

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**KULLANICI DENEYİMİ ALANINDA ARAŞTIRMA SÜREÇLERİNİN
İNCELENMESİ: ARAŞTIRMA TASARIMINA YÖNELİK İYİLEŞTİRME
ÖNERİLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Örsan Berkay TÜLÜCE

Endüstriyel Tasarım Anabilim Dalı

Endüstriyel Tasarım Programı

OCAK 2022

İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ ★ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**KULLANICI DENEYİMİ ALANINDA ARAŞTIRMA SÜREÇLERİNİN
İNCELENMESİ: ARAŞTIRMA TASARIMINA YÖNELİK İYİLEŞTİRME
ÖNERİLERİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Örsan Berkay TÜLÜCE
(502171909)**

Endüstriyel Tasarım Anabilim Dalı

Endüstriyel Tasarım Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Özge Çelikoğlu

OCAK 2022

İTÜ, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nün 502171909 numaralı Yüksek Lisans Öğrencisi Örsan Berkay TÖLÜCE, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “KULLANICI DENEYİMİ ALANINDA ARAŞTIRMA SÜREÇLERİNİN İNCELENMESİ: ARAŞTIRMA TASARIMINA YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ” başlıklı tezini aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : **Dr. Öğr. Üyesi Özge ÇELİKOĞLU**
İstanbul Teknik Üniversitesi

Jüri Üyeleri : **Prof. Dr. Gülname TURAN**
İstanbul Teknik Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Simge GÖKSOY
İstanbul Bilgi Üniversitesi

Teslim Tarihi : 11 Ocak 2022
Savunma Tarihi : 11 Şubat 2022



ÖNSÖZ

Tez çalışma süreci de dahil olmak üzere tüm öğrenim hayatım boyunca yanımda olan, maddi ve manevi desteğiyle kendimi inşa etme yolculuğumu kolaylaştıran aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ocak 2022

Örsan Berkay Tülüce





İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGE LİSTESİ.....	ix
ŞEKİL LİSTESİ.....	xi
ÖZET	xiii
SUMMARY	xv
1. GİRİŞ BÖLÜMÜ	1
1.1 Tezin Amacı ve Kapsamı	1
1.2 Çalışmanın Önemi	2
1.3 Tezin Yöntem ve Yapısı	3
1.4 Araştırma Soruları	4
2. LİTERATÜR	7
2.1 Kullanıcı Deneyimi ve Kullanıcı Deneyimi Tasarımı.....	7
2.2 Kullanıcı Deneyimi Araştırması.....	9
3. ARAŞTIRMA SÜRECİ	27
3.1 Yöntem Seçimi	27
3.2 Katılımcı Grubunun Belirlenmesi	28
3.3 Seçilen Yöntemin Uygulama Süreci	31
3.4 Elde Edilen Verilerin Analizi	34
4. ANALİZ VE SONUÇLARIN YORUMLANMASI	37
4.1 Araştırma Tasarımı Sürecinde İzlenen Adımlar.....	38
4.1.1 Araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi.....	39
4.1.2 Araştırma kapsamının belirlenmesi	42
4.1.3 Araştırma kurgusunun oluşturulması	43
4.1.4 Katılımcı grubunun belirlenmesi	44
4.1.5 Araştırma yürütme sürecinin planlanması	45
4.2 Araştırma Tasarımına Etki Eden Faktörler	46
4.2.1 Organizasyon temelli faktörler.....	46
4.2.1.1 Araştırmacının üretim sürecindeki konumlanması	47
4.2.1.2 Üretim paydaşlarının araştırma bağlamına hakimiyeti	52
4.2.1.3 Üretim paydaşlarının araştırma sürecindeki konumlanması	55
4.2.1.4 Paydaşlar arası bilgi aktarımı & iletişim.....	59
4.2.1.5 Kurumun araştırmaya ilgisi & araştırmalara yapılan yatırım	65
4.2.2 Kurumun araştırma altyapısı ve araştırmacı temelli faktörler.....	70
4.2.2.1 Araştırmacı yaklaşımı & bilgi birikimi	70
4.2.2.2 Ekip kurgusu & araştırmacı rolü	80
4.2.2.3 Araştırma dokümantasyonu & içgörü yönetimi.....	85
4.2.2.4 Teknik altyapı & operasyonel yeterlilik.....	89
5. TARTIŞMA VE ÖNERİLER	95
5.1 Araştırma İhtiyacının Değerlendirilmesi Adımına Dönük Öneriler.....	95

5.2 Araştırma Kapsamının Belirlenmesi Adımına Dönük Öneriler	104
5.3 Araştırma Kurgusunun Oluşturulması Adımına Dönük Öneriler	108
5.4 Katılımcı Grubunun Belirlenmesi Adımına Dönük Öneriler	112
5.5 Araştırma Yürütme Sürecinin Planlanması Adımına Dönük Öneriler.....	116
6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	123
KAYNAKLAR.....	127
ÖZGEÇMİŞ	135



ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 3.1 : Katılımcıların kriterler gözetilerek sınıflandırılması.....	30
Çizelge 3.2 : Yarı yapılandırılmış görüşme akışı.	32
Çizelge 4.1 : Kod Şeması.....	37
Çizelge 4.2 : Araştırma Tasarımı Adımları ve Alt Adımlar	38
Çizelge 4.3 : Araştırma Tasarımında Etkili Faktörler	46



ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2.1 : Tasarım pratiği ve tasarım araştırmasının gelişen bir haritası.....	11
Şekil 2.2 : Kullanıcı deneyimi araştırma yöntemlerinin sınıflandırılması.....	12
Şekil 2.3 : Tasarım sürecine göre veri toplama tekniklerinin sınıflandırılması.....	13
Şekil 2.4 : Tasarım süreçlerine göre araştırma yöntemlerinin sınıflandırılması.....	14
Şekil 2.5 : Ürün geliştirme sürecine göre yöntemlerin sınıflandırılması.....	15
Şekil 2.6 : Araştırma sorularının ürün geliştirme süreçlerine konumlandırılması.....	15
Şekil 2.7 : Kullanıcı deneyimi alanında sıklıkla kullanılan yardımcı araçlar	20
Şekil 3.1 : NN Grup'un UX ekipleri için yaygın çalışma modelleri şeması	29
Şekil 3.2 : Yarı yapılandırılmış görüşme kılavuzu	34



KULLANICI DENEYİMİ ALANINDA ARAŞTIRMA SÜREÇLERİNİN İNCELENMESİ: ARAŞTIRMA TASARIMINA YÖNELİK İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

ÖZET

Kullanıcı deneyimi araştırmaları farklı bağlamları ve durumları, veri noktalarını ilişkilendirerek tarif eder; belirsizliği azaltarak tasarım kararlarının alınmasını kolaylaştırır. Ürün/servis stratejilerinin, tasarım kararlarının kullanıcı etrafında, kullanıcıyı dikkate alarak şekillendirilmesinde rol oynar. İhtiyaçları izleyen veriyi elde etmek ve elde edilen veriyi aksiyon alınabilir, uygulanabilir içgörülere dönüştürmek sistematik bir yaklaşım ve farklı disiplinlerin aynı paydada buluşmasını kolaylaştıracak bir tasarım süreci gerektirir.

Araştırma tasarımı süreci de, bir ürün veya servis tasarımında olduğu gibi karakteri itibariyle stratejik bir süreçtir. Kısıtlarla fırsatların, bilinenlerle bilinmeyenlerin bir amaç ve plan doğrultusunda sentezlenmesini, aksiyonların önceliklendirilmesini gerektirir. Araştırmanın ana hatlarını çizer; araştırma ihtiyacının tanımlanmasından içgörülerin tasarım kararlarına dönüştürülmesine, araştırma sürecinin uçtan uca ne şekilde yürütüleceğini tarif eder. Araştırma sürecindeki belirsizlikleri azaltarak, çok paydaşlı ürün/servis geliştirme süreçlerinde paydaşların aynı sayfada buluşmasını, disiplinler arası diyalogu kolaylaştırır. Karakteri itibariyle değişkenlerin öngörülemez olabildiği araştırma sürecinde karşılaşılabilecek zorlukları haritalandırır, araştırmanın uygulanmasını ve içgörülerin sentezlenip tasarım kararlarına dönüştürülmesini kolaylaştırır.

Bu araştırma kapsamında, ürün/servis geliştirme süreçlerinde konumlanan, kullanıcı gruplarını anlama veya doğru tasarımı tarif etme işleviyle kullanıcı beklentilerini, yönelimlerini keşfetmeyi amaçlayan kullanıcı deneyimi araştırmalarının tasarlanması noktasındaki yaklaşımların, yaygın iş yapma pratiklerinin anlaşılmasına odaklanılmış; araştırmacıların araştırma tasarımı noktasında karşılaştıkları zorlukların anlaşılması ve bu sürecin ele alınmasını kolaylaştıracı içgörülerin, önerilerin tanımlanması amaçlanmıştır.

Bu doğrultuda, araştırma tasarımı sürecinde izlenen yönelimlerin bütüncül olarak tasvir edilmesi, yaygın yaklaşımların, iş yapış biçimlerinin tarif edilmesi amacıyla nitel araştırmalarda sıklıkla faydalanılan yarı yapılandırılmış görüşmelere başvurulmuş; çalışmakta oldukları kurumlarda farklı ünvanlar altında kullanıcı deneyimi araştırması yapmakta olan katılımcılar ile bir araya gelinmiştir. Bu aşamayı takiben elde edilen tüm sözel veri ve gözlemler yazılı hale getirilip, nitel içerik analizi yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Yönelimlerin ve anlatıların gruplanarak incelenmesiyle örüntüler tanımlanmış; veriye dayalı kategoriler üzerinden bulgular sentezlenmiştir. Son olarak, kullanıcı deneyimi araştırması süreçlerinde kritik işleve sahip araştırma tasarımı sürecinin ürün/servis geliştirme süreçlerinde ele alınış şekli, araştırmacıların bu süreçte izledikleri yollar, zorlandıkları noktalar tanımlanmış; elde

edilen bulgular, literatür taramasıyla da buluşturularak araştırma tasarımı sürecinin yürütülmesini kolaylaştırmaya dönük öneriler ve yaklaşımlar ortaya konmuştur.

Çalışma bütüncül olarak değerlendirildiğinde, araştırma tasarımının araştırma sürecindeki etkisi ortaya konmuş, bu adımda alınan aksiyonların, yapılan tercihlerin araştırmanın verimliliği ve araştırma çıktısı noktasında ciddi farklılıklara sebep olabileceği görülmüştür. Araştırmacının araştırma tasarımı sürecinde izlediği yaklaşımda, çalışılan organizasyonun, ürün/servis sürecinde işbirliği kurulan paydaşların, araştırma kapsamında odaklanılan bağlamın son derece etkili olduğu anlaşılmış; araştırmacının arka planının, deneyim tasarımı ve araştırma bağlamına olan hakimiyetinin de bu sürecin ele alınışında belirleyici olduğu keşfedilmiştir. Bununla birlikte, araştırma tasarımı sürecinin, araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi, araştırma kapsamının belirlenmesi, araştırma kurgusunun oluşturulması, katılımcı grubunun belirlenmesi, araştırma yürütme sürecinin planlanması olmak üzere yaygın olarak beş adımda ele alındığı; bu adımların detay düzeyinin, araştırmaya ayrılan bütçe, araştırmanın ürün/servis geliştirme sürecindeki konumu, araştırmanın gerçekleştiği ortam gibi faktörlere bağlı olarak değişiklik gösterebildiği ortaya çıkarılmıştır. Son olarak, kullanıcı deneyiminde araştırma tasarımının yapılandırılma sürecini tarif eden içgörüler, bu süreçte araştırmacıların karşılaştıkları zorluklar, literatürle de ilişkilendirilerek tartışmaya açılmış; bu sürecin ele alınmasını kolaylaştırıcı öneriler paylaşılarak çalışma sonlandırılmıştır.

EXPLORING RESEARCH PROCESSES IN USER EXPERIENCE DESIGN: SUGGESTIONS TOWARDS IMPROVING RESEARCH DESIGN

SUMMARY

User Experience (UX) Research practices describe different contexts and situations. It plays a critical role while crafting product/ service strategies and taking design decisions around the user by considering their needs and orientations as well as their expectations. Collection of the data that meets the needs, objectives and communication, effective integration of the findings in the development processes requires a systematic, rigorous approach and a design process that will facilitate the intersection of different disciplines on the same page.

The research design is also a strategic process in nature, as in designing a product or service. It requires the synthesis of constraints and opportunities, the known and the unknown, in line with a purpose and plan, as well as prioritizing actions. It lays out the main structure, the outline of the research and it describes how the end-to-end research process will be carried out, from identification of the research needs to the communication of the research findings. It maps out the challenges that may be faced in the research process where variables can be unpredictable. It helps the research process apply and proceed in an easier and more manageable way by reducing the uncertainties, facilitating interdisciplinary dialogue in multi-stakeholder product/service design and development processes.

In this context, this study focuses on understanding the approaches and common business, contextual practices in designing User Experience (UX) Research studies, which are positioned in digital product/ service development processes and aims to discover user expectations, orientations with the function of understanding user groups and describing the right design decisions that are relevant to users and its context. This study also describes the difficulties and challenges that researchers experience in UX Research processes and delivers insights and suggestions to make it easier for the researchers.

In this direction, semi-structured interviews, common in qualitative research, were conducted with the UX researchers and UX designers who work under different titles in the institutions to holistically describe the manners followed during the research design process and main approaches, ways of doing business, the steps which followed with its rationales. Then, all the verbal data and observations collected from interviews were written down and analyzed using the qualitative content analysis method. Patterns, contextual behavioral orientations, were defined by grouping the observations, narratives and findings were synthesized across data-based categories and themes.

Finally, implementation of the User Experience (UX) Research in digital product/ service development ecosystems and realization of the research design process, which is critical in this process, and how this process was carried out by the researchers, with

which priorities and expectations were defined. The UX researchers' ways, orientations in the research design process and the challenges, difficulties which they've met as well as the points that they found problematic were understood. The findings collected from the field study were brought together with the literature review, and recommendations, suggestions to facilitate the research design process were presented.

When the study is evaluated holistically, the effects of the research design on the research process and how this step can be influential in the success of the research outputs and the quality of the acquired data are revealed. It has been seen that the choices made in this step can cause serious differences in the application of the research and the overall quality of the research output. It was understood that the way the research is integrated into the production process and how the research need is evaluated is critical in order to produce effective and valid user experience research and how the researcher approaches research design is related to organizational structure, his/her positioning on the product/ service development cycle, the stakeholders' knowledge and interests in design/research processes, and the context in which the research was focused is quite decisive in the integration of the research into production process.

It has also been discovered that the phases and steps which is followed in the research process, the strategy to be used in the data acquisition period and the meticulousness of the researcher is also important when it comes to produce effective and valid user experience research and the researcher's background, her/ his experience, methodological competence and expertise in design and the research context is essential.

In addition, the study also indicates that the research design process is commonly addressed in five phases which includes eleven steps. Firstly, "Evaluation of the research needs" which the researcher is integrated into the product/service development process, where the researcher discovers the background of the research need and makes the expectations and constraints definable. Secondly, "Determination of the research scope" which the scope of the research is clarified by bringing together the identified needs and expectations with the constraints and priorities that may pose an obstacle to the implementation of the study. Thirdly, "Planning of the research methodology" which the research method to be used is determined, the set methodology is customized to the research context, and made applicable within the scope of the research, in order to ensure the effective acquisition of the data set that follows the objectives. Fourthly, "Determination of the participant group" which the required participant group to go to obtain the targeted data and how to reach this participant group is planned. As the final phase, "Planning of the research execution process" which the path to be followed in order to obtain the data and turn it into actionable insights, the activities to be carried out are planned, and the responsibilities are shared by considering the necessary effort for research. It also has been revealed that the level of detail of these steps can vary depending on factors such as the budget allocated to the research, the positioning of the research and the researcher in the product/ development process, the environment in which the research takes place and the maturity of the UX Research processes and stakeholders' research competencies.

Finally, the results that describe the structuring process of research design in user experience and the difficulties researchers face in this process were discussed by relating them to the literature. The study was concluded by sharing insights and

presentation of the recommendations, suggestions that facilitate the research design process.





1. GİRİŞ BÖLÜMÜ

Bu bölümde, okuyuculara tez konusunun açıklanması, tezin arka planının aktarılması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda, tezin amacı, çalışmanın önemi, yöntem ve yapısı açıklanmış; belirlenen araştırma soruları listelenmiştir.

1.1 Tezin Amacı ve Kapsamı

Kullanıcı deneyimi tasarımı süreçlerinde, iş hedeflerini yanıtlayan başarılı ürün/servislerin tasarlanması noktasında kullanıcı deneyimi araştırmaları kilit işlev teşkil etmektedir. Bu araştırmalar, ürün/servis geliştirme süreçlerindeki paydaşları, karar vericileri kullanıcı lensinden baktırarak ürün/servis stratejilerinin, tasarım kararlarının kullanıcı etrafında, kullanıcıyı dikkate alarak şekillendirilmesinde rol oynar; pazarda ve kullanıcılarda karşılığı olan deneyimlerin ortaya konulmasını kolaylaştırır. Kullanıcı deneyimi araştırmaları, kendi içerisinde farklı adımlar barındırmaktadır. Bu adımlardan biri olan, araştırma tasarımı adımı, araştırmanın ajandasının netleştirildiği, araştırmanın ana hatlarının çizilip, izlenecek yol haritasının tayin edildiği adım olması itibarıyla araştırma sürecinde kilit önem taşır. Araştırma sürecindeki pozisyonlanması ve karakteri itibarıyla araştırma uygulayıcısıyla birlikte ürün/servis tasarımı döngüsünde yer alan çok sayıda paydaşın aktör olarak dahil olduğu bu adım, araştırmanın geri kalan süreci ve araştırma çıktısı için stratejik bir öneme sahiptir. Bu doğrultuda, çalışma kapsamında kullanıcı deneyimi araştırmalarında kilit öneme sahip (Farrell, 2016; Lombardo & Bilgen, 2020; Portugal, 2013) ve bu bağlamda önerilen modeller ve yaklaşımlarda sıklıkla kendine yer bulan araştırma tasarımı adımının ürün/servis geliştirme ekosistemlerinde ne şekilde, hangi önceliklerle ele alındığının tarif edilmesine odaklanmaktadır. Bu kapsamda, kullanıcı deneyimi araştırmacılarının, araştırma tasarımı sürecinde izledikleri süreçler, yaygın iş yapma pratikleri, karşılaştıkları zorluklar incelenmiş; kullanıcı deneyimi araştırmacılarının, ürün/servis geliştirme süreçlerinde etkisi yüksek araştırmaların ortaya konmasını kolaylaştıracak, hedefe yönelik araştırmaların tasarlanmasına yardımcı olacak öneriler ve yaklaşımlar paylaşılmıştır.

1.2 Çalışmanın Önemi

Kullanıcı deneyimi araştırmaları, ürün/servis geliştirme ekosistemlerinde gittikçe daha fazla talep görmekte, kurumların bu alana yaptığı yatırım kademeli olarak yükselirken, kullanıcı deneyimi araştırmacısı rolü özelinde yapılan istihdam yıldan yıla artmakta; araştırmacılar üretim döngüsünün farklı noktalarında konumlanan stratejik partnerler haline gelmektedir (Sharon, 2016; Lombardo & Bilgen, 2020; Balboni, 2021). Diğer yandan, İnal ve Rızvanoğlu (2016) bu alanın Türkiye pazarındaki uygulamalarının, global örneklerle karşılaştırıldığında belli noktalarda eksiklikler barındırdığını belirtse de uzun vadede bu alana yapılan yatırımın büyüme potansiyelini ifade etmektedir. Töre Yargın vd. (2020) da yazılım ve bilişim sektöründeki yatırımın sonucu olarak bu alanın da ciddi bir büyüme potansiyeli barındırdığını vurgularken, Türkiye’de çalışmakta olan kullanıcı deneyimi profesyonellerinin, yurtdışında aynı pozisyonda çalışan kişilere göre yönlendirme ve rehberlere duydukları ihtiyacın altını çizmektedir. Bununla birlikte sektör profesyonellerinin yürüttüğü araştırmalar da yerel deneyim tasarımı ekosisteminde de, özellikle finans ve e-ticaret sektörleri gibi alanlarda, dijital ürün geliştirme süreçlerinde bu çalışmalara ayrılan bütçelerin, bu ihtiyacın yanıtlanması noktasında sağlanan istihdamın arttığını göstermektedir (Sherpa, 2018; UXservices, 2019).

Kullanıcı deneyimi araştırmalarının önerdiği katma değerın kurumlar tarafından anlaşılması ile birlikte, ürün/servis geliştirme süreçlerinde, araştırma ihtiyaçlarını kendilerine özel olarak karşılayabilecek özelleşmiş ekiplerin sıklığı artmış (Gray, 2014); kurumlar ve sektör profesyonelleri araştırma ekiplerinin üretim sürecindeki etkisini, verimliliğini artırabilecek yaklaşımlar, modeller ortaya koymaya başlamıştır (Lang & Howell; 2017; Sharon, 2012; Travis & Hodgson, 2019). Diğer yandan, sektörde ve sanayide uygulanan kullanıcı deneyimi araştırması yöntemlerinin, izlenen uygulamaların akademide geliştirilen yaklaşımlardan ayrıştığı (Chivukula, vd., 2018; Gray, 2016; Kramer, vd., 2016); kullanıcı deneyimi araştırmasının pratikteki uygulamalarının, özellikle geçerlilik tanımı ve başarılı olma kriteri noktasında akademinin bilimsel geçerlilik kabullerinden tamamen farklılaşmaktadır. Bu durum, bu araştırmaların ele alınış şekline, araştırmaların yürütülmesi noktasında kurulan işbirliklerine ve aktörlerin araştırmaların gerçekleştirilmesi noktasında sahip olduğu önceliklere doğrudan etki etmektedir (Hörding, 2015; Töre Yargın vd., 2020; Burnam, 2021; Travis & Hodgson, 2019).

Son zamanlarda, kullanıcı deneyimi alanyazınında yer alan birçok çalışmada da, akademide yapılan araştırmaların, reel sektörde kullanıcı deneyimi sürecini destekleyebilmesi için, endüstride gerçekleştirilen uygulamaların araştırılması gerektiğinin altı çizilmiştir (Gray, 2016; Kramer 2016; Roschuni, vd., 2015). Alandaki büyümeye paralel şekilde, izlenen uygulamaların hızlı bir dönüşüm sürecinde olduğu, kullanıcı deneyimi araştırması alanında yapılacak çalışmaların (Sharon, 2012; Lang & Howell, 2017), bu alanda çalışan araştırmacı ve tasarımcıların koşullarının, uygulamalarının daha iyi anlaşılması, sektör profesyonellerine destek olacak strateji ve yaklaşımların geliştirilmesi noktasında sunacağı değer vurgulanmıştır (Töre Yargın vd., 2020; Boyd, 2018). Bu çalışma, özellikle yerel ürün/servis tasarımı süreçlerinde konumlanan, teorik, pratik altyapılarını oluşturmaları ve geliştirmeleri noktasında kısıtlı imkana sahip araştırmacılar için (Töre Yargın vd., 2020); kullanıcı deneyimi araştırmalarının uygulanmasına yönelik sunabileceği katkı sebebiyle önemli bir çalışma olma potansiyeli barındırmaktadır.

1.3 Tezin Yöntem ve Yapısı

Çalışma altı bölümde ele alınmıştır. Birinci bölümde teze genel bir giriş yapılmıştır. Çalışmanın arka planının, strüktürünün tanımlandığı bu bölümde; çalışma amacı, önemi ve araştırma soruları ifade edilmiştir.

İkinci bölümde, çalışma kapsamında odaklanılan araştırma tasarımı pratiği ve bu pratiğin doğrudan ilişkili olduğu kullanıcı deneyimi tasarımı ve kullanıcı deneyimi araştırmaları, literatüre başvurularak detaylı olarak açıklanmış; bu disiplinin Türkiye bağlamında dijital ürün/servis geliştirme süreçlerindeki konumlanması, izlenen pratikler, kullanıcı deneyimi araştırmacılarının karşılaşmakta olduğu zorluklar tartışmaya açılmıştır.

Üçüncü bölümde, tanımlanmış araştırma sorularının yanıtlanması için tercih edilen veri edinim yöntemi açıklanmış, bu doğrultuda bu yöntemin seçilme nedenleri, araştırma sorularının yanıtlanması noktasında nasıl uygulandığı literatürdeki referanslara da başvurularak açıklanmıştır.

Dördüncü bölüm, uygulanan alan çalışmasında elde edilen verilerin analizini ve yorumlanmasını içermektedir. Alan çalışması kapsamında toplanan veriler ayrıntılı olarak incelenmiş, elde edilen veri, örüntüler de gözetilerek kategorize edilmiştir. Bu

bölümde araştırma tasarımının ürün/servis geliştirme ekosistemlerinde ne şekilde, hangi önceliklerle ele alındığının detaylı şekilde açıklanmasına odaklanılmış; araştırmacıların bu süreçte izledikleri adımlar, bu sürecin ele alınış şekline etki eden bağlamsal ayrışmalar, yürütme aşamasında yaşanan zorluklar ve belirsizlikler tanımlanmıştır.

Beşinci bölümde, bir önceki bölümde tanımlanan araştırma tasarımının yürütülmesi noktasında yaşanan zorluklar, araştırmacıların karşılaştıkları belirsizlikler tartışmaya açılmış; bu aşamayı takiben, yerel ürün/servis geliştirme süreçlerinde konumlanan araştırmaların tasarlanmasını kolaylaştıracak, araştırmacıların karşılaşmakta oldukları zorluk ve belirsizliklerin üstesinden gelmelerine yardımcı olacak öneriler ve yaklaşımlar ifade edilmiş; kullanıcı deneyiminde araştırma tasarımının yapılandırılma sürecini tarif eden içgörüler, bu süreçte araştırmacıların karşılaştıkları zorluklar, literatürle de ilişkilendirilerek tartışmaya açılmıştır.

Elde edilen bilgi ve gözlemlerin özetlendiği, değerlendirmelerin ve önerilerin çerçevesi son bölümde ise çalışmanın kısıtları paylaşılmış; gelecek çalışmalar için potansiyeller tartışılmıştır.

