcı deneyimi kavramları ile tanışmaları anlamında önem arz etmektedir. Ayrıca ülkemizde faaliyet gösteren kullanılabilirlik ve kullanıcı deneyimi tasarım ve danışmanlık hizmeti veren birim ve firmalar olmazdan önce

yurt dışındaki firmalardan hizmet alındığı gerçeği de yine Ararat ile yapılan mülakat neticesinde ortaya konulmaktadır.

Ülkemizde kullanılabilirlik ve kullanıcı deneyimi alanında tüzel oluşumlara baktığımızda ise ilk kullanılabilirlik laboratuvarının ODTÜ Mimarlık Fakültesi binasında yer alan ÜTEST (Ürün Kullanılabilirlik Test Birimi) olduğu görülmektedir. 2001 yılında kurulma çalışmaları başlayıp 2003 yılında faaliyete geçmiş olan bu laboratuvar özellikle ODTÜ Endüstri Ürünleri Tasarımı Bölümü öğretim üyelerinden Doç. Dr. Çiğdem Erbuğ'un girişimleri sayesinde bir TÜBİTAK-DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) projesi kapsamında vücut bulmuştur. Bunun ardından kurulan ikinci laboratuvar da yine ODTÜ'de İnsan-Bilgisayar Etkileşimi Araştırma ve Uygulama Laboratuvarı adı ile 2006 yılında faaliyete geçmiştir. Bu laboratuvar ise ODTÜ Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü öğretim üyesi Prof. Dr. Kürşat Çağiltay'ın çabaları sonucunda kurulmuştur. Bu iki laboratuvarın ileriki yıllarda kullanıcı deneyimi alanında hizmet verecek olan yerli firmaların ortaya çıkışına ön ayak olmuştur denilebilir. Şöyle ki; öncelikle



Resim 4. Kullanılabilirlik ve kullanıcı deneyimi alanında çalışan birim ve firmaların kronolojisi

ÜTEST’te çalışmalar yapmış olan Dr. Ali Berkman ve Dr. Evren Akar 2008’de UTRLAB isimli firmayı, sonrasında ise İnsan-Bilgisayar Etkileşimi Araştırma ve Uygulama Laboratuvarı’nda alanla tanışmış olan Mustafa Dalcı da 2009’da Userspots isimli firmayı kurmuşlardır (Erbuğ, kişisel görüşme, 2013; Çağıltay, kişisel görüşme, 2014; Berkman, kişisel görüşme, 2013; Dalcı, kişisel görüşme, 2013). Bu iki yerli özel sektör firması da özel sektör faaliyetleri anlamında öncü firmalar olarak kabul edilebilir. İlk kurulan laboratuvardan bugüne dek geçen süreçte kurulmuş olan birim ve firmaların kronolojisi Resim 4’te görülebilmektedir.

Resim 4’ten de anlaşılacağı üzere özellikle 2008-2012 yılları arası özel sektör firmaları birbiri ardına açılmıştır. Hatta yurt dışı aktörlerin de ülkemizde ofisler açtığı görülmektedir. Ancak bu durum piyasada tasarıma yönelik kullanıcı araştırmalarının öneminin bir anda arttığı ve oluşan ihtiyacı karşılamak üzere kullanıcı deneyimi tasarım ve danışmanlık firmalarının da buna istinaden ortaya çıktığı şeklinde yorumlanmamalıdır. Zira hizmet talebinde bulunacak firmaların yönetim kadrolarının 90’lı yılların sonlarına doğru kullanılabilirlik ve kullanıcı deneyimi alanı ile tanışmış olmaları da o günlerden bu günlere yeterli bir bilinirlik seviyesi oluştuğu anlamına gelmemektedir. Özetle söylemek gerekirse kullanıcı deneyimi çalışmalarının hizmet alan firmalarca öneminin kavranması, hizmet sunan firmaların kurulması ve çoğalması neticesinde alanın tanıtımına yönelik olarak gerçekleştirilen ve günden güne sayıca artan seminerler, eğitimler ve benzeri etkinlikler sayesinde gerçekleşmiştir. Ancak buna rağmen konunun bilinirlik ve farkındalığı halen umulan seviyelerde değildir (Berkman, kişisel görüşme, 2013; Dalcı, kişisel görüşme, 2013; Tunak, kişisel görüşme, 2014; Ararat, kişisel görüşme, 2014; Rızvanoğlu, kişisel görüşme, 2014).