1.4 Araştırma Soruları

Bu çalışma, kullanıcı deneyimi araştırmalarında, araştırma tasarımı adımının nasıl yürütüldüğünün tarif edilmesine; araştırma uygulayıcılarının bu süreçte karşılaştıkları zorlukların haritalanmasına odaklanmaktadır. Bu doğrultuda, “Kullanıcı deneyimi araştırmalarında, araştırma tasarımı süreci nasıl yürütülmekte? Araştırmacıların bu süreçte karşılaştıkları zorluklar nelerdir?” şeklindeki ana araştırma sorusu etrafında yürütülmüştür.

Ana araştırma sorusunu takip eden alt araştırma soruları ise şöyle belirlenmiştir:

- Kullanıcı deneyimi araştırmalarının uygulanmasında araştırmacıların takip ettiği adımlar nelerdir?
- Araştırma tasarımı bu süreçte nerede konumlanmaktadır?
- Araştırma tasarımı sürecinde izlenen adımlar, alınan başlıca aksiyonlar nelerdir?

- Araştırma tasarımı sürecinde konumlanan aktörler kim? Kullanıcı deneyimi araştırmacısı ve diğeri ürün/servis geliştirme paydaşları araştırma tasarımı sürecinde nasıl konumlanmaktadır?
- Araştırma tasarımına etki eden faktörler nelerdir?
- Araştırma tasarımı adımlarında alınan aksiyonlar ve kararlar araştırma sürecine hangi noktalarda, nasıl etki etmektedir?
- Kullanıcı deneyimi araştırmalarında, araştırma tasarımı sürecinin iyileştirilmesine yönelik benimsenmesi gereken öneriler nelerdir?





2. LİTERATÜR

Bu bölümde, çalışma kapsamında ele alınan konuların alt yapısını açıklamak ve çalışmaya bir çerçeve oluşturmak amacıyla, kullanıcı deneyimi ve kullanıcı deneyimi araştırması irdelenecektir. Kullanıcı deneyimi araştırmalarının işlevi ve önemi açıklanacak, araştırma tasarımı detaylandırılacaktır.

2.1 Kullanıcı Deneyimi ve Kullanıcı Deneyimi Tasarımı

Başarılı ürün ve servislerin ortaya konulması, piyasada karşılığı olan deneyimlerin tasarlanması amacıyla kullanıcıların ürün ve servis geliştirme süreçlerinin temeline konumlandırılması fikri üzerine kurulu olan kullanıcı deneyimi tasarımı kavramı, insan - bilgisayar etkileşimi ve kullanılabilirlik kavramları etrafında gelişmiştir (Hassenzahl, 2011; Treder, 2013). İlk defa Don Norman tarafından 1993 yılında tanımlanan (Nielsen, 2017) ve ISO standartları içerisinde 2010 yılında ele alınan kullanıcı deneyimi kavramı (ISO 9241-210., 2010), etkileşim bağlamını tarif etme, kullanım sürecindeki duygusal reaksiyonların etkisini ifade etmede ergonomi kökenli bir terim olan kullanılabilirlik ifadesinin yetersiz kaldığı noktada ortaya çıkmıştır (Hassenzahl, 2001). Ürün ve kullanıcı arasındaki etkileşimde tetiklenen duyu, duygu değişimlerinin bütünü olarak da tanımlanabilen kullanıcı deneyimi, çoğunlukla kullanım kolaylığı, kolay öğrenilebilirlik ve verimlilik denkleminde tanımlanan kullanılabilirlik kavramından ayrılmaktadır (Nielsen, 1993). Son 20 yılda yapılan çeşitli çalışmalar bu konuyu detaylandırarak, sosyal ve kültürel faktörlerin, kullanıcıların deneyimlediği hisler ve kullanım süresi gibi birçok boyutun, etkileşimin kalitesini etkilediğini ortaya koymuş; bu sebepten ötürü çoğu bağlamda insan-ürün veya insan-bilgisayar etkileşimini anlatabilmek amacıyla, “Kullanıcı deneyimi” terimi ön plana çıkmıştır. (Hassenzahl, 2001; Norman, 2005).

Bir kişinin bir ürünü, sistemi ya da servisi kullanmasından doğan tüm algı ve tepkiler olarak tanımlanan (ISO 9241-210., 2010) ve ilk defa 1993 yılında Norman tarafından Apple Bilgisayar'daki grubu için üretilip, yine Norman tarafından 1995 yılında yazılı literatüre kazandırılan kullanıcı deneyimi kavramı, görece sınırlı bir geçmişe sahip

olsa da; bilişsel ergonomi, tasarım, insan - bilgisayar etkileşimi ve kullanılabilirlik alanında çok sayıda öncül akademik çalışma üzerine kurulmuştur. Deneyim tasarımı kavramının 1980'lerden itibaren dönüşmeye başlayan tasarım yaklaşımlarını temel almakta olup, özellikle fonksiyon odaklı ürün tasarlamasının dışında; pazarlamacıları ana odağın dışına alarak kullanıcıları önceliklendiren ürünler tasarlamaya geçişte ortaya çıkan insan odaklı tasarım ile ilişkili literatürde yer alan kavramlarla doğrudan ilişkilidir (Krippendorff, 2008). Donald Norman ve Stephen Draper (1986) bu bağlamda ortaya çıkan ilke ve yaklaşımları yeniden yorumlamış ve ürünleri kullanılabilir ve anlaşılır kılmaya vurgu yapan, kullanıcının ihtiyaç ve çıkarlarına dayalı felsefeye “kullanıcı merkezli sistem tasarım” adını vermiştir (Norman & Draper, 1986; Friess, 2010; Keinonen, 2010). Son 30 yıl içerisindeki teknolojik gelişmeler, sosyal değişimlerin de getirişiyle deneyimler çeşitlenmiş; kullanıcıları zarardan koruma, hatalardan kaçınma gibi temel hedefler üzerine kurulu insan odaklı tasarım kavramı, daha çok yeni deneyimlerin elde edilmesi, heyecan ve memnuniyeti aramaya doğru genişleyerek dönüşmüştür. Bu doğrultuda 1990'larda, bu alandaki ilgi bilişsel ergonomi ve problem temelli ergonomiden; duygulara, deneyimlere ve fırsata dayalı tasarıma doğru değişmiştir (Keinonen, 2010). Çünkü, bilişsel ergonomi gibi geleneksel, nesne-odaklı yaklaşımlar, insan özelliklerini görmezden gelmesi, ölçülebilen kriterleri odağına alması ve bireysel, kültürel farklılıklara duyarsız kalması sebebiyle eleştirilmiş; tasarım ve yenilik noktasındaki potansiyeli sorgulanmıştır (Norman, 2005; Keinonen, 2010). Kullanıcı deneyimi, kullanım bağlamında uyanan algılar, fikirler kadar bu bağlamda tetiklenen duygu ve anılarla da ilgilidir. Bu yüzden spesifik olarak ürünle olan kısa vadeli etkileşimden öte, ürün etrafından gelişen duygu ve anlam değişimleri ile ilgilidir (Norman, 2013). Bu nedenle, kullanıcı deneyimini anlamak için “kullanıcı, ürün, kullanım bağlamı ve sosyal faktörler” gibi unsurları gözeterik tasarım problemine bütüncül bir yaklaşımla bakmak, insanların ürünlerle nasıl etkileştiklerini ve bu etkileşimlere verdikleri anlamları kavramak gerekir (Töre Yargın vd., 2020). Etkileşimler, pragmatik ve hedonik özellikler göz önünde bulundurularak dikkatle, bütüncül şekilde incelendiğinde kişilerin ürünle etkileşim süreçlerinde aldıkları aksiyon ve kararlarda etkili faktörler ve bu faktörlerin birbiriyle ilişkisini anlamlandırmak kolaylaşacak; (Hassenzahl, 2010; Hassenzahl, 2011); tasarım sürecinin merkezine kullanıcı ihtiyaçlarının, beklentilerin konumlandırıldığı başarılı ürün ve servislerin geliştirilmesi mümkün kılınacaktır (Norman, 2013). Kullanıcı ihtiyaçlarını, tasarım sürecinin merkezinde konumlandırmanın, kullanıcı

yönelimlerine ve beklentilerine göre ürün stratejileri, tasarım politikaları geliştirmenin, bu yaklaşıma sahip kurumların rekabetçi aktörler olarak pazarda öne çıkmasında rol oynayabildiği de vurgulanmaktadır (Rosenberg, 2019) .

Kullanıcı deneyimini odağına alan tasarım ve geliştirme süreçlerine adapte olabilen, bunu bir kurum kültürü olarak şirketin merkezine yerleştiren kurumlar ön plana çıkmaktadır (Innes, 2011; Sharon, 2016; Lombardo & Bilgen, 2020). Birçok global firma kendine ait stratejiler belirleyerek kendilerini kullanıcı deneyimini odağına olarak güncellemeye çalışmış; daha başarılı ürün ve servisler ortaya koyma adına tasarım, araştırma süreçlerini kurum içinde yanıtlamalarına izin veren ekipler oluşturup bu alana ciddi yatırımlarda bulunmuşlardır (Gray, 2014; Rukonic vd., 2019; Sharon, 2012).

2.2 Kullanıcı Deneyimi Araştırması

Kullanıcıların kullanım öncesi, sonrası beklentileri, ihtiyaçları, içsel motivasyonları; kullanım esnası duygularını ve düşüncelerini, etkileşimin gerçekleştiği ortam da düşünülerek bir bütün olarak kullanıcı deneyimi çatısı altında ele alınmaktadır (Hassenzahl & Ullrich, 2007). Bu noktada deneyimin bütüncül olarak anlaşılması adına deneyimin duygusal boyutunun anlaşılmasının önemli olduğu, duygusal deneyimin anlaşılması adına ürünlerin etkileşim süresince sebep olduğu davranışsal, fizyolojik reaksiyonlara ve öznel duygulara ayrı ayrı odaklanmanın şart olduğu ifade edilmekte (Desmet & Hekkert, 2007); duygusal deneyimi yorumlama noktasında fiziksel ve tinsel deneyim katmanlarının anlaşılmasının önemi vurgulanmaktadır (Hekkert, 2006; Poushneh ve Vasquez-Perraga, 2017).

Kullanıcı deneyiminin, kullanım esnasından bağımsızlığına, deneyimin zamanla olan ilişkisi özelinde farklı yaklaşımlar olsa da (Sanders, 2002; McCarty ve Wright, 2004); genel yargı kullanıcı deneyimi kavramının, bu noktada daha anlık yönelimleri, etkileşim boyundaki duygu değişimlerini tarif etme noktasında tercih edilen “deneyimlemek” kavramından ayrıştığına yöneliktir (Sanders, 2002; McCarty ve Wright, 2004; Kuniavsky, 2010; Zimmerman, 2008). Norman (2004), Sıklıkla kullanıcı deneyiminde ana meselenin bir ürün veya hizmetle etkileşim sürecindeki algıların toplamı olduğunu, duyguları, yönelimleri keşfetmenin ve bu etmenlerin ürün ve servis kullanımındaki izdüşümünü, etkisini anlamamanın kritik olduğunu vurgular (Hassenzahl ve Tractinsky, 2006; Norman, 2004). Nesne, kullanıcı ve bağlam

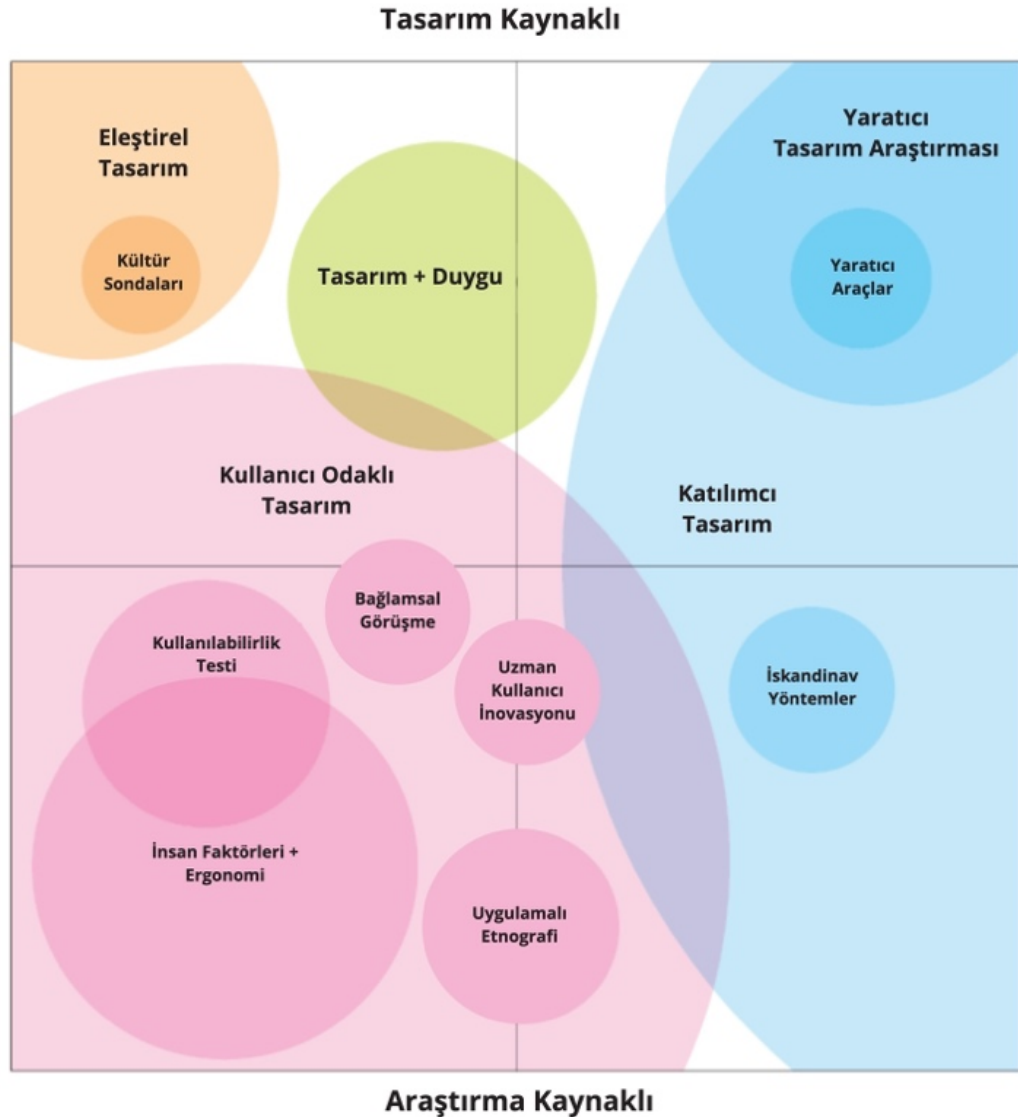
arasındaki ilişki ve karşılıklı etkileşimin bir sonucu olarak kullanıcı deneyiminin ortaya çıktığı ifade edilir (Hassenzahl ve Tractinsky, 2006).

Deneyim tasarımı sürecinde karar alma noktasında gerekli olan bilginin ortaya çıkarılması, nesne, kullanıcı ve bağlam arasındaki ilişkiyi, bu denklemde vuku bulan etkileşimleri anlama amacıyla kullanıcı deneyimi araştırmalarına başvurulmaktadır (Goodman vd., 2012;). Bu noktada başvurulmak istenilen yöntemler ve araştırmanın ele alınış şekli, kullanım bağlamı, izlenen tasarım süreci gibi faktörlere göre değişiklik gösterebilmektedir (Rubin & Chisnell, 2008; Nunnally & Farkas, 2016). Bu araştırmalar temel olarak tasarım sürecindeki karar vericilerin, geliştiricilerin kullanıcıları, kullanım bağlamını ve kullanım sürecini keşfetmesine; çeşitli gözlem teknikleri, görev analizi ve diğer metodolojiler aracılığıyla doğru tasarım kararlarının alınması noktasında kullanıcı davranışlarının, ihtiyaçlarının ve motivasyonlarının anlaşılmasına, tasarım kararlarını tanımlayan içgörülerin ortaya konulmasına odaklanır (Marsh, 2018; Barnum, 2019; Forlizzi & Battarbee, 2004).

Başkalarının yaşamını iyileştiren ürünler, hizmetler ortaya koymaya odaklanan kullanıcı merkezli tasarım yaklaşımında, mevcut ihtiyaçların, beklentilerin anlaşılmasına kapı açan; kullanıcıların sosyal ilişkilerinin, değerlerinin, bağlamsal rutin ve inançlarının anlaşılır kılınmasına odaklanan araştırmalar tasarımın önemli itici bir gücüdür (Çelikoğlu, 2015). Kullanıcıların günlük yaşamlarının, gündelik pratiklerinin, düşünce ve duygularının anlaşılması, tasarımcılar için karar alma noktasında önemli bilgi ve ilham kaynaklarıdır (Van Veggel, 2005; Gaver vd., 1999; Young, 2015). Tasarımcıların, kullanıcı, pazar bilgisini kullanarak “yeniliği zorlayan” araçlar olan konumlandıkları inovasyon odaklı ürün geliştirme ekiplerinde; deneyim tasarımı üzerine kurgulanan araştırmalar, açıklayıcı ve yönlendirici yapısı sebebiyle yeni ürün fikirleri yaratmanın önemli bir yolu olarak kabul edilmektedir (Ha ve Perks, 2005). Bu amaçla kurgulanacak, kullanıcı deneyimi araştırmalarının etkisi ve başarısında, araştırmacının tasarım pratiğinin doğasına ilişkin temel bir anlayışa sahip olması ve araştırma disiplinine, başvulacak yöntemlerin yeterliliklerine, uygulanışına ilişkin bağlamsal hakimiyeti kritiktir (Töre Yargın, 2013; Stolterman, 2008).

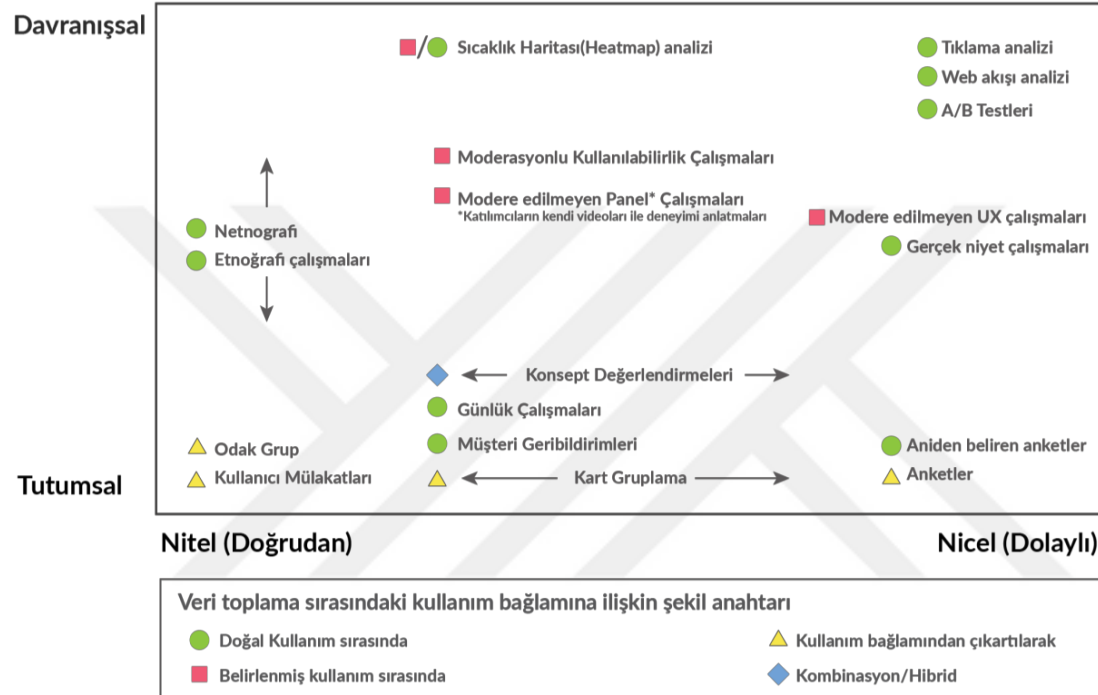
Ürünle etkileşim öncesinde, sırasında ve sonrasında sürekli değişebilen, devinim ve dönüşüm halinde olma durumu üzerinden tanımlanabilen, kullanıcı deneyimini anlama ve değerlendirme adına başvuru yaygın araştırma metotlarının kapsamının, uygulanma şekillerinin ve bu metotlara olan yaklaşım da zaman içerisinde değişiklik

gösterebilmektedir (Vermeeren vd., 2010). Deneyimin kullanılabilir olup olmadığını ölçmeye, değerlendirmeye odaklanan pratiklerin yerini, zaman içerisinde deneyimi bütünsel olarak anlamaya, değerlendirmeye izin veren yaklaşımların, modellerin almaya başladığı anlaşılmaktadır (Väänänen vd., 2008; Fokker vd., 2009). Bu doğrultuda, tasarım süreçlerinde başvurulanan araştırmalar kapsamında faydalanan yöntemlere olan yaklaşımda yaşanan değişimle birlikte bu bağlamda tercih edilen sınıflandırma modelleri, haritalamalar özelinde de yeni yorumlamalar getirilmiştir (Sanders & Stappers, 2008). Sanders'ın (2008) alandaki uygulamaların değişimi, dönüşümünü tarif etme, olası yaklaşımları, gelecek fikirleri anlamayı, yeni yaklaşımları ve fikirleri büyük resimde konumlandırmayı kolaylaştırmak için sunduğu bu çerçeveleme, tasarım araştırmaları alanındaki çeşitlenmeyi, dönüşümü de açıklamaktadır (Şekil 2.1).



Şekil 2.1 : Tasarım araştırmasının gelişen bir haritası (Sanders, 2008).

Bu noktada tasarım sürecinin farklı aşamalarında, farklı önceliklerle araştırma ihtiyacının yanıtlanmaya çalışıldığı; hedeflenen verinin elde edilmesi amacıyla başvurulacak yöntem setinin belirlenmesi noktasında farklı faktörlerin göz önünde bulundurulmasının gerekli olduğu görülmüştür. Rohrer (2014), bu faktörleri ihtiyaç duyulan bilginin karakteri, yanıtlanan sorunun türü ve ürünün kullanım bağlamı olmak üzere üç eksende incelemiş; kullanıcı deneyimi araştırması bağlamında yaygın olarak kullanılan yöntemleri bu eksenleri referans alarak sınıflandırmıştır (Şekil 2.2)

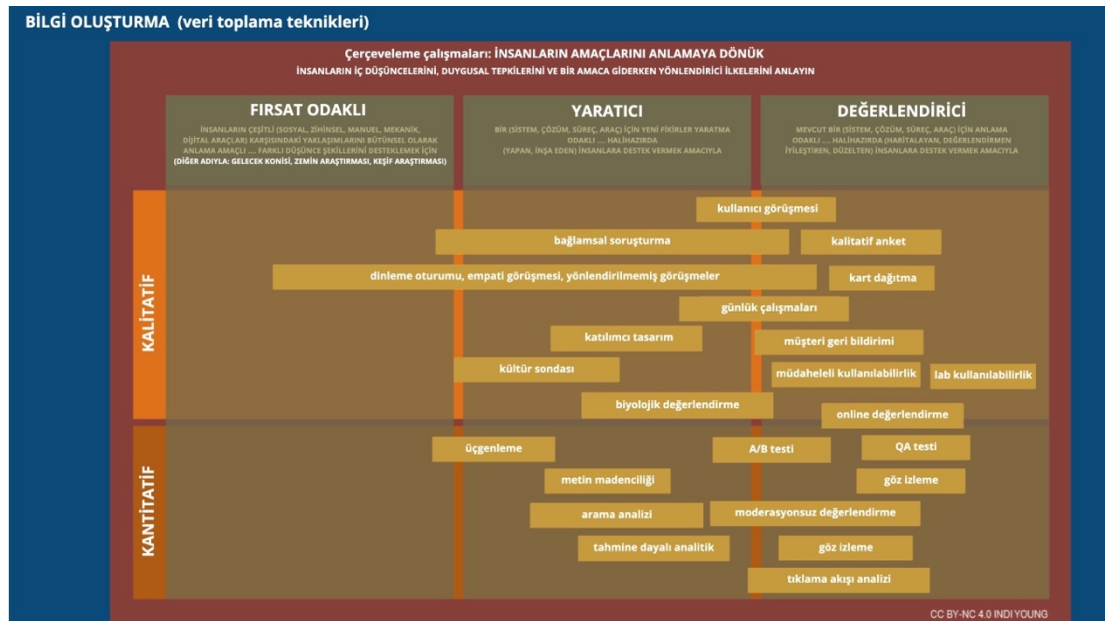


Şekil 2.2 : Kullanıcı deneyimi araştırma yöntemlerinin sınıflandırılması (Rohrer, 2014).

Flick (2009) ise bu noktada araştırmanın ne zaman, hangi süreyle yapıldığını önceliklendirmiş; araştırma yöntemlerini, kesitsel araştırma ve boylamsal araştırma olmak üzere iki başlık altında sınıflandırarak incelemiştir. Araştırmacının, araştırma uygulaması sırasındaki yönetsel konumu ve araştırmanın yürütüldüğü ortam da araştırma yönteminin belirlenmesinde, kullanıcı deneyiminin incelenmesinde etki sahibidir. Araştırmacının, araştırma uygulama sürecindeki konumu, üstlendiği role göre yönetilen (moderasyonlu) ve yönetilmeyen (moderasyonsuz) olmak üzere iki başlıkta incelenebilir. Araştırmanın yürütüldüğü ortam düşünülerek bir sınıflandırmaya gidildiğinde ise kullanıcı deneyimi araştırmaları, araştırmacının ortam koşulları özelinde bir hakimiyet sağladığı, kontrol odaklı, çoğunlukla spesifik görevlerin ve yönelimlerin anlaşılmasını amaçlayan laboratuvar araştırmaları ve araştırmacının, araştırma ortamı özelinde bir kontrolünün mevcut olmadığı

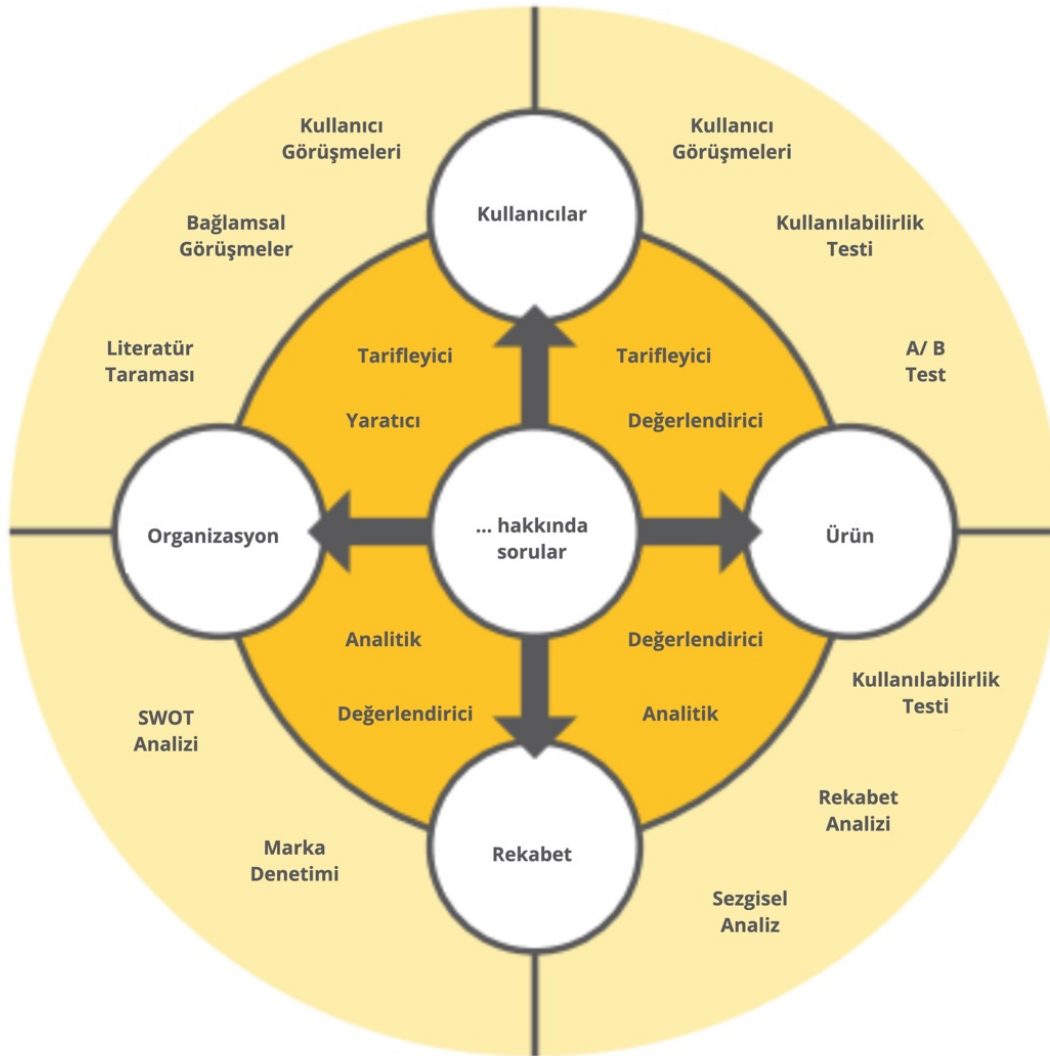
kullanıcıların aşına olduğu, doğal ortamlarda gerçekleştirilen, çoğunlukla kullanıcılarının bağlamsal davranışlarını anlama amaçlı kurgulanan doğal araştırmalar olmak üzere iki başlıkta incelenebilir (Barnum, 2020; Töre Yargın vd., 2020).

Stappers & Sanders (2003) ve Young (2021) ise yöntemlerin sınıflandırılması noktasında tasarım sürecinde yer alınan aşamayı önceliklendirmiştir. Deneyimin ve kullanım bağlamının tarif edilmesine odaklanan, üretim döngüsünün erken fazlarında konumlanıp, çoğunlukla ürünün ana hatlarını, vizyonunu şekillendirme noktasında başvurulmuş araştırma yöntemlerini yaratıcı (generative) kullanıcı araştırma yöntemleri tanımlarken; kullanıcı deneyimi tasarımı sürecinde kullanıcıların yönelimlerini ve ihtiyaçlarını izleyen içerik ve fonksiyonlar belirlendikten sonra, bu fonksiyon ve içeriklerin doğru deneyime ve etkileşim setlerine dönüştürülmesini kolaylaştıran, tasarlanan konseptlerin kullanıcıyla nasıl ve hangi önceliklerle temas etmesi gerektiğini tarif eden, daha iyi çalışacak çözüme ulaşmayı hedefleyen biçimlendirici araştırma yöntemlerini ise değerlendirici (evaluative) yöntemler olarak tanımlamıştır (Stappers & Sanders, 2003). Young (2021) ise bu iki tanıma ek olarak, üçüncü bir başlık olarak kullanıcıların iç düşüncelerini, zihin modellerini bütünsel olarak anlamı amaçlayan, üretim döngüsünden önce konumlanan, ilişkili bağlam özelinde keşif, temel inşa etme işlevi görecektir araştırmaları tanımlamak için fırsat odaklı (opportunity) yöntemler tanımını tercih etmiştir (Şekil 2.3).



Şekil 2.3 : Tasarım sürecine göre veri toplama tekniklerinin sınıflandırılması (Young, 2021).

Kullanıcı deneyimi araştırmalarında sıklıkla başvurulan yöntemlerin sınıflandırılması noktasında Stappers & Sanders (2003) ve Young 'a (2021) benzer bir yaklaşım izleyen Hall (2019), bu noktada araştırmaya götüren soruların, doğru tasarım kararlarının alınması noktasında yanıtlanması gereken belirsizliklerin ilişkili olduğu alanların belirlenmesinin önemini vurgulamış; önerdiği yaklaşımda yöntemlerini, tasarım süreçleri ve ilişkili oldukları geliştirme odaklarını gözeterek kategorilendirmiştir (şekil 2.4).

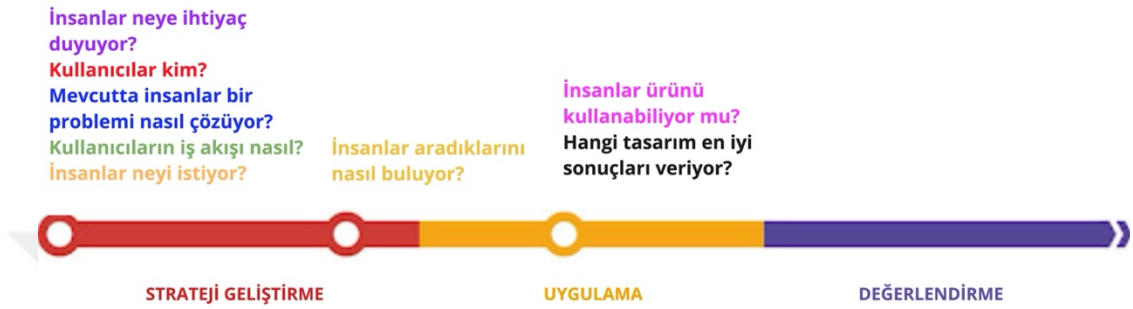


şekil 2.4 : Tasarım süreçlerine göre araştırma yöntemlerinin sınıflandırılması (Hall, 2019).

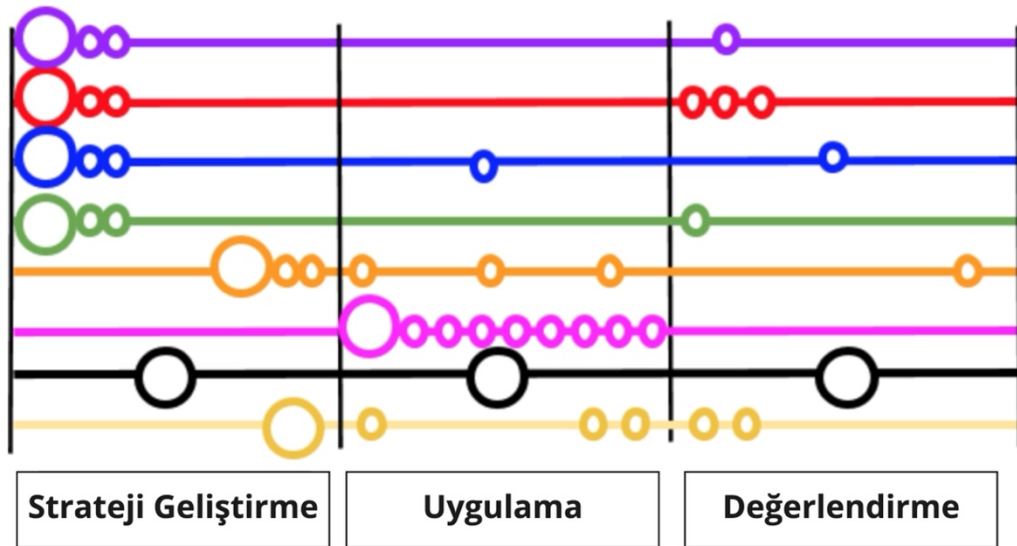
Sharon (2012) ve Savarit (2020) de Hall (2019) ile Young 'a (2015) benzer şekilde kullanıcı deneyimi araştırmalarında sıklıkla başvurulan araştırma yöntemlerini ürün/ servis geliştirme sürecinin temel fazlarıyla eşleştirerek incelemiş; ürün/ servis geliştirme süreçlerini, üretim döngülerini anlamamanın, etkili araştırmaları başlatacak doğru soruları sorabilmenin, üretim süreçlerindeki ihtiyaçları tanımlayabilmenin

önemini vurgulamıştır. Sharon önerdiği yaklaşımda ürün/ servis geliştirme sürecini strateji belirleme, uygulama, değerlendirme olmak üzere üç adımda ele almış, bu adımları, bu adımlarda sıklıkla sorulan sorular ve bu soruların kümülatif olarak gruplandıkları soru kalıplarıyla eşleştirerek incelemiştir (Şekil 2.5; Şekil 2.6)

Ürün geliştirme sürecinde kullanıcılara soru sormak için en uygun zamanlar



Şekil 2.5 : Ürün geliştirme sürecine göre yöntemlerin sınıflandırılması (Sharon, 2016).



Şekil 2.6 : Araştırma sorularının ürün geliştirme süreçlerine göre konumlandırılması (Sharon, 2016).

Kullanıcı deneyimi araştırmaları, tasarım sürecinde konumlandıkları nokta, yanıtladıkları sorular, elde etmeyi hedefledikleri verinin türü, bu doğrultuda tercih edilen yöntem seti gibi noktalarda ayrışsalar da, potansiyel kullanıcılar ile gerçekleştiriliyor olmaları ve tasarım kararlarının alınması, araştırma çıktılarının sentezlenmesi noktasında izlenen yaklaşımlar düşünüldüğünde ortaklaşmaktadır (Friess, 2010). Bu noktada tasarım araştırmalarının ve kullanıcı deneyimi

araştırmalarının ana amacı farkında olunan veya olunmayan örtük ihtiyaçların ve tasarım kararında yönlendirici işlev üstlenebilecek veri setinin katılımcıyı tetikleyebilecek görev ve yaklaşımlarla elde edilmesidir (Stappers ve Sanders, 2003). Sanders (2002), kullanıcıların hissettiklerini ve hayal ettiklerini kapsayan düşsel bilginin keşfedilmesi noktasında etnografik yöntemlere başvurulmasının önemini ifade ederken (Sanders, 2002; Seybold, 2006); doğru tasarımı oluşturma noktasında, ürünün bağlamını ve potansiyel kullanımını tarif eden içgörülerin sentezlenmesinde etkili yaratıcı yöntemleri ve tasarım sürecinde üretilen konseptlerin, alternatif çözümlerin kullanıcı katılımıyla önceliklendirilmesine, çeşitlendirilmesine odaklanan değerlendirici yöntemleri de vurgulamaktadır (Stappers ve Sanders, 2003). Diğer yandan, ürünün kullanım sürecine, kullanılabilirliğinin analizine, değerlendirilmesine odaklanan yöntemlerin de önemli olduğu, ürün/servis geliştirme sürecinde kritik işlev üstlenebileceği anlaşılmaktadır (Rubin & Chisnell, 2008; Tullis & Albert, 2013).

Yakın zamanlı çalışmalar, projektif ve katılımcı tekniklerle ilham verici veriler sağlama odaklı araştırma temelli yaklaşımların tasarım, geliştirme süreçlerinde yaygınlaştığına; kullanıcıları ve ihtiyaçlarını anlamak için tasarımcıların, kullanıcı araştırmalarını uygulamaya koymayı, araştırma çıktılarını gözeterek tasarım kararları sentezleyebiliyor olmayı öğrenmesi gerektiğine işaret etmektedir. (Visser vd, 2005; Hulkko vd., 2004; Stappers, 2007). Kullanıcı deneyimi araştırmalarının ürün/servis geliştirme süreçlerinin kilit, yaygın rutinleri haline geldiği, bununla birlikte kullanıcı deneyimi araştırmacılarının da ekiplerin olağan paydaşları haline gelmeye başladığı anlaşılmaktadır (Portigal, 2013; Klein, 2016).

Kurumların kullanıcı deneyimi araştırmalarına yapılan ilgi ve yatırım hızla artmakta; ürün/servis geliştirme süreçlerinde konumlanan araştırmaların katma değeri, tasarım sürecine sunduğu yönlendirici işlev, bu süreçlerde konumlu paydaşlarca daha görünür hale gelmektedir (Klein, 2016; Sharon, 2016). Bu durum, kullanıcı deneyimi araştırmalarının ürün/servis geliştirme süreçlerinde konumlandırıldığı evrelerin genişlemesine, araştırmalara başvurulmuş senaryoların, durumların çeşitlenmesine (Hall, 2019; Nunnally & Farkas, 2016); birçok kurumun bu alana özelleşen kişileri istihdam etmeye, kendi bünyelerinde kullanıcı deneyimi araştırma ekipleri kurmaya başlamasına zemin hazırlamıştır (Lombardo & Bilgen, 2020; Klein, 2016; Bromley, 2020).

Userzoom firmasının 2020 yılında yayınladığı sektör raporu da, kullanıcı deneyimi araştırmalarının katma değeri noktasındaki farkındalığın arttığını, kullanıcı deneyimi araştırmalarını ürün/servis geliştirme süreçlerinin farklı adımlarında konumlananın, tasarımın nihai başarısı için bir zorunluluk olarak tanımlanmaya başlandığını ortaya koymaktadır (Userzoom, 2020). User Interviews firmasının 2020 yılında yayınladığı sektör raporu ise, kullanıcı deneyimi araştırmacılarının çok büyük bir kısmının tasarım sürecine henüz başlanmadan veya ürün/servis geliştirme döngüsünün çok erken aşamalarından itibaren araştırmalara başladıklarını; kurumların kullanıcı deneyimi araştırmalarını salt bir validasyon aracı olmaktan öte, fikir geliştirmeye zemin oluşturma, ortaya konan konseptleri değerlendirme işleviyle üretim süreçlerinde konumlandığını göstermektedir. Bu rapor, aynı firmanın 2021 tarihli raporuyla beraber okunduğunda ise, kurumların tamamlanan araştırma sayısının ve istihdam edilen araştırmacı sayısının yıldan yıla arttığı görülse de; araştırmacıların çok büyük kısmının kullanıcı deneyimi araştırmaları kapsamında izlenen süreçleri yeterince efektif bulmadığı ve kurumların araştırmalardan elde edilen içgörülerden faydalanma, bu içgörülerini karar alma süreçlerinde konumlandırma noktasında çeşitli sıkıntıların mevcut olduğu ve bu durumun son iki yılda olumlu yönde değişmediği de anlaşılmaktadır (User Interviews, 2021 & User Interview, 2020).

Diğer yandan, kullanıcı deneyimi araştırmalarının Türkiye'deki ürün/servis geliştirme konumlanma şeklini incelediğimizde durumun global örneklerden biraz daha farklı olduğu anlaşılmaktadır. Sherpa ve Uxservices gibi alanda faaliyet gösteren firmaların yürüttüğü araştırmalar, özellikle finans ve e-ticaret sektörlerinde dijital ürün geliştirme süreçlerinde bu çalışmalara ayrılan bütçelerin, araştırma ihtiyacının yanıtlanması noktasında sağlanan istihdamın arttığını gösterse de, kullanıcı deneyimi araştırmalarına başvuru bağlamlarının kısıtlı olduğu, katma değeri noktasında farkındalığın düşük olduğu görülmektedir (Sherpa, 2018; Uxservices, 2018; UXservices, 2019). Kullanıcı deneyimi araştırmalarına çoğunlukla ürün/servis geliştirme süreçlerinin geç adımlarında başvurulduğu, yürütülen araştırmaların çoğunlukla ortaya konan deneyimlerin kullanılabilirliğini anlamaya dönük kısıtlı etkiye sahip araştırmalar olduğu anlaşılmıştır. Kullanıcı deneyimi araştırmalarının çoğunlukla dışarıdan karşılanan bir üretim aktivitesi olduğu, kurumlarda kullanıcı deneyimi araştırmacısı olarak istihdam edilen profesyonellerinin kısıtlı olduğu görülmüştür. Bu durumun da getirisi olarak kullanıcı deneyimi araştırmacılarının

ürün/servis geliştirme süreçlerinin stratejik bir paydaşı olduğunu söylemek henüz çok güç olsa da, sektör raporları yayınladıkları tarih göz önünde bulundurularak karşılaştırmalı olarak incelendiğinde; kullanıcı deneyimi araştırmacılarının global örneklerde de görüldüğü gibi karar alma süreçlerinin etkin paydaşları haline gelme potansiyelinin yakın gelecekte mevcut olduğu anlaşılmaktadır (Sherpa, 2018; Uxservices, 2018; UXservices, 2019; User Interview, 2020).

İnal ve Rızvanoğlu (2016) da bu alanın Türkiye pazarındaki uygulamalarının, global örneklerle karşılaştırıldığında belli noktalarda eksiklikler barındırdığını belirtse de uzun vadede bu alana yapılan yatırımın büyüme potansiyelini ifade etmektedir; Töre Yargın vd. de (2020) da yazılım ve bilişim sektörlerindeki yatırımın sonucu olarak bu alanın da ciddi bir büyüme potansiyeli barındırdığını vurgularken, Türkiye’de çalışmakta olan kullanıcı deneyim profesyonellerinin, yurtdışında aynı pozisyonda çalışan kişilere göre yönlendirme ve rehberlere duydukları ihtiyacın altını çizmektedir.

Kullanıcı deneyimi araştırmalarının önerdiği katma değerın kurumlar tarafından anlaşılması ile birlikte, kurumlar kullanıcı deneyimi araştırması ihtiyaçlarını kendilerine özel olarak karşılayabilecek özelleşmiş ekiplere, bu alanda faaliyet gösteren danışmanlık firmalarıyla işbirliklerine yönelmiştir (Gray, 2014; Bromley, 2020). Bununla birlikte, kullanıcı deneyimi araştırmalarından elde edilen katkının her zaman sağlanan istihdama paralel şekilde artmadığı, kullanıcı deneyimi araştırma süreçlerinin verimlilik noktasında ciddi eksiklikler barındırabildiği görülmüştür. Kurumun ürün/servis geliştirme kültüründe kullanıcı deneyimi araştırmalarının konumlandığı noktanın, üretim paydaşlarının kullanıcı deneyimi araştırmalarına olan yaklaşımının, kullanıcı deneyimi araştırmacılarının ürün/servis geliştirme süreçlerindeki konumlanma şeklinin, elde edilen verinin derlenmesi ve aksiyona dönüştürme noktasında izlenen uygulamalar, araştırmanın kuruma ve üretim süreçlerine sağlayacağı katkı noktasında kritik öneme sahiptir (Sharon, 2012; Lombardo & Bilgen, 2020; Savarin, 2020). Bununla birlikte, kullanıcı deneyimi araştırmalarının uygulanmasının ve yönetiminin ciddi operasyonel süreçler olduğu, kurumların araştırmanın operasyonel ayağının yürütülmesi noktasında barındırdığı altyapının yeterliliği de araştırmalardan elde edilen katkı noktasında önemli bir belirleyicidir (Kaplan, 2020; Savarin, 2020).

Kullanıcı deneyimini bir kurum kültürü olarak şirketin merkezine yerleştiren, global bilinirliğe de sahip SAP, Spotify, Dropbox, Microsoft gibi kurumlarda, kullanıcı

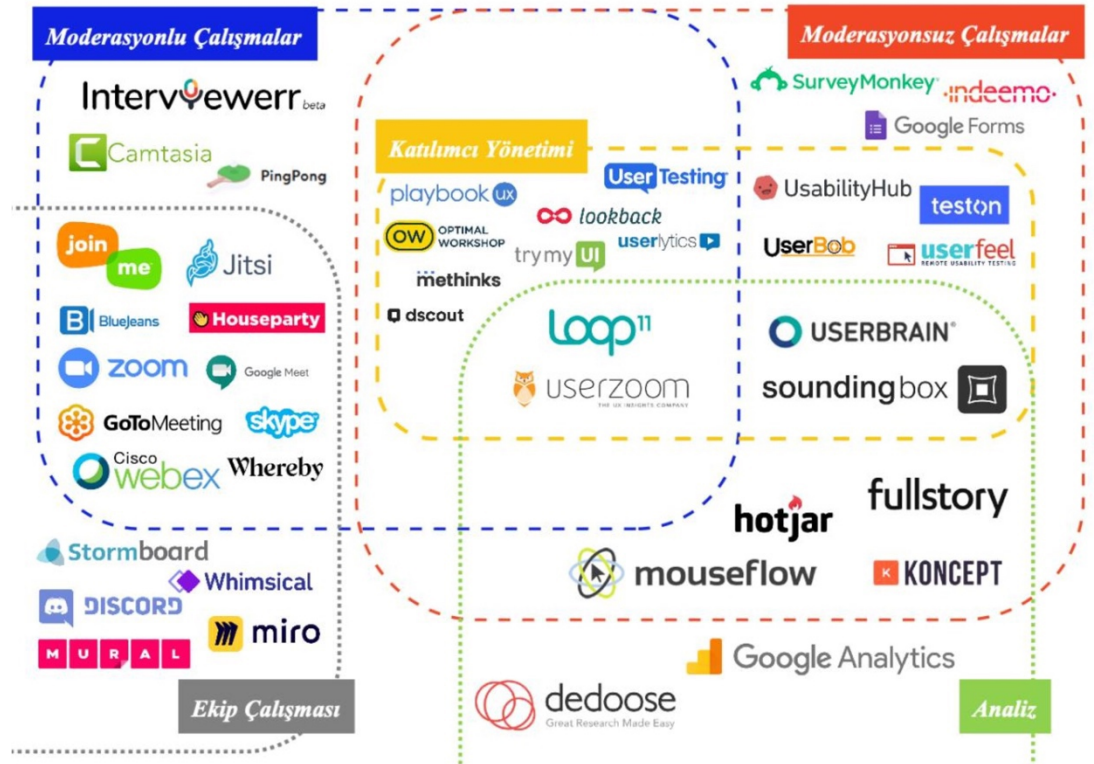
deneyimi araştırmalarının etkisini artırıp, araştırmaların ve araştırma ekiplerinin tanımlı ürün/servis geliştirme süreçlerinde stratejik bir paydaş olarak konumlanması daha erken zamanda gerçekleşmiştir (Lang & Howell; 2017). Bunun sonucu olarak Lallemant v.d. (2015) ve Portigal (2013) tarafından da açıklanan, koşulların ve bağlamın kilit önem taşıdığı kullanıcı deneyimi araştırması süreçlerinin uygulanmasını ve yönetilmesini, kendi bağlamları dahilinde daha verimli kılacak yaklaşımlar tanımlanmış; araştırmaların yürütölmesini, üretim süreçlerinde konumlandırılmasını kolaylaştıran, araştırmanın operasyonel eforunu yönetilebilir kılan bir araştırma altyapıları ve organizasyonel modeller geliştirmişlerdir (Lang & Howell; 2017; Kolenda, 2019; Fulmer, 2019; Nash, 2020; Guckenburg, 2021).

Ortak noktaları, kullanıcı deneyimi araştırmalarının başarılı ürün/servislerin geliştirilmesi noktasındaki pragmatist işlevine, yatırımın geri dönüşü noktasında ölçülebilir katkısı özelinde farkındalığa hakimiyet olan bu kurumların, kullanıcı deneyimi araştırmalarını, fırsatları daha erken fark ederek rekabetçi piyasada öne çıkma, hızlı bir dönüşüm sürecinde olan dijital dünyada güncel kalma noktasında etkili bir araç olarak konumlandıkları anlaşılmaktadır (Lang & Howell, 2017; Töre Yargın vd., 2020; Travis & Hodgson, 2019)

Kullanıcı deneyimi araştırmalarının kurumlardaki ve üretim süreçlerindeki etkisinin yükselmesi, alana yapılan yatırımın artması kullanıcı deneyimi araştırması bağlamında başvurulanan araştırmalara özelleşen yardımcı araçların, dijital uygulamaların ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Lang & Howell, 2017; Travis & Hodgson, 2019). Araştırma sürecinin farklı aşamalarında beliren ihtiyaçlara özelleşen bu araçların sunduğu kullanımlar, kullanıcı deneyimi araştırmacıları tarafından araştırma süreçlerinin yürütölmesine sunduğu katkı sebebiyle olumlu karşılanmakta; kurumlar araştırma süreçlerine sunduğu kolaylaştırıcı işlev sebebiyle bu araçlardan faydalanmakta; belli durumlarda araştırma sürecinde faydalanmak üzere kendi yardımcı araçlarını üretmektedir (Lang & Howell, 2017; Töre Yargın vd., 2020; User Interviews, 2021).

Online veri toplama araçlarının zaman içerisindeki gelişimi, uzaktan araştırmanın bir opsiyon olarak ortaya çıkmasını kolaylaştırmış; farklı durumlarda ve senaryolarda başvurulabilen bir kullanıcı deneyimi araştırması opsiyonu olarak araştırmacıların rutinleri arasında yerini almıştır (Bolt & Tulathimutte, 2010; Barnum, 2020). Katılımcı yönetimi araçları ise, kullanıcı deneyimi araştırmacıları için eforu yüksek, yer yer

sıkıntılı da olabilen operasyonel bir adım haline gelebilen katılımcı temini sürecine getirdiği kolaylık ve araştırmacıların lokasyon bağımsız araştırma yapabilmelerine sunduğu katkı ile olumlu karşılanmaktadır. Disiplinler arası iş birliğinin kritik olduğu, paydaşlar arası kurulan iletişim ve birlikte çalışma yaklaşımlarının, araştırmanın verimliliği noktasında belirleyici öneme sahip olduğu araştırma süreçlerinde, ekip çalışması araçlarının ve bu araçlar üzerinden gerçekleştirilen görüşme ve çalıştaylar kilit öneme sahiptir. Analiz araçlarının ise, çoğunlukla kısıtlı bir zaman dahilinde araştırma adımlarını ilerletmekte olan araştırmacıların veri analizi ve içgörü sentezleme süreçlerine sunduğu katkı ön plana çıkmaktadır (Kaplan, 2020; Töre Yargın vd., 2020). Kullanıcı deneyimi araştırmalarında, araştırmacılar tarafından sıklıkla başvuru alan araçlar katılımcı yönetimi, veri toplama, analiz ve ekip çalışması olmak üzere dört başlık altında incelenebilir (Şekil 2.7).