Alanın gelişimini etkilediği ve etkileyeceği düşünülen bazı olumlu ve olumsuz faktörler de hem günümüzde bulunulan nokta ve hem de geleceğe dair projeksiyonda katılımcılar tarafından dile getirilmiş olup bunlardan bazıları şöyle sıralanabilir;

- Hizmet alan firmaların yönetim kademelerinin bilinç ve farkındalık seviyeleri ile bu işe bakış açıları hem o firma içindeki UX (*user experience*) çalışmalarının hem de alınan hizmetin yorumlanması noktasında oldukça önemli görülmektedir. Bundan dolayı bu insanların konuya vakıf olma seviyeleri her ne kadar günden güne artsa da günümüzdeki tablo yetersiz olarak değerlendirilmektedir.
- Yetişmiş iş gücü azlığı ise olumsuz faktörler arasında yer almaktadır. Özellikle hizmet sunan firmaların; bazı projelerde gerek duyulan personel sayısını karşılamak noktasında ani büyümelere müsaade etmeyen yetişmiş iş gücü konusu firmaları hizmet içi eğitime zorlamaktadır (Berkman, kişisel görüşme, 2013; Dalcı, kişisel görüşme, 2013).

- Bir önceki maddede belirtilen durumun paralelinde bu işin eğitimini veren özellikle yüksek lisans programlarının olmayışı katılımcıların çoğunluğu tarafından önemli bir eksiklik olarak dile getirilmektedir.
- Alanın bilinirlik ve farkındalığı açısından olumlu olarak değerlendirilen bir husus da gerek firma içi UX birimlerinin gerekse bağımsız UX firmalarının sayısının gün geçtikçe artıyor olmasıdır.
- Son olarak da bu işin ehil olmayan kişilerce, örneğin yakın zamana kadar grafik tasarımcı veya UX alanı ile ilişkili benzeri bir işle ilgili olarak çalışırken alanının popülerlik kazanması ve belirli bir yetkinlik belgesinin olmayışı neticesinde bir anda kendini UX uzmanı olarak tanıtmaya başlayan kişilerce yapılma ihtimalinin oluşu da geleceğe dönük olarak dikkat edilmesi gereken bir husus olarak vurgulanmaktadır (Rızvanoğlu, kişisel görüşme, 2014).

Kullanıcı Deneyimi Alanında Endüstriyel Tasarımcılar

Öncelikle yine literatür taraması ile endüstriyel tasarım ve kullanıcı deneyimi alanının ilişkili görüldüğü noktalar tespit edilmeye çalışılmış olup sonrasında ise ülkemizde kullanıcı deneyimi tasarım ve danışmanlık hizmeti veren özel sektör firmalarında çalışan endüstriyel tasarımcılar üzerinden çıkarımlar elde edilmeye çalışılmıştır. Ancak elde edilen çıkarımların, literatürde daha önce yapılmış benzer bir çalışma bulunamamasından dolayı karşılaştırılması mümkün olamamıştır.


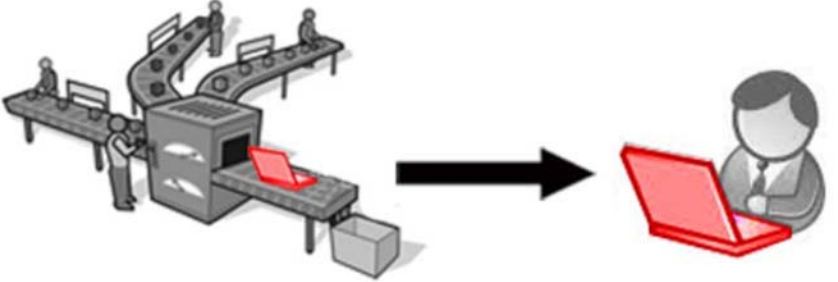
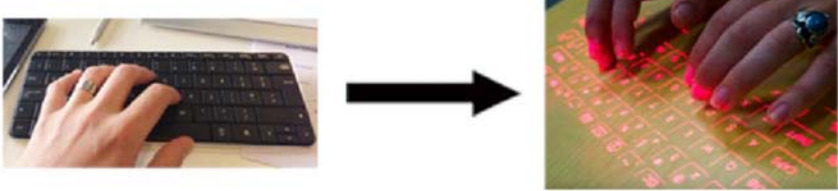
İlgili literatür taraması neticesinde endüstriyel tasarımın tarihsel sürecinin, odağındaki değişimlere göre kesin tarihlerle ayırlamasa da farklı dönemler halinde ele alınabildiği tespit edilmiştir. Alpay Er (2007) süreci;