Şekil 2.7 : Kullanıcı deneyimi araştırması alanında sıklıkla faydalanan yardımcı araçlar (Töre Yargın vd., 2020).

Kurumların kullanıcı deneyimi araştırmalarına olan yatırımının artması, kullanıcı deneyimi araştırması araçlarına olan olumlu yansımalarının yanında, kullanıcı deneyimi araştırmacısı olarak istihdam edilen profesyonellerin artmasına, bu alana özelleşen yerel komünitelerin ortaya çıkmasına, global komünitelerin ve alan profesyonellerinin

uluslararası işbirliklerinin çeşitlenmesine sebep olmuştur (User Interview, 2020; Hasley, 2020).

Bununla birlikte, sayısı ve çeşitliliği son yıllarda artan kullanıcı deneyimi süreçlerine özelleşen araçların ve uygulamaların da, oluşturdukları bloglarda kullanıcı deneyimi araştırma süreçlerinde izlenen uygulamalar, iş yapış biçimlerine dönük ciddi sayıda içerik üretiminde bulunduğu, belli durumlarda sektörde bilinirliği, etkisi yüksek kişileri de yazar olarak kendi platformlarına dahil ettikleri anlaşılmıştır (User Interviews, 2021; User Interviews, 2020; Hasley, 2020).

Kullanıcı deneyimi araştırması disiplininin kurumlardaki etkisinin genişlemesi ve bu alana özelleşen, özelleşmekte olan profesyonellerin artmasıyla birlikte, henüz müfredatlandırılmış eğitim programlarına sahip olmayan alan özelinde profesyonellerin teorik ve pratik altyapı oluşturmalarını sağlama ihtiyacı belirlemiştir (Töre Yargın vd., 2020). Bununla birlikte, kullanıcı deneyimi araştırmalarının uygulanmasına dönük yaklaşımların, iş yapış biçimlerinin değerlendirilmesine, araştırma süreçlerinin daha efektif kılınmasına dönük kaynakların ve içeriklerin sayısı da hızla artmıştır (Hasley, 2020; Savarit, 2020). Halihazırda kullanıcı deneyimi tasarımı noktasında belli uygulamaları, ürün/servis geliştirme süreçleri özelinde yaklaşımları mevcut kurumlar, kullanıcı deneyimi araştırmalarına olan bakış açılarını sorgulamış; kullanıcı deneyimi araştırmalarının ve kullanıcı deneyimi araştırmacılarının üretim sürecindeki konumlanmaları özelinde yeni yaklaşımlar tanımlanmıştır (Sharon, 2012 & Kaplan, 2020). Akademi bağlamında da, kullanıcı deneyimi alanyazınında yer alan birçok çalışmada, akademide yapılan araştırmaların, reel sektörde kullanıcı deneyimi sürecini destekleyebilmesi için endüstride gerçekleştirilen uygulamaların araştırılması gerektiğinin altı çizilmiştir (Gray, 2016; Kramer 2016; Roschuni, vd., 2015). Belli bir büyüme oranına sahip, mevcut uygulamaların ve yaklaşımların da buna paralel şekilde hızlı bir dönüşüm sürecinde olduğu kullanıcı deneyimi araştırması alanında çalışan araştırmacı ve tasarımcıların koşullarının, uygulamalarının daha iyi anlaşılmasının, sektör profesyonellerine destek olacak strateji ve yaklaşımların geliştirilmesinin önemi vurgulanlanmıştır (Töre Yargın vd., 2020; Boyd, 2018; Konstantinakis & Caridakis, 2020).

Diğer yandan, sektörde ve sanayide uygulanan kullanıcı deneyimi araştırması yöntemlerinin, izlenen uygulamaların akademide geliştirilen yaklaşımlardan ayrıştığı (Chivukula, vd., 2018; Gray, 2016; Kramer, vd., 2016); kullanıcı deneyimi

araştırmasının pratikteki uygulamalarının özellikle geçerlilik tanımı ve başarılı olma kriteri noktasında akademinin bilimsel geçerlilik kabullerinden tamamen farklılaştığı anlaşılmıştır (Anderson, 2020; Töre Yargın vd., 2020). Bu durum, bu araştırmaların ele alınış şekline, araştırmaların yürütülmesi noktasında kurulan işbirliklerine ve aktörlerin araştırmaların gerçekleştirilmesi noktasında sahip olduğu önceliklere doğrudan etki etmektedir (Hörning, 2015; Töre Yargın vd., 2020; Burnam, 2021; Anderson, 2020; Travis & Hodgson, 2019).

Kullanıcı deneyimi araştırmaları, akademik bağlamda yürütülen araştırmalardan özellikle veri geçerliliği noktasında tamamen ayrılmaktadır (Isaksson vd., 2020; Cross, 2007). Kullanıcı deneyimi araştırmaları daha çok tasarım süreciyle ilişkin pragmatist amaçlar ve beklentiler odağında kurgulanmaktadır. Başka bir deyişle, kullanıcı deneyimi araştırmasından beklenen ve kurumların araştırmalara başvurma sıklığının artmasının da ana sebebi, tasarım sürecine yatırım kararı alılabilecek etkili bilgi girdisi sağlamasıdır (Töre Yargın vd., 2020; Sharon, 2012; Lang & Howell, 2017)

Töre Yargın (2013), bu bağlamda yürütülen araştırmaların temel motivasyonları arasında tasarım sürecine rehberlik etme, yaratıcılığa dönük ilham verme ve tasarım sürecinde ilerleme adına kararları gerekçelendirme olduğunu ifade etmektedir. Deneyim tasarımı odaklı araştırma yapmanın öncelikli nedenlerinden ilki olan tasarım sürecine rehberlik etme tanımı, firmanın mevcut projeleri için tasarım gereksinimleri ve gelecekteki yatırımlar için olası yönler hakkında bilgi sağlaması, tasarımcılara net ve hedeflenen tasarımı formüle etme ve üretim kapsamında yapılacak planlanmaları kolaylaştırma amaçlı başvurulmuş araştırmaları ifade ederken; yaratıcılığa dönük ilham verme ise, mevcut pazarda mevcut olmayan yeni çözümler üretmek, tasarımcıların alanda mevcut ilişkileri, davranışları temel alan daha önce yapılmamış konseptler, ürünlerin tasarlanması noktasında hayal gücünü zenginleştiren, tasarımcının zihninde yeni kapılar açan araştırmaları tarif etmektedir. Üçüncü tanım olan, tasarım sürecinde ilerleme adına kararları gerekçelendirme ise, tasarımcıya tasarım sürecinde sonraki aşamalara geçme yeteneği kazandırabilen, karar verme süreçlerinde tasarımcıya özgüven, belli rasyoneller dahilinde karar alma yetisi kazandırabilen araştırmaları ifade etmektedir (Töre Yargın, 2013).

Kullanıcı deneyimi araştırmalarının, incelenen olguyu bilimsel bir bakış açısıyla, doğru bir şekilde ölçmenin veya tarif etmenin yanında, odağına üretim sürecine, karar alımı noktasında bir katkı sunma gereksinimini konumlandırması, bu araştırmaların

akademik amaçla yürütülen tasarım araştırmalarından temel olarak ayrışan noktasıdır. Ancak bu durum, bahsedilen iki beklentinin birbirinin önüne geçmesini engellememelidir, Töre Yargın vd. (2020), Barnum (2019) ve Hall (2019), üretim noktasında, karar alınımı noktasında bir katkı sunma gereksinimini atak ve hızlı bir şekilde karşılamak adına araştırmanın titizliğinden ödün verilmesinin, araştırmanın etkinliğine yönelik risk yaratacağını; araştırma kapsamında elde edilen verilerin, yapılan çıkarımlarının doğruluğunu ve geçerliliğini sorgulanabilir kılacağını ifade etmektedir.

Doğru tasarım kararlarına götürecek geçerli verinin elde edilmesi noktasında kullanıcı deneyimi araştırmalarına sistematik titiz bir yaklaşım temel bir gereklilik olmakla birlikte kullanıcı deneyimi araştırmalarında izlenen süreç, başvuru alanları, faydalanılan formatlar da iki araştırma türü arasında ifade edilen farklılıklar, çalışmalara ayrılan süre gibi etkenlerin sonucu olarak farklılaşmaktadır (Sharon, 2012; Hodgson & Travis, 2019; Lombardo & Bilgen, 2020). Diğer yandan, akademik bağlamda gerçekleştirilen tasarım araştırmaları noktasında izlenen yaklaşımların, kullanıcı deneyimi araştırmalarının öncülü olması sebebiyle, bu araştırmalarının yürütülmesi, ele alınışı noktasındaki etkisi, yönlendiriciliği kuvvetlidir (Lombardo & Bilgen, 2020; Hodgson & Travis, 2019). Yakın zamanda bu alan özelinde gerçekleşen dönüşüm incelendiğinde, kullanıcı deneyimi araştırmaları özelinde izlenen yaklaşımların, iş yapış şekillerinin akademik tasarım araştırmalarından ayrılmaya başladığı; tamamen kullanıcı deneyimi alanında ortaya çıkan ihtiyaçları izleyen, bu alanda beliren gereksinimlere özelleşen çözümler, yaklaşımlar ortaya çıkmaktadır (Sharon, 2012; Lombardo & Bilgen, 2020; Hodgson & Travis, 2019). Lombardo & Bilgen (2020) ve Sharon (2012) da bu değişimin gerekliliğini vurgulamakta; araştırma kapsamında izlenen verilerin dolaşıma sokulması ve araştırmacının araştırma sürecinde konumlanması noktasında izlenebilen akademi kökenli belli yaklaşımların, kullanıcı deneyimi araştırmalarının konumlandığı ürün/servis geliştirme süreçlerindeki karşılığının düşük olabildiğini ifade etmektedir.

Bilinçli tasarım kararları alma, ve iş hedeflerini izleyen çözümleri ortaya koyma adına, çeşitli gözlem teknikleri, görev analizi ve diğer metodolojiler aracılığıyla kullanıcı davranışlarını, ihtiyaçlarını, motivasyonlarını, karar alma mekaniklerini anlamaya odaklanan kullanıcı deneyimi araştırmalarının yürütülmesi noktasında izlenecek yolun, uygulamaların belirlenmesinde, araştırmanın konumlandığı ürün/servis

geliştirme süreçlerinde tasarımın nasıl ele alındığı, araştırmacıların üretim süreçlerinde nasıl konumlandığı büyük önem taşımaktadır (Marsh, 2018; Sherwin, 2012; Klein, 2016). Tasarım süreçlerinde karşılığı olan başarılı kullanıcı deneyimi araştırmalarının yürütülmesi noktasında, kullanıcı deneyimi araştırmacılarının tasarım paydaşları ve üretim süreçlerindeki karar vericilerle kurduğu ilişki, araştırma ihtiyacının tanımlanması ve detaylandırılması ile sonuçlanan süreçte araştırmacının üstlendiği rol etkilidir (Hall, 2019; Sharon, 12). Sherwin (2012) ve Ladner (2016) da araştırmacının, araştırma kapsamının belirlenmesi noktasında paydaşlar arası beklentilerin, varsayımların, bilgi boşluklarının haritalandırılması noktasında üstlendiği rolün önemini vurgulamıştır.

Başarılı olma ve geçerlilik kriterleri, tasarım sürecine rehberlik etme, iş hedeflerini yanıtlayan tasarımların ortaya konması noktasında sunduğu değer üzerinden değerlendirilmekte olan kullanıcı deneyimi araştırmalarında, araştırma ihtiyacının deşifre edilerek, tasarım sürecinde karşılığı olacak araştırma kapsamının tanımlanması ve tanımlanan kapsamı, ortaya konan hedefleri yanıtlama noktasında, üretim sürecinin barındırabildiği kısıtlar da gözetilerek, izlenmesi gereken rotanın, yol haritasının oluşturulması kritiktir (Sharon, 2012; Lang & Howell; 2017; Hodgson & Travis, 2019). Hall (2019) başarılı araştırmaların, doğru araştırma sorularının, veri edinim sürecinde izlenecek doğru stratejiyle desteklendiğinde ortaya konulabileceğini ifade ederken; Savarit (2020) de araştırmanın başarısının henüz araştırma yöntemine başvurulmadan belirlendiğini, araştırma yöntemine başvurulmadan yapılan ön hazırlığın kritik olduğunu belirtmektedir.

Araştırma tasarımı olarak da tanımlanabilen, araştırmanın belirlenen öncelikler dahilinde nasıl ilerletileceğini, hangi adımların izleneceğini tarif eden bu süreç, araştırmalar için bir yol haritası, kavramsal plan işlevi de görmektedir (Creswell, 1994; De Vaus, 2006)

Kısıtlarla fırsatların, bilinenlerle bilinmeyenlerin belli bir amaç ve plan doğrultusunda sentezlendiği, kullanıcı deneyimi araştırmasının ana hatlarının çizildiği; araştırma ihtiyacının tanımlanmasından içgörülerin tasarım kararlarına dönüştürülmesine, araştırma sürecinin uçtan uca ne şekilde yürütüleceğinin tarif edildiği bu süreç araştırma için stratejik öneme sahip olup, bu adımda alınan kararların araştırma geneline etkisi yüksektir (Lang & Howell; 2017; Ladner, 2016; Hodgson & Travis, 2019).

Bu tezin kuramsal çerçevesi bu bölümde yürütülen ilgili literatür tartışması üzerine kurulmuş olup, bu araştırma kapsamında da, ürün/servis geliştirme süreçlerinde konumlanan, kullanıcı gruplarını anlama veya doğru tasarımı tarif etme işleviyle kullanıcı beklentilerini, yönelimlerini keşfetmeyi amaçlayan kullanıcı deneyimi araştırmalarının tasarlanması noktasındaki yaklaşımların, yaygın iş yapma pratiklerinin anlaşılmasına odaklanılmış; araştırmacıların araştırma tasarımı noktasında karşılaştıkları zorlukların anlaşılması ve bu sürecin ele alınmasını kolaylaştırıcı içgörülerin, önerilerin tanımlanması amaçlanmıştır.





3. ARAŞTIRMA SÜRECİ

Bu bölümde, öncelikli olarak araştırma kapsamında izlenmesi uygun bulunan yöntem açıklanmış, seçilen yöntemin arka planı ve bu yöntemin çalışma kapsamında neden tercih edildiği ifade edilmiştir. Daha sonra, seçilen yöntemin çalışma kapsamında nasıl uygulandığı, uygulama sürecinde izlenen adımlar ve yapılan tercihler nedenleriyle birlikte detaylı şekilde açıklanmıştır.

3.1 Yöntem Seçimi

Çalışma kapsamında, hedeflenen bağlama dair bütüncül bir tarif sunabilmek, mevcut ilişkileri, yönelimleri keşfedip, tarif edilebilir kılmak hedeflenmektedir. Bu doğrultuda, kişilerin görüşlerini, konumlanmalarını derinlemesine anlama, keşfedilmesi hedeflenen bağlamda tanımlı aktörleri, süreçleri haritalama amacıyla; nitel araştırmalar kapsamında spesifik konuları ele alma adına sıklıkla başvurulmuş (Bryman, 2016), “geleneksel yöntemler” içerisinde sınıflandırılan “yarı yapılandırılmış görüşme” yöntemi seçilmiştir (Hannington, 2003).

Yarı-yapılandırılmış görüşme yönteminde, önceden belirlenmiş amaçlar çerçevesinde katılımcıyla kurulacak diyalogda izlenecek soru seti oluşturulur. Sıklıkla görüşme kılavuzu olarak da isimlendirilen bu dokümanda yer alan sorular katılımcıdan katılımcıya değişiklik gösterebilir (Gillham, 2005); katılımcının cevaplarına, yönelimlerine göre araştırma amaçları doğrultusunda kurulan diyalog karşı tarafa özelleştirilir. Açık uçlu sorular ve görüşülen kişinin bu sorulara cevapları, ilgi alanları göz önünde bulundurularak her görüşme, o görüşmenin karakterini izleyen ek sorular, planlanmamış diyalog başlıkları barındırır. Böylece, görüşülen kişinin hedeflenen bağlam dahilinde önemli bulduğu noktalar, görüşmenin gittiği yön ve temalar özelindeki derinlik seviyesi gözetilerek görüşme süreci daha kapsamlı değerlendirilebilir (Brinkmann & Kvale, 2015). Yöntemin açık uçlu doğası ve barındırdığı esneklik nedeniyle, anlamlı ve derinliği yüksek bilgiye erişim noktasında araştırma uygulayıcısına çok iş düşer (Spradley, 2016). Özellikle araştırmacı ve katılımcı arasında karşılıklı güven oluşmasını temel alan ve görüşme yapılan kişinin

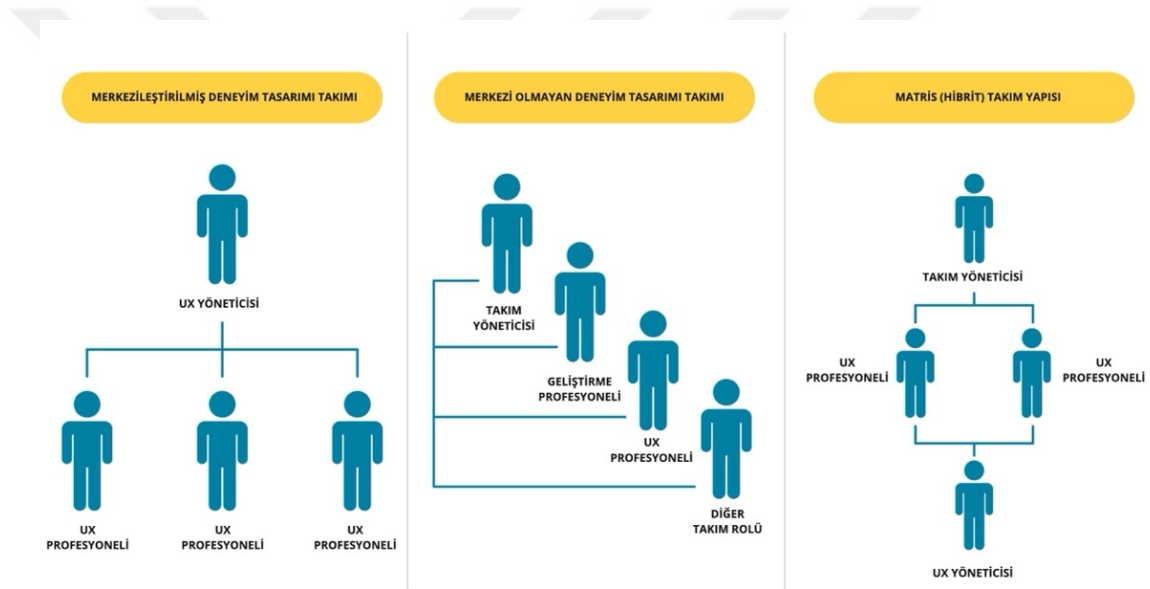
görüşmeye tam manasıyla katılımında belirleyici olan katılımcıyla uyumlanma süreci bu noktada kilit aktivitelerin başında gelir. Katılımcıyla kurulacak diyalogun yönetimi de, yapılan görüşmeden elde edilecek verinin kalitesi, verimliliği noktasında önemlidir. Sürecin iyi yönetilememesi, görüşmelerin hedeflenen odaklardan uzaklaşmasına, belirlenen sürenin verimli kullanılamamasına sebep olabilir. Bu durum hedeflenen temalar özelinde elde edilmek istenilen verinin planlanan takvim dahilinde yeterince doygunluğa ulaşmamasına, dokümantasyon ve kodlama aşamalarında yönetmesi zor bir verinin elde edilmesine, hatta belli durumlarda örüntüler elde etmesi güç, hatalı veya eksik denebilecek bir verinin ortaya konulmasına sebebiyet verebilir. Tüm bu sebeplerden ötürü, görüşmelerde elde edilen veriler görüşülen kişinin ve araştırmacının görüşmeye yaklaşımı; bu kişilerin özellikleri, ilgisi ile doğrudan ilişkilidir (Sechrest, 1971).

Diğer yandan, dikkatli yaklaşıldığı takdirde yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi, detaylı ve derin bir bilgi edinimine zemin oluşturması ve toplanan ciddi miktarda verinin benzerliklerini, farklılıklarını karşılaştırma, örüntüleri yakalama noktasında sunduğu fırsattan ötürü önemlidir (Çelikoğlu, 2011); bu noktada yöntemin sunduğu değer, bu araştırmanın esas amacı ile örtüşmektedir. Bu sebepten dolayı, gerçekleştirilen araştırma kapsamında mevcut kısıtlar da göz önünde bulundurularak bu araştırma yöntemi tercih edilmiştir.

3.2 Katılımcı Grubunun Belirlenmesi

Çalışma kapsamında, aktif olarak kullanıcı deneyimi araştırmaları yürüten, iş tanımları dahilinde rutin olarak araştırmalar gerçekleştiren kişiler ile bir araya gelmiştir. Araştırma kapsamında temas edilen kitle “Deneyim Araştırmacısı”, “Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı” gibi bağlamsal unvanlara sahip profesyonellerle sınırlandırılmamış; öncelikli iş tanımları araştırmalar gerçekleştirmek olan ve rutinleri içerisinde, iş tanımlarının da bir gerekliliği olarak kullanıcı deneyimi araştırmaları yürütmekte olan farklı unvanlardan profesyoneller katılımcı grubu olarak belirlenmiş, araştırma kapsamında bu kişilerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcı grubu belirlenirken, ilişkili bağlam dahilinde istihdamın hala sınırlı olduğu da gözetilerek (İnal & Rızvanoğlu, 2016; Sherpa, 2018), katılımcının profesyonel arka planı ve katılımcıların çalıştıkları kurumun faaliyet göstermekte olduğu sektörler özelinde kriter tanımlı sınırlandırmalara gidilmemiştir. Diğer yandan, kullanıcı deneyimi

araştırmalarının tasarlanması ve yürütülmesi noktasındaki etkisi sıklıkla vurgulanan , deneyim tasarımı, araştırma ekibinin üretim sürecindeki konumlanması, katılımcıların belirlenmesi noktasında bir kırılım olarak ele alınmıştır (Lombardo & Bilgen, 2020; Wiedmaier & Knight, 2021; Töre Yargın vd., 2020; Kaplan & Pernice, 2019). Bu noktada, deneyim tasarımı profesyonellerinin organizasyonel konumlanmasında yaygın olarak tercih edilen üç takım strüktürü gözetilerek katılımcı temini sağlanmıştır. Merkezileştirilmiş Takım Yapısı, Merkezi Olmayan (Gömülü) Takım Yapısı ve Matris (Hibrit) Takım Yapısı olarak isimlendiren bu üç model, deneyim tasarımı profesyonellerinin ürün/servis geliştirme süreçlerindeki konumlanmaları, diğer disiplinlerden gelen profesyonellerle çalışma biçimleri ve üstlendikleri öncelikli sorumluluklar özelinde ayrıştırmalar barındırmaktadır (Şekil 3.1).



Şekil 3.1 : NN Grup'un UX Ekipleri İçin Yaygın Çalışma Modelleri Şeması (Kaplan & Pernice, 2019).

Diğer yandan, kullanıcı deneyimi araştırmacısı istihdam eden, araştırma gerçekleştirme kapasitesi belli bir seviyenin üzerinde olan kurumların dahi belli durumlarda destek alabildiği, yerel kullanıcı deneyimi ekosisteminde gerçekleştirilen ciddi sayıda araştırmada üstlenici, uygulayıcı ekip olarak konumlanan deneyim tasarımı ajanslarında veya danışmanlık firmalarında çalışmakta olan kullanıcı deneyimi araştırmacıları da yukarıda üç başlık altında gruplanan ürün/servis geliştiren kurumların ilişkili departmanında çalışmakta olan araştırmacıların yanında dördüncü bir katılımcı grubu olarak çalışmaya dahil edilmiştir.

Bununla birlikte, yine araştırma sürecinin kurgulanması ve yönetilmesi noktasına etkisi sıklıkla ifade edilen, araştırmacının kullanıcı deneyimi araştırması bağlamı özelindeki mesleki tecrübesi, kıdeminin de kullanıcı deneyimi araştırmalarının ele alınışı, tasarlanması noktasında etki sahibi olabildiği anlaşılmıştır (Sharon, 2016; Töre Yargın vd., 2020; Lang & Howell; 2017). Bu sebepten ötürü araştırmanın katılımcı grubunun belirlenmesi noktasında bu etmen de bir kırılim, ayırt edici kriter olarak kabul edilmiş katılımcı grubunun belirlenmesi sürecinde ayırt edici bir kriter olarak konumlandırılmıştır. Araştırmacının, araştırma süreçlerindeki konumlanmalarının anlaşılması, araştırma tasarımı sürecinde temas ettikleri paydaşların, bu paydaşlarla kurulan ilişki, iletişimin haritalanmasının araştırma kapsamındaki önemi düşünüldüğünde farklı tecrübe seviyesine sahip katılımcı gruplarıyla görüşmek anlamlı bulunmuştur. Bununla birlikte, araştırma kapsamında izlenen adımların ve bu adımlara etki edebilen değişkenlerin anlaşılmasının da önemli araştırma amaçları arasında olduğu göz önünde bulundurulduğunda, özellikle araştırmaların ele alınışı, araştırma tasarımı noktasında etki sahibi olabildiği ifade edilen araştırmacı tecrübesini ve araştırmacının üretim sürecindeki konumlanmasını temel alan kriterlerin, veri çeşitliliğini sağlama noktasında değerli olabileceği düşünülmüştür (Çizelge 3.1).

Çizelge 3.1 : Katılımcıların rolleri, deneyimi ve çalışmakta oldukları kurumların takım yapısı.

Katılımcı	Görev	Takım Yapısı	Deneyim
Katılımcı 1	Kullanıcı Deneyimi Tasarımcısı	Merkezileştirilmiş Yapı	0-3 Yıl
Katılımcı 2	Kullanıcı Deneyimi Tasarımcısı	Merkezileştirilmiş Yapı	0-3 Yıl
Katılımcı 3	Kullanıcı Deneyimi Tasarımcısı	Merkezileştirilmiş Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 4	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Merkezileştirilmiş Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 5	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Merkezileştirilmiş Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 6	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Merkezileştirilmiş Yapı	0-3 Yıl
Katılımcı 7	Kullanıcı Deneyimi Tasarımcısı	Merkezi Olmayan Yapı	0-3 Yıl
Katılımcı 8	Kullanıcı Deneyimi Tasarımcısı	Merkezi Olmayan Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 9	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Merkezi Olmayan Yapı	0-3 Yıl
Katılımcı 10	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Merkezi Olmayan Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 11	Kullanıcı Deneyimi Tasarımcısı	Matris (Hibrit) Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 12	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Matris (Hibrit) Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 13	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Matris (Hibrit) Yapı	3-10 Yıl
Katılımcı 14	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Matris (Hibrit) Yapı	0-3 Yıl
Katılımcı 15	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Ajans Yapısı	0-3 Yıl
Katılımcı 16	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Ajans Yapısı	0-3 Yıl
Katılımcı 17	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Ajans Yapısı	0-3 Yıl
Katılımcı 18	Kullanıcı Deneyimi Araştırmacısı	Ajans Yapısı	3-10 Yıl

Bu doğrultuda, halihazırda aktif olarak çalışmakta olan on sekiz araştırmacı ile temasa geçilmiş; bu kişilerle 60-135 dakika arası süren görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşülen kişilerin yaşları 24 ile 33 arasında değişmekte olup, farklı eğitim seviyelerinden, kadın ve erkek katılımcılarla bir araya gelinmiştir. Alan çalışması süresince, elde edilen veri göz önünde bulundurularak görüşmeleri takiben değerlendirmelerde bulunulmuş; görüşmelerden elde edilen verinin belli bir doygunluğa eriştiği, örüntülerin fark edilebilir hale geldiği anlaşıldıktan sonra bu aşama tamamlanmıştır.

Bu aşamadan sonra, ürün/servis geliştirme süreçlerinde gerçekleştirilen kullanıcı deneyimi araştırmalarının kurgulanmasında ve yürütülmesinde doğrudan görev alan kişiler kısaca “Araştırmacı”; araştırma süreçlerinde dolaylı olarak yer alan, araştırmalara farklı rollerle temas edebilen, ürün/servis geliştirme süreçlerinde farklı sorumluluklara, iş tanımlarına sahip kişilerse “Üretim paydaşları” olarak ifade edilmiştir.

3.3 Seçilen Yöntemin Uygulama Süreci

Çalışma kapsamında, tanımlanan araştırma amaçları gözetilerek öncelikli olarak görüşme kılavuzları oluşturulmuş; belirlenen katılımcılarla, hazırlanan kılavuzlara bağlı kalınarak online olarak Zoom, Google Meet araçları üzerinden görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Pandemi sürecinden kaynaklı kısıtlardan ötürü görüşmeler online araçlardan destek alınarak gerçekleştirilmiş; yardımcı video konferans aracının seçiminde katılımcının tercihi izlenmiştir. Katılımcıya bağlı olarak değişiklik gösterebilen görüşme süreleri, yaklaşık 95 dakikalık bir ortalama bir zaman aralığına sahiptir. Görüşmeler sırasında, katılımcıların da onayıyla görüşmelerin transkripsiyonunu sağlama amaçlı ses kaydı da alınmış olup, görüşme sırasında not tutma yöntemi kaynaklı belirebilecek sıkıntıların önüne geçilmiş; görüşme esnasında araştırmacı ve katılımcının uyumlanmasını bozabilecek dikkat dağınık unsurlar azaltılmaya çalışılmıştır. İlk katılımcıyla gerçekleştirilen görüşme pilot görüşme olarak kurgulanmış; bu görüşmeyi takiben yapılan değerlendirme sonucunda katılımcılarla kurulacak iletişim dili, soru seti, soruların sıralaması özelinde iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen değişikliklerin büyük bir kısmı, görüşmenin akıcılığını artırmaya dönük spesifik soruların soruluş tarzı ve kelime tercihlerine dönük iyileştirmeler olmakla birlikte; kılavuzda yer verilen bölümlerin

sıralanışı özelinde kritik bir değişikliğe gidilmemiştir. Bu sebepten ötürü, bu pilot görüşmeyi takiben hızlı bir şekilde planlanan görüşmeler iletilemiştir; çalışma özelinde ayrı bir ön görüşme bölümü düzenlenmemiştir. Görüşme kapsamında yoğunlaşılan, görüşme kılavuzunun temelini de oluşturan başlıklar ve görüşmelerde izlenen akış altta adım adım ifade edilmiştir (Çizelge 3.2).

Çizelge 3.2 : Yarı yapılandırılmış görüşme akışı ve görüşme kapsamında odaklanılanlar.

Görüşme Akışı	Konu Başlıkları
Bölüm 1: Isınma	Katılımcının çalışma ve çalışma kapsamında gerçekleştirilecek görüşme hakkında bilgilendirildiği, görüşmeye dahil edildiği adım. Bağlantı kurmaya dönük keşif, detay seviyesi düşük ısındırma sorularıyla katılımcının görüşme bağlamına ısındırıldığı adım.
Bölüm 2: İş Tanımı & Kurum Yapısı	Katılımcının profesyonel arka planın keşfedildiği, kullanıcı deneyimi tasarımıyla olan ilişkisinin detaylandırıldığı adım. Katılımcının iş tanımının, çalışmakta olduğu kurumda bu iş tanımı kapsamında üstlendiği sorumlulukların keşfedildiği adım. Kurum yapısının, izlenen deneyim tasarımı yaklaşımının, tasarımcı ve araştırmacıların kurumdaki konumlanmasının anlaşıldığı adım.
Bölüm 3: Araştırma Süreci	Araştırmalara başvuru bağlamının, araştırmaların tasarım kararları alınırken konumlandığı noktanın keşfedildiği adım. Araştırmaların ele alınış şeklinin, izlenen adımların keşfedildiği, beraber çalışılan paydaşların, önceliklerin haritalandığı adım. Ekip yapısının, çalışma modelinin ve araştırma kapsamında üretim ekipleriyle kurulan işbirliğinin araştırmaya keşfedildiği adım.
Bölüm 4: Araştırma Tasarımı Adımları & Sorunlar	Araştırma süreci, araştırma tasarımı ile ilişkili aktivitelerin ve adımların detaylandırıldığı; izlenen yaklaşımların irdelendiği adım. Araştırma tasarımında izlenen yaklaşımların incelendiği, bağlamsal farklılıkların; farklılıklarda etkili faktörlerin derinleştirildiği adım. Araştırma tasarımı özelinde iyileştirmeye açık noktaların incelendiği, bu sorunlarda etkili noktaların, potansiyel çözümlerin tartışıldığı adım.
Bölüm 5: Çerçeveleme & Kapanış	Araştırma tasarımı sürecinde kurulan iletişim ve etkileşimlerin keşfedildiği; paydaşlar arası işbirliklerinin detaylandırıldığı adım. Görüşmede konuşulanların temel hatlarıyla üzerinden geçildiği, görüşmenin çerçevelendiği adım.

Bu bölümden sonra öncelikli olarak katılımcının profesyonel arka planını keşfetmeye, aktif olarak çalışmakta olduğu pozisyonu, çalışmakta olduğu kurumu anlamaya dönük sorular sorulmaya başlanmış; katılımcının iş tanımı gereği icra etmekte olduğu öncelikli görevleri ve bu görevler arasında kullanıcı deneyimi araştırması ile ilişkili rollerin nasıl konumlandığını anlamaya dönük sorularla diyalog iletilemiş; katılımcının kullanıcı deneyimi araştırmasıyla olan ilişkisine genel bakış yapılmıştır.

Katılımcıların farklı roller, sorumluluklarla dahil oldukları kullanıcı deneyimi araştırmalarında izledikleri süreçlerin, yaklaşımların dinlendiği, araştırma uygulayıcılarının gözünden tüm araştırma sürecinin detaylı şekilde haritalandırıldığı üçüncü bölümde; katılımcıların tecrübeleri, edinimleri doğrultusunda geliştirdikleri

özmler, stratejiler sorgulanmış, özellikle araştırma tasarımı sürecinin nasıl ele alındığı, katılımcıların paylaşımlarına özelleşen destekleyici sorularla ayrıca derinleştirilmiştir.

Katılımcıların iş akışlarının, araştırma süreçlerinde üstlendikleri görevlerin, sorumlulukların detaylı incelendiği üçüncü bölümde; katılımcıların dahil oldukları süreçlere dair kişisel fikirleri, bakış açılarına da başvurulmuş; özellikle araştırma tasarımı sürecindeki konumlanmaları, bu noktada yürütmekle mükellef oldukları adımlar, bu adımlarda karşılaştıkları zorluklar üzerine ayrıca odaklanılmıştır.

Kullanıcı deneyimi araştırması süreçlerinin, araştırma tasarımı merkeze alınarak katılımcılar tarafından tarif edilmesini hedefleyen dördüncü bölümde araştırma tasarımıyla ilişkili aktivitelerin ve adımların ele alınış şekli erveledenmiş; izlenen yönelimler ve pratiklerdeki potansiyel ayrışmalar, farklılıklar gözetilerek karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Katılımcının bir önceki bölümde tarif ettiği sürece, adımlara atıflarla ilerlenen bu bölümde, kullanıcı deneyimi araştırması süreçlerinin, çalışılan kurum türü, örgütlenmesine göre nasıl farklılaştığı, tanımlı pratiklerin, yöntemlerin nasıl uyarlandığı derinleştirilmiş, iyileştirmeye açık noktalar katılımcılarla beraber tartışılmıştır. Konuşulan temalar, katılımcıların geçmiş tecrübeleri de göz önünde bulundurularak tartışmaya açılmış; katılımcıların geçmiş profesyonel tecrübelerinde deneyimlediği yapılar, iş yapma biçimleri de keşfedilerek, kullanıcı deneyimi araştırmalarının üretim süreçlerindeki konumlanması karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. İki veya daha fazla kurumda araştırmacı veya tasarımcı olarak yer almış katılımcılarla gerçekleştirilen bu bölümde, organizasyon şemasının, kurumsal yapılanmanın araştırma süreçlerine, özellikle araştırma tasarımı sürecine olan etkileri irdelenmiştir.

Görüşmede konuşulanların temel hatlarıyla üzerinden geçildiği, görüşmenin ervelendiği beşinci bölümde, katılımcıların, araştırma tasarımı odağında pozisyonlanması, bu odakta iletişim ve etkileşim kurduğu paydaşlar ve bu paydaşlarla kurulan diyaloglar ve işbirliklerinin detaylandırılmasına odaklanılmıştır; bu ilişkilerin mekaniği, barındırdığı rasyoneller incelenmiş; uçtan uca tüm araştırma adımlarının üzerinden geçilerek bu süreçte iyileştirmeye açık noktalar erveledenmiş, bu noktalara etki eden nedenlerle ilişkilendirilmiştir. Görüşme kapsamında izlenen süreç, oluşturulan görüşme kılavuzu ve bu kılavuz dahilinde izlenen akış ve diyalogun

ilerletilmesi noktasında faydalanılan sorular altta adım adım ifade edilmiştir (Şekil 3.2).

GÖRÜŞME BÖLÜMLERİ	ANAHTAR KELİMELELER	SORULAR
Bölüm 1: Isınma	#Demografik Özellikler #Meslek #Rutinler	Merhaba, bize biraz kendinden bahsedebilir misin?
		 olarak çalışıyorsanız bildiğim kadarıyla, biraz günlük rutinden bahsedebilir misin?
		Peki boş zamanlarda neler yapıyorsunuz?
Bölüm 2: İş Tanımı & Kurum Yapısı	#Araştırmacı Sorumlulukları #Paydaşların Roller #Paydaş Sorumlulukları #Paydaş Arkaplanı #Araştırma Yürütücüleri	(Günlük rutinlerle ilgili biraz konuşuk. Ben işte neler yaptığımı biraz daha detaylandırmak istiyorum.) Mevcutta çalıştığınız pozisyonda ne gibi işler yapıyorsunuz? Üstlendiğiniz sorumluluklar neler?
		(Sorumluluklarından bahsettin.) Biraz da bu iş süreçlerinde kimlerle çalıştığınız üzerine konuşalım. İş süreçlerinde genellikle kimlerle beraber çalışıyorsunuz?
		Çalıştığınız kişilerin sorumlulukları ya da gerçekleştirdiği işler neler oluyor? Bu süreçlere nasıl dahil oluyorlar?
		(Çalışılan Kurumda Birden Çok Grup Tarafından Araştırma Gerçekleştiriyorsa) Çalıştığınız kurumda araştırmayı kimler gerçekleştiriyor? Bu araştırmalar nasıl ayrılıyor?
Bölüm 3: Araştırma Süreci	#Araştırmaya Başvurulan Durumlar #Araştırmanın Konumlanma Şekilleri #Araştırma Adımları #Araştırmada Roller ve Sorumluluklar #Paydaşlarla İlişki ve İletişim	(Çalıştığınız kurumda araştırmayı kimlerin gerçekleştirdiği üzerinde konuşuk.) Peki bu araştırmalara hangi amaçlarla başvuruyorsunuz?
		Hangi sebeplerden ötürü araştırmaya ihtiyaç duyuluyor? Sizi araştırmaya yapmaya, araştırmaya başlatmaya götüren durumlar, senaryolar neler?
		Yapılan araştırmalar tasarım sürecinde nasıl konumlanıyor? Araştırmalar ürün geliştirme sürecinin hangi aşamalarında geliyor?
		(Sıklıkla gerçekleştirdiğin bir araştırmayı düşünelim.) Araştırma ihtiyacının belirlenmesinden araştırmaya çıktılarının iletilmesine kadar süreci adım adım anlatabilir misin? Bu süreçte ne gibi zorluklarla karşılaştın? Bunları çözmek için nasıl bir yol izledin?
		Peki bu süreçte sen hangi adımlarda aktif rol alıyorsun? Öncelikli sorumlulukların neler oluyor?
		Araştırma sürecinde genellikle kimlerle çalışıyorsunuz? Onlar hangi adımlarda yer alıyorlar, neler yapıyorlar?
		(Araştırma sürecinde yer alan paydaşlardan bahsettin.) Peki bu süreçte bu paydaşlarla, üretim ekipleriyle nasıl iletişim, ilişki kuruyorsun? Üretim ekipleriyle hangi durumlarda bir araya geliyorsunuz?
Bölüm 4: Araştırma Tasarımı Adımları & Değerlendirme	#Araştırma Tasarımı Adımları #Araştırma Tasarımında Bağlamsal Farklılıklar #Araştırma Tasarımı Sürecinde Sorunlu Noktalar	(Araştırma sırasında gerçekleştirilen adımlardan bahsettin, uçtan uca tüm sürecin bir üzerinden geçtik.) Araştırma ihtiyacının geldiği ya da belirlendiği, hedef kitlenin belirlendiği, senin de olarak andığın adım üzerine biraz daha konuşalım istiyorum. Bu aşamada çalıştığınız kurumda araştırma ihtiyacı olup olmadığına nasıl karar veriliyor?
		Araştırma ihtiyacının belirlenmesi, anlaşılması noktasında nasıl bir yol izliyorsunuz? Bu süreçte sizin sorumluluklarınız neler oluyor, sen neler yapıyorsunuz?
		(Araştırma ihtiyacı belirlendi diyelim.) Bundan sonra süreç nasıl ilerliyor, adım adım ilerleyecek olrak yeniden?
		Çalışmaya katılacak kişileri ve araştırma yöntemini nasıl belirliyorsunuz? Bu noktada sizin sorumluluklarınız neler oluyor?
		(Çalışmaya katılacak kişilerin ve araştırma yöntemlerinin nasıl belirlendiğinden konuşuk.) Araştırma ihtiyacı netleştirilip, çalışmaya katılacak kişiler ve yöntem belirlendikten sonra nasıl bir yol izliyorsunuz? Sıra hangi adıma geliyor?
		(Katılımcılardan bahsettin sen de biraz.) Peki katılımcı temini süreci nasıl ilerliyor?
		(Araştırma sürecindeki adımlar, bu adımların hangi amaçlarla yürütüldüğünü konuşuk.) Araştırmadan sürecini yürütülmesi, almak aksiyonların planlanması noktasında nasıl bir yol izliyorsunuz? Bu noktada sizin sorumluluklarınız neler oluyor?
Bölüm 5: Çerçeveleme & Kapanış	#Paydaşlarla İletişim #Araştırma Tasarımında Karşılaşılan Problemler	(Konuştuğumuz tüm adımları düşündüğünde) Bu süreçte farklı yollar izlendiği de oluyor mu? Nasıl farklılıklar oluyor? Bu farklılıkların oluşmasında sence ne gibi faktörler etkili oluyor?
		(Ayrıca araştırma ihtiyacının belirlenmesinden operasyonel süreçlere kadar birçok konuda konuşuk. Bu süreçte yer alan farklı paydaşlardan bahsettik.) Peki bu paydaşlarla hangi durumlarda iletişim kuruyorsun? Bu paydaşlarla sıklıkla bir araya geldiğin, buluştuğun durumlar neler?
		(Paydaşlar arası yoğun bir bilgi aktarımı olabiliyor) Paydaşlarla kurulan iletişim ve bilgi aktarımı sürecinde nasıl bir yol izliyorsunuz? Bu süreçte dikkat ettiğin noktalar var mı?
		(Konuştuğumuz tüm başlıkları düşündüğünde) Süreçte karşılaştığınız zorluklar var mı? Bu zorluklar neyden kaynaklanıyor sence? Bu zorluklardan istesinde gelme adına nasıl bir yol izliyorsunuz? Paylaşabileceğin ipuçları var mı?

Şekil 3.2 : Yarı yapılandırılmış görüşme kılavuzu.

Online araçlar üzerinden gerçekleştirilen, veri analizinde kullanılmak üzere kayıt altına alınan görüşmelere başlanmadan önce, katılımcıların sesli ve yazılı onayları alınmıştır. Görüşmelerden önce katılımcıların kişisel e-posta adreslerine araştırma kapsamında düzenlenen gönüllü katılım formu iletilmiş olup; görüşme öncesi yazılı onaylarını paylaşmaları da ayrıca hatırlatılmıştır.

3.4 Elde Edilen Verilerin Analizi

Çalışma kapsamında elde edilen sözel veri, görüşmelerin ses kayıtları deşifre edilerek yazılı metin haline getirilmiştir. Bu aşamayı takiben, elde edilen veriler, nitel verinin sınıflandırılmasında ve sistematik olarak tanımlanmasında etkili; yazılı metinlerden

tekrarlanabilir ve geçerli çıkarımlar yapmak için sıklıkla kullanılan bir araştırma tekniği olan (Krippendorff, 2018) nitel içerik analizine tabi tutulmuştur. Bu doğrultuda, deşifre edilen metinlerde öne çıkan ve sıklıkla tekrarlanan içerikler, araştırma amaçlarıyla eşleştirilmesi, önceliklendirilmesiyle kodlamalar gerçekleştirilmiş; tanımlanan kodlar, veriye dayalı alt gruplar ve temalar da göz önünde bulundurularak kategorize edilmiştir. Nitel içerik analizinin, verideki çeşitliliği azaltarak örüntülerin fark edilmesini kolaylaştıran, ham verinin araştırma odakları göz önünde bulundurularak filtrelenmesine odaklanan yapısı bu çalışmanın karakterine uygun bulunmuştur. Bununla birlikte, analiz sürecinde verilerin kodlanması, gruplanması aşamalarında hem kavram temelli tümdengelim hem de veri temelli tümevarım stratejileri birlikte kullanılmıştır (Schreier, 2012). Kodlama ve gruplama aşamaları, birbirini besleyen, yinelemeli bir süreç olarak kurgulanmış; analiz sürecinde elde edilen yeni temalar, kodlar gözetilerek gruplamalar, kategoriler eşzamanlı güncellenmiştir. Bu şekilde, analiz sürecine tüm çıktılar dahil edilerek, kavram temelli ve veri temelli çıktıların entegrasyonu ve çapraz kontrolü gözetilerek çalışmanın derinliği artırılmıştır. Analiz sürecini takiben sentezlenen bulguların, araştırma tasarımını temel alan beş temel başlık altında sınıflandırılarak tartışmaya açılmasına karar verilmiştir. Veri kodlama, veri analizi ve sentezi sürecinde, analiz adımlarını daha esnek kılma, elde edilen verinin yönetilmesini kolaylaştırma amacıyla Airtable ve Condens isimli online araçlardan faydalanılmıştır. Nitel ve karma yöntem verilerinin analizinde sıklıkla başvurulmuş bu araçlar, süreçte sistematik bir şekilde ilerleyebilmeyi kolaylaştırmış; kodlama ve gruplama arası geçişleri hızlandırmıştır. Analizi takiben elde edilen bulguların içeriği, dördüncü bölümde ayrıntılı olarak irdelenmiştir.



4. ANALİZ VE SONUÇLARIN YORUMLANMASI

Bu bölümde, alan çalışmasının analizi sonucu elde edilen bulgular sunulmaktadır. Değerlendirme sonucu elde edilen bulgular, "Araştırma Tasarımı Sürecinde İzlenen Adımlar" ve "Araştırma Tasarımına Etki Eden Faktörler" olarak iki ana başlık altında gruplanarak sunulmuştur (Çizelge 4.1).

Çizelge 4.1 : Kod Şeması.

Kategoriler	1.Dereceden Alt Kategoriler	2.Dereceden Alt Kategoriler
Araştırma Tasarımı Adımları	Araştırma İhtiyacının Değerlendirilmesi	Araştırmaya konu ürün/servis özelinde farkındalığın artırılması Araştırma kapsamında merak edilenlerin haritalandırılması Araştırma arka planının anlaşılması
	Araştırma Kapsamının Belirlenmesi	İş ihtiyaçlarını izleyen araştırma amaçlarının sentezlenmesi Araştırma amaçlarının önceliklendirilmesi
	Araştırma Kurgusunun Oluşturulması	Araştırma yönteminin belirlenmesi Araştırma ihtiyaçlarını izleyen çıktı formatlarının belirlenmesi
	Katılımcı Grubunun Belirlenmesi	Katılımcı kriterlerinin belirlenmesi Katılımcı grubunun temin stratejisinin, sürecinin planlanması
	Araştırma Yürütme Sürecinin Planlanması	Araştırma kapsamında izlenecek sürecin, araştırma takviminin oluşturulması Araştırma sürecinde yer alacak aktörlerin ve sorumluluklarının belirlenmesi
Araştırma Tasarımına Etki Eden Faktörler	Organizasyon Temelli Faktörler	Araştırmacının üretim sürecindeki konumlanması Üretim paydaşlarının araştırma bağlamına hakimiyeti Üretim paydaşlarının araştırma sürecindeki konumlanması Paydaşlar arası bilgi aktarımı & İletişim
	Kurumun Araştırma Altyapısı ve Araştırmacı Temelli Faktörler	Kurumun araştırmaya ilgisi & Araştırmalara yapılan yatırım Araştırmacı yaklaşımı & Bilgi birikimi Ekip kurgusu & Araştırmacı rolü Araştırma dokümantasyonu & İçgörü yönetimi Teknik altyapı & Operasyonel yeterlilik

4.1 Araştırma Tasarımı Sürecinde İzlenen Adımlar

Gerçekleştirilen analiz sonucu kullanıcı deneyimi araştırmalarının, araştırmacının ürün/servis geliştirme sürecinde konumlanış şekli, ürün/servis geliştirme sürecinde izlenen yaklaşım, araştırmacının bağlamsal yeterliliği gibi faktörlere bağlı olarak, belli noktalarda farklılık gösterebiliyor olduğu görülse de; bu sürecin yaygın olarak beş adımda ele alındığı anlaşılmıştır. Bu bölümde, araştırma tasarımı sürecinin kullanıcı deneyimi araştırmalarında ne amaçla, nasıl konumlandığı açıklanmış; araştırma tasarımı sürecinde izlenen başlıca adımlar açıklanmıştır (Çizelge 4.2). Bulguların aktarımında, katılımcıların alıntılarında da faydalanılmış olup; çalışma kapsamında atıf yapılan kişiler, bu kişilerin anonimliğini sağlama amaçlı “Katılımcı 1”, “Katılımcı 2” gibi numaralandırılarak ifade edilmiştir.

Çizelge 4.2 : Araştırma Tasarımı Adımları & Alt Adımlar.

Adımlar	Alt Adımlar
Araştırma İhtiyacının Değerlendirilmesi	Araştırmaya konu ürün/servis özelinde farkındalığın artırılması Araştırma kapsamında merak edilenlerin haritalandırılması Araştırma arka planının anlaşılması
Araştırma Kapsamının Belirlenmesi	İş ihtiyaçlarını izleyen araştırma amaçlarının sentezlenmesi Araştırma amaçlarının önceliklendirilmesi
Araştırma Kurgusunun Oluşturulması	Araştırma yönteminin belirlenmesi Araştırma ihtiyaçlarını izleyen çıktı formatlarının belirlenmesi
Katılımcı Grubunun Belirlenmesi	Katılımcı kriterlerinin belirlenmesi Katılımcı grubunun temin stratejisinin, sürecinin planlanması
Araştırma Yürütme Sürecinin Planlanması	Araştırma kapsamında izlenecek sürecin, araştırma takviminin oluşturulması Araştırma sürecinde yer alacak aktörlerin ve sorumluluklarının belirlenmesi

- Araştırma İhtiyacının Değerlendirilmesi: Gerçekleştirilmesi kararlaştırılan araştırmanın, ürün/servis geliştirme sürecine eklemlendiği, araştırmacının, araştırma ihtiyacının arka planını keşfedip araştırmadan beklenenleri tarif edilebilir, aktarılabilir kıldığı araştırma tasarımı adımı.
- Araştırma Kapsamının Belirlenmesi: Tanımlanan ihtiyaç ve beklentilerin, çalışma kısıtları ve öncelikleri gözetilerek araştırma amaçlarına dönüştürüldüğü, araştırma odağının netleştirilip, kapsamının çerçevelendiği, araştırmanın uygulanabilir kılındığı araştırma tasarımı adımı.

- Araştırma Kurgusunun Oluşturulması: Oluşturulan araştırma kapsamında belirlenen amaçların yanıtlanması, önceliklendirilen beklentilerin yerine getirilmesi amacıyla, ihtiyaç duyulan veri setinin etkin edinimini sağlayacak araştırma yöntemlerinin belirlendiği, çalışma ihtiyaçlarını izleyecek metodolojinin araştırma bağlamına özelleştirildiği araştırma tasarımı adımı.
- Katılımcı Grubunun Belirlenmesi: Hedeflenen verinin yanıtlanması adına erişilmesi gerekli katılımcı profillerinin çalışma amaçları gözetilerek belirlendiği; önceliklendirilen katılımcı profillerinin ne şekilde, hangi yöntemlere başvurularak temin edileceğinin planlandığı araştırma tasarımı adımı.
- Araştırma Yürütme Sürecinin Planlanması: Araştırmanın ana hatlarının çizilip, araştırma kapsamında izlenecek adımların, alınacak aksiyonların belirlendiği; bu adımların kim tarafından, ne şekilde yürütüleceğinin planlandığı araştırma tasarımı adımı.