- üretimin ön plana çıktığı birinci dönem,
- kullanıcının yükselmeye başladığı ikinci dönem,
- pazar araştırmalarının öne çıktığı ve tasarımın kurum kimliğinin bir parçası olarak görülmeye başlandığı üçüncü dönem,
- pazar araştırmalarının yükseldiği, niş pazarların ortaya çıktığı, tasarımda anlambilimin ve tasarım danışmanlık sektörünün yükselişe geçtiği dördüncü dönem,
- son olarak da yenilikçilik kavramının yükselmeye başladığı beşinci dönem

olmak üzere beş ana dönem olarak değerlendirirken Canan Akoğlu (2009) da konuyu yukarıdakine paralel olarak;

1. Tasarımda Üretim ve Stilin Belirleyici Olduğu Dönem
2. Kullanıcının Keşfedilmesi: İşlev Odaklı Dönem
3. Kalite ve Satış Odaklı Dönem
4. Pazarlama Araştırmaları Odaklı Dönem
5. Yenilikçiliğin Belirleyici Olduğu Dönem: Kullanıcının Nihai Yükselişi

başlıkları altında ele almaktadır.

 <p>Makine temelli üretim algısına fikrî üretim de dâhil olmuştur.</p>
 <p>Form, fonksiyon, malzeme ve üretim metodolojisi gibi konularla üretim odaklı bir bakış açısı sergileyen endüstriyel tasarım; ergonomi ve kullanılabilirlik gibi konularla odağını kullanıcı yönüne kaydırmıştır.</p>
 <p>Önceleri “nesne” olarak nitelendirilebilecek olan üç boyutlu fiziksel objelerin ürün olarak değerlendirilmesine ek olarak soyut bir algıda ele alınabilecek sanal dünyanın elemanları olan “yazılım”ların da ürün olarak değerlendirilmeye başlanması ile ürün algısı değişmiştir.</p>

Tablo 1. Tarihsel süreçte endüstriyel tasarım alanında meydana gelen bazı değişimler

Neticede hangi başlıklarla ele alınırsa alınsın endüstriyel tasarımın odağında değişimler olduğu ve bu değişimlerin de kullanıcı tarafına doğru olduğu aşikârdır. Bu değişimlere dair önemli bulunan noktalar Tablo 1’de görülebilmektedir.

Sonuç olarak tarihsel süreçte kullanıcı deneyimi alanına göre daha erken bir dönemde vücut bulmuş olan endüstriyel tasarım alanının hem yeni bir ürün oluşturma süreci ile ilgili pratikleri hem de ürün-kullanıcı ilişkisi üzerine yapmış olduğu

çalışmalar onun kullanıcı deneyimi alanı ile benzerlik gösteren bir takım karakteristiklere sahip olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Literatür taramasının arkasından ülkemizde kullanıcı deneyimi tasarımı alanında çalışan endüstriyel tasarımcılar üzerinden yürütülen bu çalışma için detaylı, kapsamlı ve derin bilgiye ihtiyaç duyulması nedeniyle açık uçlu sorularla öncelikle yarı yapılandırılmış arkasından da yapılandırılmış yüz yüze mülakatlar olmak üzere iki tur şeklinde görüşmeler yapılmasına karar verilmiştir.