4.1.1 Araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi

Araştırmanın ve araştırmacının, ürün/servis geliştirme sürecine eklemlendiği, araştırmacının, ürün/servis geliştirme sürecinde yer alan diğer paydaşlarla bir araya gelerek araştırma ihtiyacını detaylandırmaya çalıştığı, ihtiyacın arka planını ve araştırmaya etki edebilecek kısıtları tanımlamaya çalıştığı bu adımın, araştırma sürecinde konumlandığı nokta ve yapısı gereği araştırmanın sentezlenmesine zemin oluşturan aşama olması sebebiyle araştırmanın geri kalanı için stratejik bir öneme sahip olduğu anlaşılmıştır.

Kurumların kullanıcı deneyimi araştırmalarına öncelikli başvuru motivasyonu, tasarım sürecinde yönlendirici, hedefleri izleyen çözümlerin uygulanmasını kolaylaştıran verinin ediniminin sağlanması; bu verinin tasarım kararlarını besleyen, aksiyon alınması kolay içgörülere dönüştürülmesi olduğu görülmüş; bu durumun, araştırmanın üretim döngüsüne eklemlendiği, araştırmadan beklenenlerin, araştırma ihtiyacının arka planının çerçevelendiği; araştırmanın geçerli veya başarılı olarak tanımlanmasında etkili tanımlamaların gerçekleştirildiği "Araştırma İhtiyacının Değerlendirilmesi" adımını araştırmanın geri kalanı için kritik kıldığı anlaşılmıştır.

Araştırmacının, araştırma kapsamındaki beklentileri, araştırmaya götüren nedenleri, üretim paydaşlarından dinlediği bu adımın, çoğu durumda paydaşların bir araya

geldiği görüşmeler ve aktarım buluşmalarıyla ilerlediği görülmüştür. Sıklıkla araştırmacının inisiyatifiyle, araştırmacı kolaylaştırıcılığında ilerleyen bu görüşmelerde ana amacın, çalışmanın kapsamını anlamak, çalışmaya gerekli zemini inşa etme adına üretim paydaşlarının araştırmadan beklentilerini, araştırma kapsamında elde etmek istenilenleri haritalamak olduğu görülmüştür. Araştırmacının üretim ekibiyle olan ilişkisine ve tasarım sürecindeki konumlanmasına bağlı olarak detay seviyesi değişiklik gösterebilen bu görüşmelerin, araştırmacının üretim ekibinin daimi bir parçası olduğu denklemlerde, araştırmacının üretim bağlamına olan aşinalığından ötürü daha hızlı ilerletilirken; özellikle araştırma hizmetinin kurum dışından alındığı denklemlerde ise çoğunlukla daha yavaş, daha detaylı ilerletilebildiği anlaşılmıştır.

Her durumda yaptığım şey aslında yine bir planlamayla başlamak oluyor. Yani hani şeyi tartışıyorum ürün ekibiyle. Ben kullanılabilirlik testi yapacağım atıyorum ama hani neleri gerçekten test etme ihtiyacımız var. Benim gözden kaçırabildiğim bazı şeyler oluyor, ya da hani sürecin eskisini bilmediğim içineskiden nasıl aşamalardan geçtiğini bilmediğim için bazı durumlarda onların bana katkı sağlayabileceği şeyler oluyor. (Katılımcı 12)

Neyi test edebiliriz kısmı genelde işte ekiplerin bir araya gelmesiyle kısa bir şekilde aslında çözülebiliyor. İlk yaptığım şey aslında bir ürün ekibiyle konuşup onlardan bilgi almak. Öngördükleri problemleri noktaları bir de onlardan dinlemek. Bazen ben kendim bir liste de çıkarıyorum, bunlarda sorun olabilir, şunlara baksak iyi olur gibi bir liste çıkarıyorum; bunun üzerinden beraber finalize ediyoruz (Katılımcı 14)

Araştırmanın ve araştırmacının, ürün/servis geliştirme sürecine eklemlendiği, araştırmacının, ürün/servis geliştirme sürecinde yer alan diğer paydaşlarla bir araya gelerek araştırma ihtiyacını detaylandırmaya çalıştığı, ihtiyacının arka planını ve araştırmaya etki edebilecek kısıtları tanımlamaya çalıştığı bu süreç dahilinde yaygın olarak üç başlığa odaklanıldığı görülmüştür:

Araştırmaya konu ürün/servis özelinde farkındalığın artırılması:

Araştırmaya konu ürün/servisin değer önerisinin, var olma sebebinin araştırmacı tarafından keşfedildiği, araştırmanın ve araştırmaya konu ürün/servisin bağlamına göre fonksiyon ve içerik setinin irdelendiği bu adım, araştırmadan beklenenlerin anlamlandırılması, araştırma sonucu yanıtlanması hedeflenen soruların doğru şekilde yorumlanması açısından önem teşkil ettiği anlaşılmıştır.

Araştırmaya konu ürün/servisin güncel durumuna göre kapsam dokümanı, yol haritaları, yolculuk haritaları veya ürün prototipleri gibi üretim sürecine ait formatlar

üzerinden sağlanan bu aktarım; odaklanılan kapsamın büyüklüğüne göre, araştırma kapsamının anlaşılmasına odaklanılan görüşmenin bir parçası olarak veya bir üretim paydaşının odaklanılan ürün/servise dair detaylı bir aktarım yaptığı ayrı bir görüşme olarak ele alınabilmekte. Diğer yandan, bu aktarımın, bir görüşme olmaksızın üretim paydaşının, doküman veya prototipleri doğrudan araştırmacıyla paylaştığı durumlar da görülmüştür.

Araştırma kapsamında merak edilenlerin haritalandırılması:

Araştırma kapsamının doğru şekilde tanımlanmasının, hedeflenen veri setinin elde edilmesiyle sonuçlanacak araştırmanın kurgulanabilmesi amacıyla araştırma ihtiyacının ardındaki nedenlerin, araştırmadan beklentilerin daha derinlemesine anlaşılmasını hedefleyen bu adımın, araştırma tasarımının daha sonraki adımlarına doğrudan zemin oluşturması açısından kritik öneme sahip olduğu görülmüştür.

Araştırmacının, ürün/servis geliştirme sürecinde yer alan diğer paydaşlarla yaptığı toplantı veya çalıştay formatlarında buluşmalarla, aktarımlarla ilerletilebilen bu adımın, doğrudan bir araya gelinmeden, araştırma kapsamının ifade edildiği doküman üzerinden sağlanan iletişimle de ilerletilebildiği görülsede; özellikle gerçekleştirilmesi planlanan araştırmanın kurum içinde önemli addedildiği durumlarda veya araştırma hizmetinin kurum dışından alındığı denklemlerde, seri toplantılar veya çalışmaya özel olarak kurgulanan çalıştaylara başvurularak da ilerletilebildiği anlaşılmıştır. Çalıştaylara başvurulmasındaki ana motivasyonun, üretim ekibininin ihtiyaçlarının tanımlanmasına yardımcı olma, -araştırma süreci için kritik bulunan- araştırma talebini getiren kişi veya ekiple aynı sayfada buluşmayı kolaylaştırmak olduğu görülmüştür.

Paydaşlarla buluşarak öncelikle bir projeyi anlıyoruz. Proje neymiş bizden ne bekleniyor bunları oluşturuyoruz. Yani buna proje odakları diyoruz. Yani bir problem tanımlanmış, bir araştırma ihtiyacı dile getirilmiş. Bunu da ihtiyacı dile getirenlerle konuşarak derinleştirmek şart. Benim kullanıcımlar da onlar oluyor biraz. (Katılımcı 17)

Araştırma arka planının anlaşılması:

Araştırmaya konu ürün/servis geliştirme sürecinin, araştırma talebiyle sonuçlanan olay örgüsünün keşfedildiği bu adımda, araştırma kapsamında elde edilmesi planlanan verilerin hangi amaçla, ne şekilde kullanılacağına derinleştirilmesinin amaçlandığı görülmüştür. Araştırmacının, üretim sürecini ve araştırmanın bu süreçte ne şekilde konumlanacağına keşfedilmeye çalışıldığı bu adımda, araştırma sürecine ve takvime

etki edebilecek üretim süreci kaynaklı operasyonel, teknik kısıtların tanımlanmasının da hedeflendiği anlaşılmıştır.

Çoğunlukla, bir önceki adım olan "Araştırma kapsamında merak edilenlerin, araştırmadan beklentilerin haritalandırılması" adımıyla birlikte ele alınan bu adımın araştırma kapsamının tanımlanmasına dönük katkısı; araştırmanın uygulanması, araştırma sürecinde izlenecek rotanın planlanması noktasında etkili kısıtların keşfedilmesi adına sunduğu farkındalık sebebiyle araştırma tasarımı sürecinde kilit önem taşıdığı görülmüştür.

Biz gidiyoruz. Önce onları dinliyoruz. Ee bunun içinde çalıştaylar yapıyoruz aslında, bunlar biraz kick-off gibi de oluyor. Yani biz bu araştırmayı neden istiyorsunuz bizden. Ne bileyim rakamlarınız mı düşük. Ya da belirli bir sayfa üzerinden mi işte müşteri kaybediyorsunuz. Ya da işte insanlar eee çağrı merkezine ne gibi şikayetlerde bulunuyor. Ve biz bu projede hangisine değinelim. Öncelik, önceliğiniz hangisi gibi. (Katılımcı 13)

4.1.2 Araştırma kapsamının belirlenmesi

Araştırmacının, araştırma kapsamındaki beklentileri, araştırma ihtiyacına götüren nedenleri, gerekli noktalarda üretim paydaşlarıyla bir araya gelerek haritaladıktan sonra; araştırma kapsamında tanımlanan ihtiyaç ve beklentilerin, çalışmanın uygulanması noktasında engel teşkil edebilecek kısıtlar ve önceliklerle buluşturduğu görülmüştür. Çoğu durumda doğrudan araştırmacı veya araştırmanın, organizasyonun yapısına bağlı olarak araştırmacılar tarafından yürütülebilen bu adım kapsamında yaygın olarak iki başlığa odaklanıldığı görülmüştür:

İş ihtiyaçlarını izleyen araştırma amaçlarının sentezlenmesi:

Bu adımda, araştırma tasarımının bir önceki adımında elde edilen edinimlerin, araştırmacı kolaylaştırıcılığında çözümlenerek, tanımlanan iş beklentileri, ihtiyaçları gözetilerek araştırma amaçlarının ortaya çıkarıldığı görülmüştür. Doğru araştırma kurgusunun oluşturulması, ihtiyaçları yanıtlayacak veri edinimine kapı açacak araştırma yönteminin seçiminin belirlenmesi, çalışmaya uyarlanması noktasında kilit öneme sahip olduğu anlaşılan bu adımda, iş ve üretim süreci temelli ihtiyaçlar araştırma bağlamına taşınıp araştırma yargısının ve amaçlarının tanımlanmakta olduğu görülmüştür. İhtiyaç değerlendirme adımının çerçevelenmesinin sağlandığı bu adımın araştırmanın yürütülmesi noktasında önemli olduğu, iyi sentezlenmemiş araştırma kapsamının araştırma sürecinin için bariyer teşkil edebildiği anlaşılmıştır.

Araştırma amaçlarının önceliklendirilmesi:

Tanımlanan amaçların, araştırmanın fizibilitesi, üretim paydaşlarının beklentileri gözetilerek önceliklendirildiği bu adımda, araştırma kapsamına dair bu aşamaya kadar konuşulanların, tanımlanan amaçların masaya yatırıldığı; bu amaçların bir araştırma dahilinde yanıtlanıp yanıtlanamayacağı, hangi amaçların araştırma dahilinde kritik öneme sahip olduğunun tartışıldığı görülmüştür. Bu adımda, çalışma kapsamında doğrudan spesifik bir ürün/servisin odağa alındığı durumlarda kapsamda atlanılan bir nokta olup olmadığına emin olma adına ürün/servis akışlarının detaylı şekilde incelendiği de anlaşılmıştır.

Araştırma amaçlarının, araştırmanın başarısı noktasında da referans teşkil edebildiği gözlemlenmiştir. Bu noktada, bu adımda ortaya konan çıktı olan araştırma amaçlarının, diğer üretim paydaşlarıyla da paylaşarak; araştırma özelinde yapılan çözümlemelerin, kapsam noktasında yapılan önceliklendirmelerin teyidinin sağlanabildiği anlaşılmıştır.

Ben o talep dökümanı geldikten sonra hangi araştırma tekniğini seçeceğim kısma kadar olan o kısma baya boşluk derim. Bunu söylememin sebebi gerçekten beyaz boşluk gibi oluyor ve ne olduğu hiç belirsiz olan bir süreç oluyor. Burası aslında tam anlamıyla ne yapmaya çalıştığımızı anlamaya ve netleştirmeye çalıştığım yer. (Katılımcı 11)

4.1.3 Araştırma kurgusunun oluşturulması

Araştırmacının, bir önceki adımda önceliklendirilen araştırma amaçlarının, tanımlı kısıtlar, öncelikler düşünülerek yanıtlama, amaçları izleyen veri setinin etkin edinimini sağlama adına başvurulacak yöntem setinin belirlediği; belirlenen yöntem setini araştırma bağlamına özelleştirdiği, uygulanabilir kıldığı görülmüştür. Tüm kontrolün çoğunlukla işin uzmanı olarak görülen araştırmacıya veya araştırmanın, organizasyonun yapısına bağlı olarak araştırmacılara bırakıldığı bu adım kapsamında yaygın olarak iki başlığa odaklanıldığı görülmüştür:

Araştırma yönteminin belirlenmesi:

Tanımlanan ihtiyaçları ve araştırma amaçlarını izleyen, tasarım ve üretim sürecinde bir karşılığı olacak veriyi elde etme adına izlenmesi gereken rotanın, yöntem setinin belirlendiği bu adım kapsamında birincil karar vericinin araştırmacı olduğu anlaşılmıştır. Araştırmacının, belirlenen amaç ve öncelikler doğrultusunda; yaygın

olarak çalışma süresi, hedeflenen verinin derinlik seviyesi ve çalışmaya ayrılan bütçeyi de gözeterek izlenecek metodolojiyi tayin ettiği anlaşılmıştır.

Araştırma ihtiyaçlarını izleyen çıktı formatlarının belirlenmesi:

Araştırmacı yönlendirmesinde, üretim paydaşlarının tercihleri de gözetilerek ilerletilen bu adım kapsamında, araştırmacının, seçilen araştırma yöntemini, odaklanılan araştırma bağlamını, araştırmaya ayrılan süreyi ve araştırma paydaşlarının bağlamsal olgunluklarını da gözeterek araştırma kapsamında elde edilen verinin ne şekilde derleneceğinin, sunulacağına planlandığı görülmüştür.

4.1.4 Katılımcı grubunun belirlenmesi

Araştırmanın odağı, kapsamı çerçevelenip, araştırma kapsamında başvurulacak yöntem seti netleştirildikten sonra; hedeflenen verinin elde edilmesi noktasında gidilmesi gerekli katılımcı grubunun ve bu katılımcı grubuna ne şekilde gidileceğinin planlandığı bu adımın da işin uzmanı olarak görülen araştırmacı veya araştırmanın, organizasyonun yapısına bağlı olarak araştırmacılar tarafından yürütüldüğü; bu adım dahilinde de birincil karar vericinin araştırmacı olduğu görülmüştür. Bu adım kapsamında yaygın olarak iki başlığa odaklanıldığı görülmüştür:

Katılımcı kriterlerinin belirlenmesi:

Tasarım ve üretim sürecinde bir karşılığı olacak veriyi elde etme adına belirlenen yöntem setini uygulamak için etkileşime geçilmesi gerekli doğru katılımcı grubunun belirlendiği bu adımın, doğrudan araştırmacı kontrolünde ilerletildiği anlaşılmaktadır. Araştırmacının, veri çeşitliliğini sağlama adına faydalı olabileceğini düşündüğü kırımları ve bu kırımları izleyen demografik, davranışsal kriterleri tanımlayarak bu süreci ilerlettiği görülmüştür. Bu adımda, belirlenen araştırma yönteminin karakteristik özellikleri, öne çıkan yanları da gözetilerek odaklanılan ürün/servis tasarımının potansiyel hedef kitlesinin önceliklendirildiği, hedeflenen kapsam doğrultusunda içgörü sağlayabilecek doğru katılımcı profilinin veya profillerinin belirlenmeye çalışıldığı anlaşılmıştır.

Katılımcı grubunun temin stratejisinin, sürecinin planlanması:

Tanımlı kriterleri izleyen katılımcı gruplarının araştırmaya dahil edilmesi noktasında izlenecek katılımcı temini stratejisinin, başvurulacak katılımcı temini teşviğinin belirlendiği bu adımda; planlanan strateji doğrultusunda başvurulacak kanal ve

araçların netleştirildiği görülmüştür. Hedeflerin yanıtlanması noktasında gerekli işbirliklerinin kurulduğu bu adım, çoğu durumda araştırmacı kontrolünde ilerlese de; kararlaştırılan stratejinin bütçe noktasında bir karşılığının olabildiği bazı senaryolarda, alınan kararların üretim paydaşlarıyla da istişare edilebildiği, belli noktalarda bu paydaşların desteğine başvurulabildiği anlaşılmıştır.

Bu adımda, belirlenen katılımcı profillerinin, bu profillerin oluşturulması noktasında tanımlanan kriterlerin ve temin süreci özelinde alınan kararların, belirlenen profillerin temininin zorluk seviyesi ve temin süresi de düşünülerek güncellenebildiği görülmüş; bu sürecin araştırmacı kontrolünde ilerleyen, araştırma dışı değişkenlere, dış etmenlere uyumlanma gereksinimi taşıyan bir akışa sahip olduğu anlaşılmıştır.

4.1.5 Araştırma yürütme sürecinin planlanması

Araştırma amaçlarını izleyen veriyi elde etmek ve elde edilen veriyi tasarım, üretim sürecinde karşılığı olan aksiyon alınabilir içgörülere dönüştürme adına izlenmesi gereken rotanın, bu rota kapsamında gerçekleştirilmesi gerekli aktivitelerin, alınması şart aksiyonların planlandığı bu adımın, çoğunlukla çalışmada yer alan en kıdemli araştırmacı tarafından ilerletildiği anlaşılmıştır. Bu adım kapsamında yaygın olarak iki başlığa odaklanıldığı görülmüştür:

Araştırma kapsamında izlenecek sürecin, araştırma takviminin oluşturulması:

Araştırma tasarımının son adımı olan ve araştırmanın sürecinde yapılacak her aktivitenin, bağlam özelinde tanımlı gereklilikler, kısıtlar ve belirsizlikler gözetilerek araştırmacı tarafından planlandığı bu adımda; araştırmanın ana hatlarının çizilip, araştırmanın uçtan uca ne şekilde yürütüleceğinin netleştirildiği görülmüştür. Planlanan aksiyonların, ekibin veya paydaşların erişimine tanımlı formatlarda derlendiği bu adımın, araştırmanın başarısı ve elde edilen verinin niteliği açısından kritik öneme sahip olduğu anlaşılmıştır.

Araştırma sürecinde yer alacak aktörlerin ve sorumluluklarının belirlenmesi:

Araştırmanın geri kalan sürecinde izlenecek adımların, alınacak aksiyonların kim tarafından, hangi önceliklerle alınacağını netleştirildiği; alternatif senaryolar, değişkenler, belirsizlikler gözetilerek araştırma yürütme sürecindeki temel sorumlulukların, yetkilendirmelerin belirlendiği bu adımın; araştırmanın planlanan

takvim dahilinde iletılması ve araştırma sürecinde kurulacak diyalogların sağlıklı şekilde sağlanması noktasında yüksek önem taşıdığı anlaşılmıştır.

4.2 Araştırma Tasarımına Etki Eden Faktörler

Bu bölümde, araştırmacıların araştırma tasarımı sürecine olan yaklaşımında belirleyici, bir önceki bölümde açıklanan araştırma tasarımı adımlarının ele alınış şeklinde etki sahibi olan faktörler, ilişkili oldukları temalar gözetilerek gruplanmış; araştırmacıya ve araştırma tasarımı sürecine olan etkileri detaylı şekilde, örnekler üzerinden açıklanmıştır (Çizelge 4.3). Bulguların aktarımında, katılımcıların alıntılarında da faydalanılmış olup; çalışma kapsamında atıf yapılan kişiler, bu kişilerin anonimliğini sağlama amaçlı “Katılımcı 1”, “Katılımcı 2” gibi numaralandırılarak ifade edilmiştir.

Çizelge 4.3 : Araştırma Tasarımında Etkili Faktörler.

Başlık	Faktörler
Organizasyon Temelli Faktörler	Araştırmacının üretim sürecindeki konumlanması Üretim paydaşlarının araştırma bağlamına hakimiyeti Üretim paydaşlarının araştırma sürecindeki konumlanması Paydaşlar arası bilgi aktarımı & İletişim
Kurumun Araştırma Altyapısı ve Araştırmacı Temelli Faktörler	Kurumun araştırmaya ilgisi & Araştırmalara yapılan yatırım Araştırmacı yaklaşımı & Bilgi birikimi Ekip kurgusu & Araştırmacı rolü Araştırma dokümantasyonu & İçgörü yönetimi Teknik altyapı & Operasyonel yeterlilik

4.2.1 Organizasyon temelli faktörler

Araştırmanın üretim sürecine eklemlenmesinin, paydaşların bu eklemlenme sürecini ele alış şeklinin, beklentileri yanıtlayan doğru araştırmanın tasarlanması noktasında kilit önem taşıdığı; üretim sürecinin, üretim paydaşlarıyla kurulan ilişki ve iletişimin araştırma tasarımına temel teşkil eden ihtiyaç değerlendirme, kapsam belirleme adımlarının yürütülme şekline etkisinin yüksek olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, kurumun olağan üretim döngüsünde araştırmaların konumlandırılması noktasında tanımlı pratiklerin, kurumdaki kilit kişilerin araştırma süreçlerine ilgi ve hakimiyetlerinin de araştırmaların ele alınışında, üretim sürecinde

konumlandırılmasında belirleyici olabildiği anlaşılmıştır. Bu bölümde, araştırma tasarımına etki eden organizasyon temelli faktörlerden bahsedilmektedir.

4.2.1.1 Araştırmacının üretim sürecindeki konumlanması

Araştırmacı veya araştırma ekibinin, kurum yapısı ve üretim döngüsündeki konumlanmasının, araştırmanın üretim sürecinde ele alınış şekli ve yönetimi noktasında etki sahibi olduğu görülmüş; araştırmacıların üretim sürecine dahil olma biçimi ve sıklığının, özellikle araştırma için kritik olabilen ihtiyaç değerlendirme ve araştırma yürütme sürecinin planlanması adımlarının verimli şekilde ilerletilmesi noktasında belirleyici olabildiği anlaşılmıştır.

- Araştırmacıların ürün/servis geliştirme sürecinde planlanan yol haritalarına, üretim paydaşlarının araştırma yapılması planlı bağlam dahilindeki kısa ve uzun vadeli planlarda yeterince hakim olamadığı, bu planlarda yapılan güncellemelerden haberdar olamadığı gözlemlenmektedir. Araştırma ihtiyacının detaylı şekilde çözümlendiği, araştırma ihtiyacının derinlemesine keşfi için detaylı çalıştaylara başvuru süreçlerinde dahi görülebilen bu durumun, araştırmaların takvimlendirmelerinin ideal şekilde yapılamamasına, araştırma kapsamında odaklanılması gerekli olmayan bazı başlıkların çalışma süresinde gereksiz yer verilip araştırma kapsamının hatalı kurgulanabilmesine sebep olabildiği anlaşılmıştır.

Diyorum bunu böyle yapmamız gerekebilir; burada böyle bir beklenti var, bunu vurguladılar diyorum. O diyor ki biz aslında bunu iki ay sonra, başka bir özellik getireceğiz diyor. O yüzden tamam o zaman diyorum, bende olmayan bir veri o. Araştırma bu bilgi bilinmeden tamamlanmış oluyor çoktan. (Katılımcı 9)

- Araştırmacıların üretim ekiplerinin doğal ve aktif paydaşları oldukları çalışma modellerinde dahi araştırmaların üretim süreçlerinde konumlandırılması, takvimlendirilmesi noktasında sıkıntılar yaşanabildiği; araştırma ihtiyacının çözümlendiği, çoğu durumda araştırma için başlangıç işlevi taşıyabilen buluşmaların sıklıkla olması gereken tarihten geç planlanabildiği anlaşılmaktadır. Çoğu organizasyonda, araştırmacı rolünün üretim döngüsüne aktivite bazlı dahil olan bir işleve sahip olması ve bu rolün karar verme süreçlerinde aktif bir aktör olarak konumlanmaması, araştırmacının, araştırma kapsamına, kurgusuna etki edebilecek bazı detaylardan haberdar olmasını ve doğru, etkin yönlendirmeleri yapmasını güçleştirmektedir.