İlk turda gerçekleştirilen mülakatlar neticesinde alan hakkında genel bilgiler elde edilmesinin yanı sıra örneklemin belirlenmesine ışık tutan veriler de elde edilmiştir. Buna göre ülkemizde kullanıcı deneyimi alanında faaliyet gösteren firma ve birimlerin olduğu tespit edilmiş olup bunlar;

- Üniversite bünyesinde faaliyet gösteren birimler (kullanılabilirlik laboratuvarları)
- Farklı alanlarda faaliyet gösteren firmaların kendi içlerinde oluşturdukları birimler
- Farklı alanlarda faaliyet gösteren firmalara kullanıcı deneyimi danışmanlık ve tasarım hizmeti veren firmalar olarak sınıflandırılmıştır.

Üniversite bünyesinde faaliyet gösteren ve genel olarak kullanılabilirlik laboratuvarları olarak bilinen birinci gruptaki aktörlerin genellikle akademik amaçlarla yürüttükleri çalışmalarda oluşturdukları ekipleri bünyelerinde çalışan araştırma görevlileri ve/veya lisansüstü eğitimlerine devam eden öğrencileri ile oluşturdukları görülmüş olup bu durum ekip oluşturmak için eleman seçiminde çok da özgür olunamadığı kanaati oluşturmuştur. Bundan dolayı kapsam dışında tutulmasına karar verilmiştir.

Gerek bağlı buldukları firmaların sıkı gizlilik politikaları nedeni ile gerekse de yoğun iş yükleri nedeni ile farklı alanlarda faaliyet gösteren firmaların kendi içlerinde oluşturdukları birimlerin de kapsam dâhilinde ele alınmaları mümkün olmamıştır.

Sonuçta farklı alanlarda faaliyet gösteren firmalara kullanıcı deneyimi danışmanlık ve tasarım hizmeti veren firmaların örneklem olarak seçilmesine karar verilmiştir. Bu bağlamda Türkiye genelinde araştırmanın kapsamına dâhil olabilecek beş firma olduğu tespit edilmiş olup bunlar;

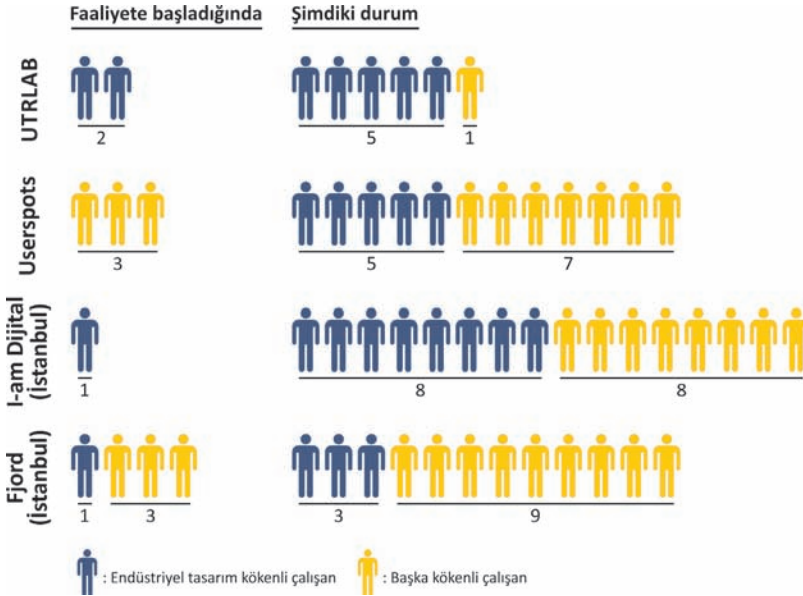
- UTRLAB
- USERSPOTS
- I-am İstanbul / Dijital
- Fjord İstanbul
- UXservices

olarak sıralanabilir. Bu firmalardan UXservices firmasına yapılan tüm görüşme talepleri olumsuz sonuçlanmış olup bundan dolayı UXservices firması da kapsam dışında bırakılmıştır. Sonuç olarak

- UTRLAB,
- USERSPOTS,
- I-am İstanbul / Dijital
- Fjord İstanbul

firmaları örneklem olarak belirlenmiştir.

Örneklemin belirlenmesinin ardından ülkemizde kullanıcı deneyimi alanında endüstriyel tasarımcıların örneklem dâhilindeki firmalarca ne amaçla tercih edildiği ve ne şekilde değerlendirildiğini anlamak üzere ilgili firmaların kurucusu veya yöneticisi olarak mülakat teklifini kabul eden birer temsilcilerine ek olarak UTRLAB ve USERSPOTS firmalarının ulaşılabilen personeli ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu noktada; sadece iki firmanın çalışanlarından sadece ulaşılabilen on katılımcı ile görüşülebilmiş olunması ve diğer iki firmanın çalışanları ile görüşülemediği olunmasının araştırma sonuçlarına etki etmiş olabileceğinin ve tüm çalışanlarla görüşmeler yapılmasının daha güvenilir sonuçlar vereceğinin belirtilmesinde fayda bulunmaktadır.



Resim 5. Örneklem dâhilindeki firmalarda çalışan endüstriyel tasarım kökenli kişi sayılarının firmaların faaliyete başladıkları zamanki ve bugünkü durumda karşılaştırılması

Bu görüşmeler çerçevesinde ilk olarak bu firmaların faaliyete başladıkları zaman-ki ve şimdiki durumda toplam çalışan sayıları içerisinde endüstriyel tasarımcı kökenli çalışan sayıları irdelenmiştir. Resim 5’te görüldüğü üzere bu dört firmanın ikisi tamamen endüstriyel tasarım kökenli kişiler tarafından hayata geçirilmiş, bir firmada ise kurucu ekibin içinde endüstriyel tasarımcı bulunmuştur. Örneklem dâhilindeki firmalarda çalışan toplam kişi sayısının yaklaşık 4,5 katına çıktığı görülürken firmaların kurulduğu zaman 4/10 olan endüstriyel tasarımcı oranı günümüzde 21/46 olarak tespit edilmiş, yani endüstriyel tasarımcı sayısının totalde oransal olarak %40 seviyesinden %45 seviyelerine ilerlediği görülmüştür.

Bu tablo ile ilgili olarak da aşağıdaki sorular üzerinden çıkarımlar elde edilmeye çalışılmıştır.

1. Firmanızda neden endüstriyel tasarımcı istihdam etmektesiniz? Firmanızda bir endüstriyel tasarımcının rolü nedir? Diğer disiplinlerden çalışanlarınızla kıyasladığımızda farkı nedir?
2. Varsayalım ki bir ‘UX’ projesini baştan sona tüm aşamalarıyla yürütmek için sadece tek bir eleman alacaksınız; her disiplinden başvuru var ve başvuran adayların hiç biri daha önce UX alanında hiç çalışmamış. Endüstriyel tasarım disiplininden başvuran adayı seçer miydiniz? Neden?
3. UX alanı için ideal bir çalışan nasıl olmalıdır?

Alınan cevapların analiz edilmesi neticesinde ise ilgili firmaların endüstriyel tasarımcı istihdamlarının arkasında aşağıdaki nedenlerin olduğu tespit edilmiştir.

- Eğitim hayatlarında kazanmaya başlamış oldukları kullanıcıya odağa koyan tasarım yöntem ve donanımları,
- Tasarım için yapmış oldukları kullanıcı araştırmalarının da katkısıyla edindikleri, kullanıcıdan elde edilen verileri tasarıma dönüştürebilme becerileri,
- Endüstriyel tasarımcıların sorunları tespit etmekten öteye sorunların çözümlüne de odaklı çalışmaları ve hatta mümkün olduğunca yenilikçi çözüm önerileri getirebilmeleri.

Bir diğer nokta da; hangi kökenden olursa olsun, alanda yeni çalışmaya başlayan bir kişinin hizmet içi eğitim almasının gerekliliğinin vurgulanmasına ek olarak pratik bir hizmet içi eğitimle endüstriyel tasarımcıların alana çok kısa sürede adapte edilebileceğinin düşünülmesidir.