- Araştırmacıların, araştırmaya konu ürün veya servisle ilişkilerinin sınırlı olduğu, özellikle araştırmacıların üretim ekiplerinden görece izole çalışmakta oldukları yapılarda, araştırma kapsamında odaklanılan ürünün arka planına, üretim sürecini başlatan kök sebeplere, iş hedeflerine ve ürünün konumlanacağı bağlama olan hakimiyetinin limitli olabildiği görülmüştür. Bu durum, araştırma kapsamında merak edilen soruların ortaya çıkartılmasını, araştırma kapsamının ve büyüklüğünün keşfedilmesini güçleştirmekte; araştırmanın yürütülmesini, gerçekçi bir proje takviminin ortaya konulmasını zorlaştırmaktadır.
- Araştırmacının, araştırma sürecine etki edebilecek teknik, hukuki, operasyonel kısıtlar özelinde farkındalık kazanmadan, araştırmanın operasyonel sürecinde, işleyişinde etki sahibi paydaşlar keşfedilmeden, bu paydaşlarla kurulacak ilişkinin iyi planlanmadan araştırmanın operasyonel ayağını ve yürütme sürecini kurgulayabildiği görülmüştür. Daha çok, araştırmacının üretim sürecinin ana paydaşı olmadığı yapılarda görülen bu yönelimin araştırma takviminde ciddi sarkmalara sebep olabildiği, hatta belli durumlarda araştırmada ilerlemeyi imkansız kılabilirdiği anlaşılmıştır.
- Özellikle araştırmacıların üretim ekipleriyle ilişkisinin sınırlı veya araştırma ihtiyacının kurum dışından karşılandığı durumlarda, araştırmacıların, üretim paydaşlarının araştırma ve üretim süreci özelindeki stratejik ağırlığını, karar alım noktalarındaki etkisini tarif etmekte zorlanabildiği; bu sebepten ötürü araştırma kapsamı noktasında yapılacak önceliklendirmelerin hatalı yapılabildiği, operasyonel süreçlerin gerçekçilikten uzak kurgulanabildiği görülmüştür. Araştırmacıların, araştırmanın işleyişinde etki sahibi paydaşları ve bu paydaşların araştırmadan beklentilerini çalışmanın erken döneminde tanımlamakta zorlandığı durumlarda, araştırma takviminde ciddi sarkmalar yaşanabildiği, hatta belli durumlarda araştırmanın yürütme sürecinin yarıda kesilebildiği görülmüştür.
- Araştırmacıların sıklıkla araştırma kapsamını tanımlama noktasında zorluk yaşayabildikleri; araştırmanın büyüklüğünü değerlendirme, ölçme noktasında izledikleri uygulamaların araştırmanın doğru şekilde ölçeklenmesi, araştırma sürecinin hedeflenen şekilde yürütülmesi noktasında yetersiz kalabildiği görülmüştür. Özellikle araştırmacının üretim ekibi dışında konumlandığı,

üretim paydaşlarıyla olan ilişkisinin sınırlı olduğu bağlamlarda daha sık görülen bu durumda, ihtiyaç çözümleme adımının ele alınış şeklinin de etki sahibi olduğu anlaşılmıştır. Özellikle, araştırma ihtiyacının organizasyon dışı kaynaklardan karşılandığı senaryolarda, araştırma kapsamı ve büyüklüğüne dönük yapılan tahminlemelerin satın alma ve uygulama aşamasında sıklıkla farklılaştığı gözlemlenmektedir. Satın alma sürecinde çoğunlukla yazılı iletişim ve kısa görüşmeler üzerinden edinilen, sınırlı bilgiye başvurulacak ve ticari kaygılar gözetilerek yapılan araştırma kapsamına dönük tahminlemelerin, araştırmaya başlandığında karşılaşılan araştırma ihtiyacından çoğunlukla farklılaştığı anlaşılmıştır.

Benim yönetici bu sorun böyle bir sorun benim geçmiş deneyimlerime göre ve sizin böyle bir şeye ihtiyacınız var deyip orda bir araştırma yöntemi, süreci belirliyor ve sonrasında da bana onu uygulamak kalıyor. Projenin büyüdüğü, kapsamın aktarıldan daha büyük olduğu da olabiliyor gidip görünce başlarken. (Katılımcı 16)

Müşteri aşağı yukarı kafasındaki sorun ne ise onu söyler, teklif verilir. Bu teklif genelde afaki bir sayı olur, ki genelde olmayacak kısa süreler de verilir. Sonra bunlar olduktan sonra biz kick off'a gideriz. Aslında sürenin böyle başladığını ama işte yaptığımız araştırma bu çalıştay sonrasında bizim biraz daha süreye ihtiyacımız olduğunu gördük deriz. (Katılımcı 15)

- Araştırma ihtiyacının kurum dışından karşılandığı durumlarda, araştırma kapsamının ve hedeflerinin net şekilde tanımlanmadan, araştırma yöntemi ve katılımcı grubunun kararlaştırılabildiği; araştırmanın, araştırma kapsamından bağımsız bu limitlere bağlı kalınarak ilerletilebildiği görülmüştür. Araştırma ve araştırma tasarımı sürecinde yürütülen adımlara temel teşkil eden araştırma soruları belirlenmeden, bu soruları yanıtlama noktasında başvurulacak katılımcı grubunun kararlaştırılmasının, araştırma hedeflerinin cevaplanması amacıyla başvurulacak veri edinim yönteminin belirlenmesinin, araştırmalardan beklenen katkının alınamamasına sebebiyet verebildiği, araştırmaların istenen veri seti ve veri çeşitliliğini yanıtlama noktasında yetersiz kalmasına yol açabildiği anlaşılmıştır.
- Araştırmacıların üretim ekibinin bir parçası olduğu yapılarda, özellikle kapsam tanımlama ve analiz sürecinin daha pürüzsüz ilerleyebildiği, birbirini daha sık gören, ortak buluşmalarının sayısı fazla olan bu ekiplerin araştırılan bağlam özelinde buluşmalarının daha kolay ve efektif ilerlediği gözlemlenmektedir.

Hani sunacağım kişiler ile zaten bir arada çalıştığım için ve onlar da az çok problemin ne olduğunu bildiği, bunları önceden konuştuğumuz için sunumum biraz daha az detaylı olabiliyor. Yani hani kapsayıcılık bakımından. Sadece en önemli noktalara işaret ettiğim hale kolayca getirebiliyorum yani. (Katılımcı 4)

Ajanstayken aslında orada önemli olan şeyin, onlar için ne olduğunu her zaman bilemiyorduk, emin olmuyorduk en azından yani. Ben şu an bizim için ya da benim ürün ekibim için neyin önemli olduğunu az çok bilerek o araştırmaya giriyorum. Kafam daha rahat oluyor. (Katılımcı 14)

- Araştırmacıların üretim ekibinin bir parçası olduğu yapılarda, araştırma kapsamının net olmasının, araştırmacılara analiz ve araştırma çıktısının oluşturulması noktasında da kolaylık sunduğu anlaşılmıştır. Araştırmacının, araştırmada önemli noktaların ne olduğu noktasında soru işareti barındırmamasının, analiz ve sunum sürecini hızlandırmasının yanında; araştırma çıktısının anlaşılabilirliği ve etkisi noktasında da artılar sunduğu görülmüştür. Bununla birlikte, üretim paydaşlarının kolay, hızlı şekilde tüketebildiği; anlamak ve önem verdikleri veri kümelerine erişme adına ekstra bir çaba sarfetmek zorunda kalmadıkları durumların, araştırmacı ve üretim paydaşları arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirdiği, araştırma ve araştırmacıya duyulan saygı ve ilgiye de olumlu yönde etki ettiği anlaşılmıştır.

"Önemli olan şeyi bir şey yakaladıysam ve onu etkileyen bunun sebebinin ne olduğunu çözdüysem, bu bunun sebebi olur dediysem öncelik veriyorum ona. Çünkü işte asıl problem bu ve onu bulduk, çözmeye odaklanabiliriz gibi bir noktaya gidiyor sonuç." (Katılımcı 10)

- Araştırmacıların Araştırma ekibinin, üretim sürecine entegre ilerleyebildiği, çoğunlukla tasarım ve araştırma ekibinin aynı çatı altında konumlanıp yönetildiği organizasyonlarda, üretim sürecinde ilerleme sağlama, tasarım kararı alma adına hızlı veri ediniminin gerektiği senaryolarda, araştırmacılar bu durumlara özelleşen, yapısı gereği riskli ama hızlı şekilde ölçeklenebilen araştırma süreçlerine başvurabilmekte. İhtiyaç duyulan araştırma kapsamının görece dar olduğu, salt belli spesifik sorulara yanıt aranılan bu senaryolarda, araştırma tasarımı adımı birbirine aşına paydaşlar arasında hızlı buluşmalarla ilerletilip, ihtiyacın değerlendirilmesi sağlandıktan sonra araştırma sürecinin geri kalanının hızlı şekilde kurgulanabildiği görülmüştür. Bu senaryonun barındırabileceği eksiler, izlenen sürecin bulgulara olumsuz yansıma

potansiyeli, araştırmacılar tarafından göz önünde bulundurularak; bu tip araştırmalara başvurulacak bağlamların dikkatle, karşılıklı istişareyle belirlendiği anlaşılmıştır.

“Ama zaten en büyük avantajı şu. Yani sürekli aynı ekipte olduğumuz için, ya şöyle bir şey düşündüm ama araştırmaya uygun mu gibi gelip sorabiliyor mesela. Hızlı yapabilir miyiz, bir fikir alsak yeter gibi ilerleyebiliyoruz. Öyle bir artışı oluyor.” (Katılımcı 6)

- Araştırmacının, araştırma raporu veya sunumu üzerinden elde edilen bulguları üretim paydaşlarına aktardığı görüşmeler, karakteri gereği üretim paydaşlarının araştırmayı ve araştırma kapsamında elde edilenleri içselleştirmesini, kavramasını kolaylaştırmasından ötürü olumlu karşılansa da; üretim paydaşlarının araştırmacıdan tek taraflı bir aktarımının yanında, tasarım aksiyonu almayı kolaylaştırıcı bir rol da bekleyebildiği anlaşılmıştır. Özellikle, araştırma ve üretim ekiplerinin entegre şekilde çalışabildiği bağlamlarda, kullanıcı ve kullanım bağlamına en hakim kişi olarak kurgulanan araştırmacının, ihtiyaçları yanıtlayan doğru çözüme ulaşma noktasında faydalı bir partner olarak kurgulanabildiği görülmüş; üretim sürecinde araştırmacının tek taraflı aktarıcı rolünün ötesine geçildiği senaryoların üretim paydaşları için de efektif olabildiği anlaşılmıştır.

Ne kadar iyi de olsa o analiz. O analizi ne kadar iyi dönüştürebiliyoruz sorusu bende hep soru işareti. Biz kendimiz oturup aktarım sonrasında tekrar bi kendi aramızda değerlendiriyoruz. Bunu biz nasıl yapsak, nasıl değerlendiresek diye tek tek o çıktıların üzerinde duruyoruz. Bir tasarım kararları alınıyor. Bir tasarım çıktısı alınıyor bizim tarafımızda. Sonra research'ü davet edip bakın bunları bunları yaptık, bir daha bi bakın, kullanıcıyla beraberiniz, çıktıları bir daha bi değerlendirin demek de güzel olabiliyor. (Katılımcı 3)

- Araştırmacıların, tasarım ekibiyle aynı çatı altında pozisyonlandığı veya bu rollerin dirsek temasında çalışabildiği yapılar hem araştırmacılar hem tasarımcılar için çoğu durumda son derece olumlu karşılanmakta. Özellikle tasarımcının araştırma bağlamına aşına olduğu, tasarımcı ve araştırmacı rollerinin sorumlulukları ve sınırları noktasında bir fikir ayrılığının bulunmadığı bağlamlarda tasarımcıların araştırma tasarımı sürecinde araştırmacı tarafından daha aktif pozisyonlandırıldığı, bunun sonucu olarak

araştırma sürecinin ve çıktıların daha kolay içselleştirildiği, araştırmayı takiben alınacak aksiyonların daha hızlı planlanabildiği gözlemlenmiştir.

Analizi yapan ben sana bunu verdim, bu insight'ı nasıl kullanırsan kullan deyip çekilmemeli de, sanki takip etmeli gibi geliyor bana. Bakayım şu yaptığın çözüme, ee benim önerim buydu ama ee sen o öneriyi nasıl yaptın gibi bir ilişki de devam etmeli gibi geliyor. Bazı işlerde çok güzel yansımasını görüyorum. Yaptığım işin çıktısını yorumlayan bir tarafın olması da bence iyi bir şey. (Katılımcı 3)

- Bazı kurumlarda, kullanılabilirlik testlerinin diğer araştırma tiplerinden ayrı ele alınabildiği, bu testlerin devam eden üretim döngülerinden bağımsız, farklı bir akışla ilerletilebildiği gözlemlenmiştir. Belli dönemlerde gerçekleştirilen toplu sözleşmelerle ilerletilen, daha çok kurum içinde bir araştırmacı pozisyonunun bulunmadığı denklemlerde karşılaşılan bu çalışmaların, çoğu durumda üretim ekiplerinin dışında konumlanan farklı ekip üzerinden yönetildiği anlaşılmıştır. Bu kapsamda gerçekleştirilen araştırmalara üretim ekibinin teması sınırlı olsa da, bu kişilerin araştırma kapsamına araçlar üzerinden de olsa etki edebiliyor olduğu anlaşılmıştır. Özellikle tasarım sürecinin hızlı ve veri odaklı karar almaktan uzak ilerleyebildiği durumlarda, zamanlaması ve üretim sürecindeki konumlanması son derece hatalı bulunsada eldeki kaynaklar da gözetilerek bu araştırmalara ilginin artabildiği görülmüştür.

4.2.1.2 Üretim paydaşlarının araştırma bağlamına hakimiyeti

Üretim döngüsünde yer alan paydaşların deneyim tasarımı ve kullanıcı deneyimi araştırması disiplinlerine hakimiyetlerinin, bu paydaşların araştırmanın ürün geliştirme süreçlerine sunduğu katma değer özelindeki farkındalık düzeylerinin, araştırma sürecinin ele alınış şekli ve yürütülmesinde kritik olduğu görülmüştür. Kurumun üretim döngüsünde, araştırma disiplinine ve katma değerine hakimiyeti yüksek paydaşların yer alma sıklığı arttıkça araştırmalardan elde edilenlerin tasarıma dönüşümünün kolaylaştığı, araştırmaların daha pürüzsüz ilerletilebildiği anlaşılmıştır.

- Araştırma ihtiyacının değerlendirildiği, araştırma için başlangıç işlevi de taşıyan toplantı ve çalıştaylarda ciddi bir sürenin, kullanıcı deneyimi araştırmasının ne olduğunun, ürün/servis geliştirme süreçlerinde nasıl işlev sağladığının paydaşlara tarif edilmesine ayrılabilirdiği; bu eforun gerçekleştirilmediği senaryolarda, bu araştırmalara aşinalığı düşük olabilen üretim paydaşların süreci anlamlandırmada sıkıntı yaşayabildiği görülmüştür.

Bu tarîfin çoğunlukla kullanıcı deneyimi araştırmasının ne olduğunu, odaklanılan çalışmanın pazar araştırması gibi farklı araştırma tiplerinden ne şekilde ayrıştığını, bu araştırmanın üretim sürecine sağlayacağı katma değerini açıklamaya yönelik olduğu anlaşılmıştır. Özellikle üretim ekiplerinin araştırma yapma sıklıklarının düşük, kullanıcı deneyimi araştırmalarına, araştırma süreçlerine aşinalıklarının sınırlı olduğu, araştırma ihtiyacının çoğunlukla ajanslarla kurulan işbirlikleri üzerinden yanıtlanmakta olduğu bağlamlarda, araştırmadan beklentilerin tarif edilmesi noktasında sıkıntı yaşanabildiği, üretim paydaşlarının araştırmanın işlevi, potansiyeli noktasında barındırdığı soru işaretlerinin araştırma hedeflerinin tanımlanmasını, önceliklendirmesini güçleştirerek araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi noktasında başvuru yapılan görüşmeleri, toplantıları sonuçsuz kılabilirdiği anlaşılmıştır. Bu yönelimle, üretim ekiplerine bağılı çalışan araştırmacıların yer aldığı, aktif olarak araştırma ekibi barındıran, araştırma disiplinine aşina organizasyonlarda da sıklıkla karşılaşılabilirdiği görülmüş olup; bu yönelimde deneyim tasarımı ve kullanıcı deneyimi araştırmasının, yerel üretim ekosistemleri için görece yeni, bilinirliği düşük disiplinler olmasının etki sahibi olduğu anlaşılmıştır.

- Araştırmacıların üretim ekiplerinin doğal ve aktif paydaşları oldukları çalışma modellerinde dahi araştırmaların üretim süreçlerinde konumlandırılması, takvimlendirilmesi noktasında sıkıntılar yaşanabildiği; araştırma ihtiyacının çözümlendiği, çoğu durumda araştırma için başlangıç işlevi taşıyabilen buluşmaların sıklıkla olması gereken tarihten geç planlandığı görülmüştür. Bu Araştırma ihtiyacının tayin edilmesi, dile getirilmesi noktasında üretim paydaşlarının yeterli hakimiyete, araştırmanın üretim sürecine sunabilecekleri noktasında gerekli bilgi birikimine sahip olmamasının bu durumda etkili olduğu anlaşılmıştır. Araştırma gerçekleştirilmesi planlanmayan üretim süreçlerinde bu yönde bir ihtiyacın mevcut olabileceği, çoğunlukla yapılan planlamalar ve üretim süreci kapsamında hazırlanan kaynak dokümanlar deneyim tasarımı ekibine temas ettiğinde anlaşılmakta, bu noktadan sonra paydaşlar arası diyaloglar ve tartışmalarla bu ihtiyacın nasıl yanıtlanacağı noktasında izlenecek yol tayin edilmeye çalışılmaktadır. Çoğu üretim döngüsünde kullanıcı odaklı tasarım kavramına en çok aşina ekibin deneyim tasarımı ekibi olması ve ürün/servis özelinde tanımlanan gereklilikleri,

tercihleri etkileşim tasarımına dönüştürme görevini bu ekibin üstleniyor olması; araştırma talebi ihtiyacının dile getirilmesi, ısrarla bu ihtiyacın üzerine gidilmesi noktasında bu ekibin öne çıkmasında etkili.

Analiz dokümanına bakınca işe yaramayacağını düşündüğümüz fonksiyonlar oluyor. İş biriminin kendisinden biraz dinlemeye çalışıyoruz. Daha sonra iş biriminin varmaya çalıştığı noktayı biraz anladığımızda ona uygun bir şekilde aktarmaya çalışıyoruz neden burada eksik şeyler olduğunu. Analiz dökümanının çöp olduğu dört beş tane proje oldu bu şekilde. (Katılımcı 5)

- Üretim paydaşlarının, araştırma sürecine konuk olmalarının araştırmanın içselleştirilmesi noktasında önemli bir etkiye sahip olduğu anlaşılrsa da; bu konuk olma durumunun belli noktalarda araştırma genelinde olumsuz etkiye sahip olabildiği de görülmüştür. Üretim paydaşlarının görüşmelere konuk olduğu durumların yer yer yönetmesi zor hale gelebildiği, özellikle üretim paydaşlarının araştırma bağlamına aşinalığının düşük olduğu durumlarda, bu kişilerin görüşme akışına anlık olarak müdahale edebildiği; veri edinim sürecinde gerçekleşen bu müdahalenin araştırmacının ve katılımcının odağının dağılmasına sebep olarak, yürütülmekte olan sürecin verimini düşürebildiği anlaşılmaktadır. Üretim paydaşlarıyla kurulan ilişkide, araştırmacının paydaşların araştırma sürecine olan hakimiyeti noktasındaki farkındalığının önemli olduğu, bu paydaşların bağlamsal hakimiyetleri gözetilerek yapılan yönlendirmelerin, bilgilendirmelerin hem veri edinimi sürecini hem de paydaşların araştırmaya olan ilgilerini doğrudan etkileyebildiği görülmüştür.

Ama onlar çok fazla karışmıyorlar. Ben daha doğrusu karışmalarına izin vermiyorum; çünkü saçma sorular soruyorlar. Ya iş biriminden insanlar falan da bunu daha önce çok yaptı, kullanıcıyı kızdıran şeyler soruyorlar, ya da atıyorum ee şöyle bir şey olsaydı kullanır mıydın peki nasıl hissettirdik sana o zaman, mutlu olur muydun falan gibi şeyler soruyorlar. Ya benim alacağım verim düşüyor. (Katılımcı 14)

- Araştırmanın üretim sürecine etkisi ve verimliliği noktasında, üretim sürecinde karar verici pozisyonda bulunan paydaşların araştırmaya olan ilgisi ve bağlamsal hakimiyetinin kilit faktör olduğu anlaşılmıştır. Araştırmanın üretim sürecine konumlanış şekli, araştırma takvimi gibi kilit konularda söz sahibi olabilen bu aktörlerin araştırmaya olan yaklaşımı, araştırma sürecine verdiği değer; araştırmanın üretim döngüsüne olan etkisi, elde edilen bulguların tasarıma dönüşümü noktasında da belirleyici olduğu anlaşılmıştır. Özellikle.

araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi ve elde edilen verinin tasarım kararlarına dönüştürülmesi noktasında kilit üretim paydaşının araştırmacıya tanımladığı hareket alanının, araştırma kapsamına, kurgusuna etki edebilecek araştırma adımlarına ayırdığı zamanın araştırmanın verimliliği ve etkisi noktasında belirleyici olabildiği, araştırma paydaşlarının araştırmaya olan dahiliyetlerinin ve ilgilerinin araştırma süreçleri özelindeki bilgi birikimlerine paralel şekilde arttığı anlaşılmıştır.

4.2.1.3 Üretim paydaşlarının araştırma sürecindeki konumlanması

Üretim paydaşlarının araştırma sürecine dahil olma şekli ve sıklığının araştırma sürecinde etki sahibi olduğu anlaşılmış; bu durumun özellikle araştırma yürütme sürecinin planlanması ve araştırmadan elde edilenlerin tasarım kararlarına dönüştürülmesi noktasındaki etkisinin kritik olabildiği görülmüştür. Üretim paydaşlarının bu süreçte etkin şekilde konumlanması, araştırma bağlamını ve araştırma katma değerini keşfetmesi noktasında ise araştırmacının üretim bağlamına hakimiyetinin, üretim paydaşlarına dönük yaklaşımının önemli olduğu anlaşılmıştır.

- Araştırmacıların, üretim paydaşlarıyla kurduğu iş birliği sürecinde ihtiyaç duydukları araştırma kapsamının tanımlanmasına dönük toplantıları takvimlemekte sıkıntı yaşayabildiği, üretim paydaşlarının bu toplantılara ilgisinin düşük olabildiği görülmüştür. Üretim paydaşlarının bu buluşmaların katma değerini anlamlandırmakta sıkıntı yaşadığı, araştırmanın salt araştırmacı tarafından yürütülen tek taraflı bir aktivite olarak kurgulanması ve araştırmanın çıktılar gelene kadar kendi takvimlerinde karşılığı olmayan bir süreç olarak düşünülmesinin, araştırma ihtiyacının çözümlenmesini ve araştırma kapsamının belirlenmesini zorlaştırabildiği anlaşılmıştır. Temel başarı kıstası iş önceliklerini, ihtiyaçlarını yanıtlayabilme, üretim paydaşlarının çalışmalarına yön verebilme olan kullanıcı deneyimi araştırmalarında, yürütülecek araştırmanın tasarımına zemin oluşturan ihtiyaç çözümleme adımının önemi; bu süreçte izlenen yaklaşımların, üretim paydaşlarının bu süreçteki konumlanışının, üretim paydaşlarıyla kurulan diyalogun kritik işleve sahip olduğu anlaşılmıştır. Araştırmacının, araştırma sürecine etki edebilecek teknik, hukuki, operasyonel kısıtları edinmekte zorlanabildiği; bu durumun

araştırmanın planlanmasını, yürütme sürecinin kurgulanmasını güçleştirebildiği anlaşılmıştır.

- Kullanıcı deneyimi araştırmalarının, sadece araştırmacılar tarafından yürütülen, üretim paydaşlarının beklentilerini aktardıktan sonra, çıktı aktarımına kadar dahil olmasının gerekli olmadığı bir aktivite olarak görülebilmesinin yanında bazı durumlarda ise araştırmacı tarafından üretim paydaşlarının kasıtlı olarak araştırma sürecinde pasif rolde konumlandırılabilirdiği görülmektedir. Üretim paydaşlarının, araştırma sürecinin dışında bırakıldığı, bu paydaşların araştırmaya doğrudan temasları sınırlı, araştırmanın salt çıktılarıyla temas etmekte olan aktörler olarak araştırmada pozisyonlandıkları senaryolarda; çıktıların tasarım kararlarına dönüştürülmesinden sorumlu bu kişilerin araştırma çıktılarını anlamlandırma ve içselleştirme noktasında sıkıntı yaşayabildiği; bu yönelimin araştırma çıktılarının tasarım sürecine kazandırılması noktasında engel teşkil edebildiği görülmüştür.
- Bazı tasarımcıların, kendi yürüttükleri araştırmaları, araştırma çıktılarını daha kolay içselleştirebildiklerinden ötürü daha faydalı bulabildiği de anlaşılmıştır. Bu içselleştirme ihtiyacının arka planında, araştırma hizmetinin organizasyon dışından tedarik edildiği süreçlerde, bu paydaşların araştırmaya doğrudan temasları sınırlı, araştırmanın salt çıktılarıyla temas etmekte olan aktörler olarak pozisyonlanmasının sebep olduğu gözlemlenmiş olmakla birlikte; araştırma tasarımı ve saha çalışması sürecine bu aktörlerin dahil edildiği senaryoların araştırma çıktılarının anlamlandırılmasını, tasarım kararlarına dönüştürülmesini kolaylaştırabildiği de anlaşılmıştır.

Çok kilit bence. Mesela ben orda, eski deneyimimde kendim yaptığım, kullanıcıya dokunduğum için daha analizi hissedebiliyordum. O insight'ları hissedebildiğimi düşünüyordum. Şimdi biraz böyle hazıra alışmak gibi oluyor; gelen analiz ne kadar güzel analiz olursa olsun o şeyi hissediyorum aslında eksikliği. Empati kurmak biraz daha bana zor geliyordu. Kullanıcıyı keşke ben de dinleseydim, keşke görüşmelere katılsaydım diyordum. Katılıp dinlediğinizde kesinlikle fark edebiliyor, son zamanlarda katıldıkça yine buna emin oldum. Doğrudan dinlemek çok fayda sağlıyor. Hatırlıyorsun ya böyle bi aklına geliyor. İşte Ahmet Amca gerçekten böyle hissetmişti, bunu yaşamıştı diyorsun. (Katılımcı 3)

- Araştırma ihtiyacını tetikleyen veya iş tanımı gereği araştırma çıktılarının üretim sürecine kazandırılması noktasında işlev sağlayan paydaşların, bazı durumlarda araştırma tasarımı sürecine dahil edilmediği veya bu süreçte kısıtlı sorumluluğa sahip olabildiği; araştırmacının aracı üzerinden veya yazılı talepler üzerinden araştırmayı kurgulamaya çalıştığı görülmüştür. Araştırma ihtiyacını tetikleyen paydaşların araştırma tasarımı sürecindeki etkisinin limitli tutulması, bu kişilerle iki yönlü bir iletişim kurulamamasının, üretim sürecinin beklentilerinin, önceliklerinin tam manasıyla keşfedilmesini güçleştirip, araştırmanın ihtiyaçları yanıtlamaktan uzak bir yapıda kurgulanmasına sebep olabildiği anlaşılmıştır. Araştırma ihtiyacının üretim döngüsünde aktif bir role sahip olmayan paydaş üzerinden araştırmacıya veya araştırma ihtiyacını yanıtlayacak ajansa aktarıldığı senaryolarda görülme sıklığı daha yüksek olan bu yönelimin, araştırmanın etkisi için kritik olabilen, üretim döngüsündeki ihtiyaç ve beklentilerin yeterince derinleştirilmesini, ekipler arası bilgi, ihtiyaç aktarımını güçleştirdiği görülmüştür.