Ayrıca katılımcıların UX alanı için tarifledikleri ideal çalışana dair özellikler ile literatürdeki endüstriyel tasarımcı tariflemelerinden İTÜ Endüstri Ürünleri Tasarımı Bölümü öğretim üyesi Prof. Dr. Özlem Er ve ekibi tarafından yürütülmüş bir proje kapsamında oluşturulan “KOBİ’ler için Tasarım” (İTÜ ve İSO 2011) başlıklı web sitesinde yayınlanmış olan endüstriyel tasarımcı tanımı karşılaştırılmış

olup yüksek oranda benzerlik tespit edilmiştir. Endüstriyel tasarımcılara dair özellikleri içeren metin aşağıdaki gibi olup vurgulanan kısımlar katılımcıların ideal UX çalışması tarifinde verdikleri özelliklerle örtüşmeleri ifade etmektedir.

“KOBİ’ler için Tasarım” (İTÜ ve İSO 2011) sitesine göre: “Endüstriyel tasarımcılar:

- Kullanıcı/müşterilerin **ihtiyaç ve isteklerini analiz edebilen**;
- Rakip ürünlerin gelişimi ve piyasadaki **yeni ürün eğilimlerini izleyerek değerlendirebilen**;
- Bu fikirleri çalıştıkları firmaların teknolojileri ile üretilip satılabilecek somut ürün konseptlerine dönüştüren ve,
- Bu ürün konseptlerinin gerçekleşmesi için firmadaki **diğer uzman ve yetkililerle beraber ekip içinde çalışabilen**, yaratıcı bir meslek grubudur.

(...)

Endüstriyel tasarımcıların aşağıdaki niteliklere sahip olması beklenir:

- **Yaratıcı problem çözme**
- 2 ve 3 boyutlu **görselleştirme**
- **Kullanıcı odaklılık**
- **Disiplinler arası iletişim**
- **Araştırma bilgi ve becerileri**
- **Görsel, yazılı ve sözlü sunum becerileri**
- **Ekip çalışmasına uyum**

Tüm bu analiz sonuçları çerçevesinde katılımcıların gerek endüstriyel tasarımı bir disiplin olarak kullanıcı deneyimi alanı ile oldukça benzer yönlerinin olduğu şeklinde gerekse de endüstriyel tasarımcıların bu alanda çalışmak için gerekli vasıfların önemli bir kısmına sahip oldukları şeklinde değerlendirdikleri açıkça görülebilmektedir.

Kısıtlar

Çalışma süresince değişik zorluklar ve sorunlar yaşanmış olsa da en önemli sorunlardan birisi çalışmada mümkün olduğunca ilgili firmaların yönetim kademesinin en üstünde yer alan kişilerle görüşmeler yapılmak istenmesi olmuştur. Yoğun iş tempoları nedeniyle gerek bu kişilerle ilk temasların sağlanmasında gerekse de yakın zamanlı randevular alınması noktasında sorunlar yaşanmıştır. Bundan dolayı bazı isimlerle görüşülememiştir.

Bir diğer önemli kısıt ise gizlilik olmuştur. Katılımcı sayısının az olması nedeniyle derinlemesine bilgi edinebilmek için açık uçlu sorularla yüz yüze mülakat

yöntemi seçilmiş olmasına rağmen katılımcıların bir noktadan sonra paylaştıkları bilgilerin kullanılmamasını istemeleri çalışmayı kısıtlamıştır.

Sonuç

Daha önceki kısımda da belirtildiği üzere çıkış noktası ve odağı olarak yazılım alanında şekillenmiş olan kullanıcı deneyimi alanı ürünlerin günden güne daha çok yazılım içermelerine paralel olarak endüstriyel tasarımcıların zaten uzak duramayacakları bir alan olarak değerlendirilebilir. Ancak bu mesleki değerlendirmenin ötesinde gerek kullanıcı deneyimi pratiğinin Türkiye’de oluşumu ve gelişimi noktasında gerekse de günümüzdeki durumda profesyonel bir iş olarak yürütülmesi noktasında endüstriyel tasarımcılar önemli sayılabilecek roller üstlenmişlerdir. Bunlardan ilki olarak sektörün oluşmasında endüstriyel tasarımcıların girişimlerinin de önemli katkılar sağlamış olması gösterilebilir. Özellikle ODTÜ Endüstri Ürünleri Tasarımı Bölümü’nde çalışmalarına devam eden ÜTEST ilk kullanılabilirlik laboratuvarı olarak kayıtlara geçerken; kurucuları ve çalışanlarının hemen hemen hepsi endüstriyel tasarımcı olan UTRLAB firması da kullanıcı deneyimi alanında ilk yerli özel sektör firması olmuştur. Endüstriyel tasarımcıların bu süreçteki bir diğer önemli rolü de kullanıcı deneyimi alanı için özel sektörde çalışacak iş gücüne katkı koymaları olmuştur. Endüstriyel tasarım bölümleri her ne kadar istemsiz de olsa mezuniyetleri sonrasında bu alanda çalışacak elemanlar yetiştirerek alanın gelişimine katkıda bulunmuştur.

Kullanıcı deneyimi pratiğinin ülkemizdeki başlangıç sürecini ve günümüzdeki durumda endüstriyel tasarımcılarla ilişkisini irdeleyerek ileriki süreçte bu alanda çalışma yapacak kişilerin bu ilişkiyi yorumlamalarına katkı sağlayacağı umulan bu çalışma sonucunda, mülakatlarda sıkça dile getirilen hizmet alan firmaların UX bilinç ve farkındalık seviyelerinin yeterli olmadığı ifadesinden hareketle ilgili firmaların bilinç ve farkındalık seviyelerinin ölçülmesi üzerine yapılacak bir çalışmanın faydalı olacağı düşünülmektedir.

Ayrıca çalışma sonucunda endüstriyel tasarımcıların kullanıcı deneyimi tasarımına yatkınlıklarının tespit edilmesine binaen dijital arayüzlere sahip endüstriyel ürünler üreten ve bir endüstriyel tasarım departmanları olan özellikle büyük ölçekli firmaların bünyelerindeki endüstriyel tasarımcılardan kullanıcı deneyimi konusunda faydalanıp faydalanmadıkları, faydalanılıyor ise bunun tasarım süreçlerine nasıl katıldığı üzerine yapılacak araştırmaların da yapılması önerilmektedir.

Son olarak da ülkemizdeki endüstriyel tasarım eğitiminde kullanıcı deneyimi tasarımının yeri ve yapılandırılması konusunda yapılacak çalışmaların da önem arz edeceği düşünülmektedir.

Notlar

[1] Bu bildiri yazarın Doç. Dr. Şebnem Timur Öğüt danışmanlığında yazdığı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

Kaynakça

- Akoğlu, C. 2009. “Etkileşim Tasarımının Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gömülü Ürünlerin Tasarım ve Geliştirilme Sürecindeki Rolü.” Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi.
- Er, A. 2007. “Industrial Design: Design-driven Innovation.” *International Cultural and Academic Meeting of Engineering Students (ICAMES) '07*. Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Hamurcu, A. 2014. “Türkiye’de Kullanıcı Deneyimi Pratiği ile Endüstriyel Tasarımcıların İlişkisi Üzerine Bir Araştırma.” Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi.
- İTÜ ve İSO. 2011. “Kobiler İçin Tasarım.” Erişim tarihi 18 Mayıs 2014. <<http://bilgibankasi.kobilericintasarim.com/kavramlar/endustriyel-tasarimci-kimdir/>>
- Knemeyer, D. ve E. Svoboda. 2006. “User Experience - UX.” Erişim tarihi 24 Ocak 2014. <http://www.interaction-design.org/encyclopedia/user_experience_or_ux.html>
- Norman, D. 2007. “Peter in Conversation with Don Norman About UX and Innovation.” Röportaj Yapan: P. Merholz. Erişim tarihi 13 Ocak 2014. <<http://www.adaptivepath.com/ideas/e000862>>
- Norman, D., J. Miller ve A. Henderson. 1995. “What You See, Some of What’s in the Future, And How We Go About Doing It.” *CHI '95 Proceedings*. Erişim tarihi 13 Ocak 2014. <http://www.sigchi.org/chi95/proceedings/or-gover/dan_bdy.htm>