Biz çok fazla müdahale edemiyorduk süreçlere gerilim olmasın diye çok. Seçilen araştırma yöntemini geçtim, merak ettiğimiz, yanıtlanmaya ihtiyaç duyduğumuz soruları bile iletemiyorduk tasarımcılar olarak. Diğer yandan bu işin uygulayıcısı da biziz yani, gelen veriler de yani hiç tatmin edici olmuyordu bu yüzden. (Katılımcı 7)

- Araştırma ihtiyacını tetikleyen veya iş tanımı gereği araştırma çıktılarının üretim sürecine kazandırılması noktasında işlev sağlayan paydaşların araştırma sürecine dahil edilmemesinin, araştırma çıktısının dolaşıma sokulması noktasında da bariyer teşkil edebildiği anlaşılmıştır. Özellikle araştırmanın uygulanması noktasında kurum dışından destek alındığı senaryolarda, paylaşılan araştırma raporunun araştırmacı sonrası ön değerlendirmeden geçilerek üretim paydaşlarıyla paylaşabildiği görülmüştür. Bu yönelimin arka planında, araştırma tasarımı sürecinde yaşanan aksaklıklar sonucu iyi sentezlenmemiş bir kapsama sahip araştırmanın filtrelenmesi, araştırmanın teslim edildiği paydaşın gerçek araştırma amaçları olarak kurguladığı öncelikler doğrultusunda araştırma raporunun uzunluğunun azaltılıp, raporun daha tüketilebilir kılınması motivasyonun da yer alabildiği anlaşılmış; bu yönelimin belli durumlarda, araştırmanın derinliğini azalttığı, araştırma çıktısında ifade edilen bazı bulguların anlamlandırılmasını güçleştirebilebildiği, bazı önemli olabilecek detayların, yönelimlerin yok

sayılmasına sebebiyet verebildiği görülmüştür. Bu durumun, üretim paydaşlarının yer yer ham raporu talep etmesine veya doğrudan araştırmacıdan sunum talep etmelerine sebep olabildiği anlaşılmıştır.

"Rapor önce owner'a temas ediyor. Owner, o şeyi, elemeyi kendisi yapmış oluyor. Bu evet önemli, buna gerek yok diye product owner karar vermiş oluyor. Daha sonra bana geliyor o." (Katılımcı 11)

"Yani ordaki research'den çok beslendiğimi söyleyemem kendi adıma orada çalışırken. Bu da bence bir sıkıntıydı bu arada. Onca araştırma yapmamıza rağmen, yani onu iyi kullanamıyor olmamız, kullanabilmek için bu kadar uğraşın altına girmemiz garip." (Katılımcı 7)

- Araştırmanın, üretim paydaşları izole edilerek ilerletildiği, üretim paydaşlarının araştırma sürecine dahilîyetlerinin çok sınırlı tutulduğu bağlamlarda, bu kişilerin araştırma çıktılarına daha sorgulayıcı bir tavırla yaklaştığı; araştırma kapsamında elde edilen veriyi ve araştırmacıyı bir partner olarak konumlandırmak yerine, kendi kararlarını, tercihlerini sorgulayan rakipler olarak yorumlamaya daha yatkın hale gelebildiği de anlaşılmıştır. Araştırma tasarımı, uygulama sürecine dahil edilmeyen bu paydaşların araştırma çıktısını anlamlandırma, içselleştirme noktalarında da ciddi problemler yaşamasının yanında, araştırmadan elde edilen bulguların bu kişilere ekstra iş ve belli durumlarda ise eleştiri olarak dönebilmesinin de bu durumda etki sahibi olabildiği anlaşılmıştır.
- Araştırmaların yönlendiricilikten yoksun, tasarım kararlarını almayı kolaylaştırma noktasında tarif edici olmaktan uzak kaldığı senaryolarda, üretim paydaşları üretim süreçlerinde, belli bir güven alanı içerisinde tasarım sürecini ilerletme önceliğiyle karşılaştırmalı ürün analizi yöntemleri gibi alternatif yaklaşımlara sıklıkla başvurmasına sebep olduğu anlaşılmıştır.

"Elimizde veri olmayabiliyor. Onun için de örneklerle bakıp işte mesela X şöyle yapmış, bence çok iyi bir çözüm. İşte ne bileyim Y böyle düşünmüş, bence aşırı başarılı. Diyorum işte burada böyle yapmışlar, onlar yaptıysa doğrudur falan gibi." (Katılımcı 8)

- Bununla birlikte, üretim paydaşlarının araştırmaları, halihazırda sıklıkla başvurdukları, daha az zaman sürmesinden ötürü daha işlevsel addettikleri

karşılaştırmalı ürün analizlerinin yanında ikinci plana da konumlayabildikleri; bu çalışmaların yetersiz kalabildiği noktalarda araştırma yapmaya yönelebildikleri de anlaşılmıştır.

Bir de bu insanların şeyleri var bu arada o da baya önemli, baya etkili bir adım olarak kullanıyorlar onu da. Benchmark yapıyorlar kendilerine mesela. Böyle sayfalarca sayfalarca sonra baya ciddi benchmarklar gördüm yani yapılan, bazıları tabii benchmarking demeye bin şahit ister de. Çok başvuruyorlar mesela onlara. Farklı ülkelerdeki uygulamalarda neler yapılmış veya işte burdaki rakipleri araştırıyorlar. Veya işte diğer rakipler vesaire vesaire, global ne yapmış diyorlar mesela. Öyle bir önce bir araştırma süreci var. Onunla birlikte işte o yetmiyor bazen. Diyor ki ben yapamayacak gibiyim falan hadi research'e gidelim gibi. (Katılımcı 12)

4.2.1.4 Paydaşlar arası bilgi aktarımı & iletişim

Araştırmacı ve üretim paydaşları arasındaki bilgi aktarımının sağlanması amacıyla başvuru formatların, araştırma odağında gelişen iletişimin kurulması noktasında tercih edilen kanal ve iletişim dilinin, araştırmanın sağlıklı şekilde yürütülmesi noktasında etkili olabildiği görülmüş; özellikle araştırmanın erken fazlarında araştırmacı ve üretim paydaşları arasında kurulan ilişkinin, bu ilişkide araştırmanın birincil sorumlusu olan araştırmacının üstlendiği rolün kritik olabildiği anlaşılmıştır.

- İhtiyaç çözümleme sürecinin üretim paydaşlarıyla sınırlı bir etkileşim ve işbirliği kurularak ilerletilebildiği süreçlerde, araştırmacının araştırma ihtiyacını şekillendirecek sebepleri, gerekçeleri açığa çıkarma noktasında zorlanabildiği; bunun sonucu olarak araştırmacının, araştırmadan beklenenlerin sınırlı bir kısmını keşfedebildiği görülmüştür. Özellikle araştırmacıların üretim ekipleriyle sınırlı bir ilişkiye sahip olduğu organizasyonlarda görülen bu yönelimde, araştırmacı ile üretim ekibi arası doğrudan bağlantının olmaması ve araştırma ihtiyacının bir çözümleme eforu olmaksızın salt yazılı formatlar aracılığıyla sağlanmasının etkili olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte, yazılı iletişim ve kısa görüşmeler üzerinden edinilen sınırlı bilgiye başvurularak oluşturulan araştırma kapsamının, araştırma başladığında karşılaşılan araştırma ihtiyacından çoğunlukla farklılaştığı da anlaşılmıştır.
- İhtiyaç değerlendirme adımında başvurulabilen talep formları, yönlendirme noktasında destekleyicilere rağmen yetersiz kalırken; bu aşamada monoton bir

tempoda yürütülen toplantıların da istenilen detay seviyesinde bilginin elde edilmesi noktasında tatmin edici olmadığı, üretim paydaşlarının farkında olmadığı, ifade etmekte sıkıntı yaşayabildiği araştırma başlıklarının, örtülü bilgilerin açığa çıkmasını yeterince kolaylaştırmadığı görülmektedir.

- Araştırma sürecine yön verebilecek kilit bilgilerin derinlemesine elde edilmesi noktasında, araştırmacı kolaylaştırıcılığında ilerleyen çalıştaylara başvurulabildiği; özellikle ihtiyaç değerlendirme, kapsam tanımlama amaçlı kurgulanmış, yapılandırılmış çalıştayların araştırmacılar tarafından etkili çözümler olarak görülebildiği anlaşılmıştır. Özellikle üretim paydaşlarının araştırmadan beklentilerini, hedeflerini ifade etme noktasında sıkıntı yaşayabildiği bağlamlarda bu tercihin ön plana çıktığı görülmekle birlikte, bu çalıştayların verimli şekilde yürütülmesi noktasında araştırmacıya ciddi sorumluluk düştüğü de anlaşılmaktadır.

"Biz gidiyoruz. Önce onları dinliyoruz. Bunun için de çalıştaylar yapıyoruz aslında; işte projeye göre doğru egzersizleri uyguluyoruz çalışmaya göre. Tabii burada en önemlisi doğru soruları sormak oluyor her defasında." (Katılımcı 18)

- Araştırmacılar tarafından yürütülen ihtiyaç değerlendirme, kapsam tanımlama amaçlı kurgulanmış görüşme ve çalıştaylara dahil edilen üretim paydaşlarının de bu sürecin verimliliği noktasında önemli bir etmen olabildiği de görülmüştür. Araştırma ve araştırmanın eklemlendiği üretim sürecinde etkisi yüksek paydaşların, kilit karar vericilerin ve proje sponsoru olarak da tanımlanan bazı durumlarda üretim süreci dışında da konumlanabilen aktörün yer aldığı görüşme akışlarının; araştırma tasarımı ve araştırma süreci için önemli kararların daha doğru şekilde alınmasını, beklentilerin daha net aktarılmasını kolaylaştırdığı anlaşılmıştır.
- Üretim paydaşlarının, araştırma sürecini ve adımlarını anlamlandırma ve takip etme noktasında sıkıntı yaşayabildiği, araştırma adımlarını, bu adımlara ayrılan zaman ve eforu yorumlama noktasında soru işaretleri barındırabildikleri anlaşılmıştır. Birlikte çalışılan üretim paydaşlarının kullanıcı deneyimi araştırmasına aşinalık derecelerinin, araştırmacının bu kişilerin araştırma bağlamı özelindeki yetkinliğine dair farkındalığının ve bu farkındalıkla yaptığı yönlendirmelerin araştırma için önemli olabildiği görülmüştür.

Araştırmacıların, üretim döngüsündeki tüm paydaşların araştırma süreçlerine, izlenen adımlara ve bu adımların gerektirdiği efora aşına olduğu ön kabulüyle ilerlediği bazı senaryolarda, bu durumun paydaşlar arası yorum ve yaklaşım farklılıkları sebebiyle tartışmalara veya çalışma takviminde sarkmalara sebep olabildiği anlaşılmıştır.

- Araştırma dahilinde merak edilenlerin, elde edilmek istenilen veri setinin kısıtlar ve iş öncelikleri gözetilerek sentezlenmesiyle ortaya konan araştırma kapsamının, araştırmanın geri kalan sürecinin planlanması, araştırmanın iletişiminin sağlanması noktasında öneme sahip olduğu anlaşılmıştır. Bu noktada, bazı araştırmacıların, araştırma kapsamını referans alan, genellikle "Araştırma Planı" ismi verilen formata başvurduğu görülmüştür. Kullanıcı deneyimi araştırmalarının yürütülmesi noktasında, araştırma özeti ve yol haritası işlevi de gören bu formattan sıklıkla araştırmanın iletişiminin kurulması ve analiz sürecinde izlenecek yolun, yapılacak önceliklendirmelerin belirlenmesi noktasında da faydalandığı anlaşılmıştır. Kullanıcı deneyimi araştırmalarının yürütülmesi noktasında iyi örnek olarak tanımlanan bu formatın, alanda öne çıkan sektör profesyonelleri tarafından da sıklıkla önerildiği anlaşılmıştır. Bu formatın, araştırma beklentilerinin yönetilmesi, kapsamın çerçevelenmesi noktasında önerdiği kolaylaştırıcı rol, analiz sürecinde üstlendiği işlev, araştırmacılar tarafından da ön plana çıkarılmaktadır.
- Araştırma kapsamı üzerine kurulan araştırma planının, çoğunlukla araştırmada izlenecek yöntem ve araştırma için öngörülen takvime de yer verilerek üretim paydaşlarıyla paylaşıldığı görülmüş; araştırmacıların üretim paydaşları veya müşterilerle kurdukları iletişimde, sıklıkla bu veya benzeri araştırma tasarımının çerçevelendiği dokümanlara başvurdukları, hatta belli noktalarda bu dokümanlar üzerinden sunumlar da gerçekleştirdikleri anlaşılmıştır.

Onun dışında müşteriyle başında başlıyoruz. Ne istiyorsun sen? Ne yapmak istiyoruz? Oradan başlayıp bu araştırma planı çalışması dediğim aşamalarda biz süreci tamamen ele alıp hazırlayıp daha çok böyle hani karşılıklı bir feedback'leşme (istişare) gibi oluyor. Biz böyle yaptık ama sen ne düşünürsün? Onay demiyorum buna ama onların da yorumlarını alıyoruz. Tabii bir yerde onay ama illa böyle olmuş mu demek değil de uygun mudur? Farklı eklemek istediğiniz bir şey var mı? Falan gibi oluyor. (Katılımcı 16)

- Yer yer sunumlar ve çalıştaylarla da desteklenen araştırma planı aktarımında öncelikli amacın araştırma kapsamı özelinde el sıkışmak olduğu anlaşılmıştır. Araştırmanın geri kalanı için kritik olabilen, bakış açısı ve beklenti farklılıklarını araştırmanın görece erken adımlarında fark edebiliyor olmanın araştırma süreci için kritik önem taşıdığı, bu paylaşımın arka planında araştırmacının kontrolünde ilerleyen çalışma kapsamında tüm paydaşların aynı sayfada bulunduğunu doğrulama ihtiyacının da yer aldığı anlaşılmıştır. Diğer yandan, sentezlenen araştırma kapsamının, araştırmanın başarısı noktasında da referans teşkil edebildiği gözlemlenmiştir. Bu noktada bu aşamada ortaya konan ve üretim paydaşlarıyla da paylaşılan çıktı olan araştırma amaçlarının derlendiği araştırma kapsamının, araştırmanın karnesi olarak işlev sağlayabildiği anlaşılmıştır. Araştırmanın geçerliliği ve başarısı noktasında, listelenen amaçların yanıtlanma düzeyinin, bu amaçlarla ilişkili verinin derinlik seviyesinin, ortaya konan çıktının anlaşılabilirliği ve tasarım süreci için katkısının ana kıstas olduğu gözlemlenmiştir.

" Diyoruz ki araştırma bu. İşte bunlara yoğunlaşılacak, şu kadar süre gerekiyor filan. Ondan sonra işte dediğim gibi müşteriye iletiyoruz, biz böyle planlıyoruz okey mi diye. Onlar da okey diyor. Ve sonra süreç başlıyor." (Katılımcı 15)

- Araştırma kapsamının ve araştırma sürecinde izlenecek yolun, salt sözel, paydaşlar arası yapılan görüşmeler ve paylaşımlar dokümente edilmeden ilerletildiği durumlarda, araştırmacı ve üretim paydaşları arasında fikir ayrılıklarının yaşanabildiği; araştırma amacı ve araştırma kapsamı noktasında, sürece olumsuz yansiyabilen belirsizliklerin artabildiği anlaşılmaktadır. Hazırlanan formatlar üzerinden kurulan diyalogların, tüm araştırma paydaşları için değerli olabildiği; doğru araştırmanın yürütülmesi noktasında bir yol ayrımı işlevi görebildiği gözlemlenmiştir. Bu diyalogların, araştırmacının hangi paydaş için hangi noktanın kritik olduğunu anlamasını, paydaşların süreçteki ağırlıklarını gözeterek kapsamı yapılandırmasını kolaylaştırdığı da anlaşılmaktadır.

Sözel olarak ilettiğimizde karışabiliyor, sonra arkadaşlar o çalışmayı yapıp gelip analizini anlattığında işte şu da var mıydı, işte bunu da sorsa mıydık, bu neden yok falan gibi karşılıklı yorumlaşmalar oluyor. Yeterince böyle amacının ortaya

konulmaması araştırmanın. Research ne anladıysa ona göre yapabiliyor. Bazı şeyler farklı yorumlanabiliyor ara bir katman olmayınca. (Katılımcı 5)

- Araştırma raporunun kapsamı, formatı ve araştırmacının çıktıların nihai aktarımını ne şekilde yapacağı noktasında da paydaşlar arası beklenti farklılıklarının olabildiği; araştırmanın bu bağlamdaki tercihler netleştirilmeden veya farklı yorumlamaya müsait şekilde yürütülebildiği görülmüştür. Bu durumun çoğunlukla araştırmacının üretim paydaşlarının tercih ve beklentilerine uyum sağlamasıyla ilerlediği, bunun sonucu olarak araştırma için öngörülme, takvimlendirilmeyen eforların ortaya çıkabildiği anlaşılmıştır. Araştırma ihtiyacının organizasyon dışından yanıtlandığı senaryolarda bu durumun daha problematik hale gelebildiği, yaklaşım farklılıklarının, beklentiler hizalanmadan ilerletilen süreçlerin doğrudan maddi bir etkiye sahip olabildiği bu bağlamda, araştırma sürecinin başında basit diyaloglarla halledilebilecek bir başlığın araştırmacı ve müşteri arasında güven sorununa neden olabildiği; bu durumun araştırma özelinde tatminsizliğe zemin oluşturabildiği anlaşılmıştır.

"Sonra da bir sunumlaştırma yapıyorum. Sunum haline getiriyorum. Bir rapora döküyorum ki bunu ürün ekibine sunabileyim. Ama bunun nasıl olacağını da baştan netleştirmek gerekiyor ki sonra sorun olmasın. Ekstra iş çıkabiliyor, olay uzayabiliyor sonra." (Katılımcı 16)

- Araştırma sürecinde karşılaşılan durumların, araştırma kapsamında gerçekleştirilen planlamalar dahilinde değişiklikler gerektirebildiği; araştırmacının, araştırmanın yürütülmesi noktasında daha önceden aldığı kararlarda değişikliğe gidebildiği görülmüştür. Araştırma süreci özelinde yapılan belli değişiklik ve güncellemelerin üretim sürecine etki edebildiği, bu gibi durumlarda süreci üretim paydaşlarıyla entegre şekilde ilerletmenin önem kazandığı görülmüştür. Özellikle araştırma süreçleri özelindeki yapılan değişikliklerin üretim sürecine etki edebildiği; paydaşların güncellenen planda mutabık kalmadığı durumlarda ortaya çıkabilen takvim farklılıklarından ötürü, araştırmanın tasarımı tarif etme noktasındaki etkisinin sınırlı olabildiği hatta belli senaryolarda araştırmadan elde edilenler göz önünde bulundurulmadan üretim sürecinin ilerletilebildiği görülmüştür.

- Diğer yandan, üretim paydaşının da kendi süreçlerinde yaşanabilecek değişikliklerin iletişimini araştırmacılarla kuruyor olmasının da araştırma için son derece kritik olabildiği görülmüştür. Üretim sürecinde yaşanan takvim güncellemelerinin araştırmacıyla paylaşılmadığı, araştırmacının güncel olmayan bir takvime göre araştırmayı ilerletebildiği, üretim sürecinin araştırmanın varlığı gözetilmeden hatalı şekilde kurgulanabildiği anlaşılmıştır. Bu senaryolarda, araştırma bulgularının çoğunlukla, ilişkili üretim döngüsünün daha sonraki fazlarında değerlendirilmesinin planlanabildiği; tasarım sürecine devam edilen ürün/servisin çoğunlukla bu verilere tam manasıyla başvurulmadan, hatta belli senaryolarda bu araştırmalar tamamen yok sayılarak tasarım süreçlerinin ilerletilebildiği de anlaşılmıştır.

Orada researcher'ın zaten çok az bir şeyi var, kaynağı var. Bir bakıyorsun bir sürü rapor, analiz bir şeyler yapılmış. Çok bulgu var ortada. Onları tabii veriyor bize ve başka projeye devam ediyor ya da o proje durduruluyor başka projeye geçiliyor. Çok takip edemeyebiliyorlar. Ya da biz onları takip edemeyebiliyoruz. (Katılımcı 1)

- Araştırma kapsamında alınan aksiyonların, katılımcı grubundaki karşılığının anlaşılmasına odaklanan pilot çalışmaların, araştırma kapsamının ve araştırma kurgusunun üretim paydaşlarına aktarılması noktasında da işleve sahip olabildiği; bu aşamayı takiben yapılan değerlendirmelerin, paydaşlar arası ilişkide, araştırmanın aynı şekilde yorumlanıp yorumlanmadığının anlaşılması noktasında kritik bir adım olarak yorumlanabildiği anlaşılmaktadır.

Bu noktalara kadar temas ediyoruz, burada anlamış oluyoruz isteğini doğru anlayıp anlamadığımızı. Özellikle dahil olmalarını istiyoruz bu aşamaya. Görüşmelere gelir, yorum yapar. Farklı bir beklentisi varsa onu dile getirir ya da yeni bir isteği olacaksa aklına gelen onu tartışırız. Sonra her şey okey'se pek kritik işimiz olmaz zaten raporu sunana kadar. (Katılımcı 9)

Çünkü pilota revizeler gerekebiliyor, değişiklikler olabiliyor. Yine hazırlık aşamasında olduğun bir süreç oluyor. Pilot görüşmede moderasyonu, prototipi böyle bir gözlemlediğin, akışı ve kapsamı anladığın bir görüşme oluyor. Müşteriden de katılım öneriyoruz. Onların da düşüncesine göre, hani biraz el sıkışmak da istiyoruz biraz burada, saha dediğimiz artık kullanıcı görüşmelerine görüşmelerine geçmeden önce. (Katılımcı 15)

- Araştırma ihtiyacı değerlendirilirken, araştırmacının tercih ettiği sözlü ve yazılı iletişimin, kelime tercihlerinin, ihtiyaçların ve beklentilerin doğru şekilde anlaşılması noktasında önemli olduğu anlaşılmıştır. Bu noktada araştırmacının

teknik tabirleri sık kullandığı; durumları veya olguları tarif etme noktasında görece kompleks olabilen ağdalı ifadeler tercih ettiği senaryolarda, karakteri gereği farklı disiplinlerden çok sayıda paydaşın bir araya geldiği, araştırma bağlamına yeterince hakim olmayan paydaşların da yer alabildiği araştırma ihtiyacının değerlendirilmesine, çözümlenmesine odaklanılan görüşmelerde aynı sayfada buluşmanın güçleşebildiği anlaşılmaktadır. Araştırmacının tercih ettiği ifadelerin paydaşların dünyasında farklı anlamlarda karşılık bulabildiği bu tip senaryolarda, örneklerle de desteklenen basit bir dil tercihinin anlaşmazlıkların, yanlış anlaşılmanın önüne geçtiği; paydaşların aynı sayfada buluşmasını kolaylaştırabildiği anlaşılmaktadır.

4.2.1.5 Kurumun araştırmaya ilgisi & araştırmalara yapılan yatırım

Çalışılan kurumun kullanıcı deneyimi araştırmalarına ayırdığı bütçenin, kurumda kilit noktada bulunan kişilerin araştırmalara olan ilgi ve hakimiyetlerinin, araştırmaların planlanması ve yürütülmesi noktasında kritik olabildiği görülmüştür. Bununla birlikte, kurumun olağan üretim döngüsünde araştırmaların konumlandırılması noktasında tanımlı yaklaşımların, araştırmaların üretim planları ve takvimlerine dahil ediliş şeklinin, araştırmanın kurgulanması noktasında etki sahibi olduğu anlaşılmıştır.

- Çoğu organizasyonda üretim sürecinin planlaması yapılırken araştırmanın bir adım olarak takvimlendirilmemesi, bu ihtiyacın çoğunlukla tasarım sürecine ayrılan süre ve bütçe üzerinden yanıtlanmaya çalışılması; araştırma süreçlerinin üretim döngüsünde pozisyonlanmasını, tanımlı planlar dahilinde bu ihtiyacın yanıtlanmasını güçleştirdiği anlaşılmıştır. Üretim sürecini planlamakla mükellef paydaşların araştırma bağlamına yeterince hakim olmaması, araştırmanın kurumun üretim kültürü için görece yeni bir başlık olması ve üretim sürecinde bir araştırma yapmaya ihtiyaç olup olmadığının, ihtiyaç duyulan denklemlerde ise bu araştırmanın ne kadar zaman, bütçe gerektirdiğinin çoğu senaryoda rasyonel bir şekilde tayin edilememesinin bu durumda etkili olduğu anlaşılmıştır. Çoğunlukla kurum için kritik addedilen veya sıfırdan başlanılan üretim süreçlerinde araştırmanın bir gereklilik olarak kurgulandığı gözlemlense de, bu bağlamların gerçekten araştırma yapmaya ihtiyaç duyulan senaryoların çok kısıtlı bir parçasını temsil ettiği anlaşılmaktadır.

Araştırma bizim sürecimizde bir başlık, bir step olarak yer almıyor, ben kendim inisiyatif olarak yapmaya çalışıyorum. Doğrusunu biz öneriyoruz iş birimine, ama iş birimi buna ikna olmuyor. Diyor ki ya öyle diyorsunuz ama işte biz de böyle istedik. Biz de böyle kurguladık, bizim görüşümüz de böyle, bizim düşüncemiz böyle, bizim hipotezimiz böyle gibi geliyorlar. Biz öneren taraf olarak kalabiliyoruz. (Katılımcı 1)

O değişir, yani projenin büyüklüğüne ve küçüklüğüne göre değişir. Zaten araştırma sürecine gerçekten sıfır noktasında katıldığımız büyük projeler de oluyor. Gerçekten Türkiye'de daha önce yapılmamış bir iş veya işte yapılan ama çok daha yeni başlayan şeylerde sene sürdüğü falan bile oluyormuş araştırmanın. Benim gördüğüm kadarıyla da şu an devam eden 1, 2 çalışma var öyle. (Katılımcı 3)

- Diğer yandan, özellikle kısıtlı bir takvimde çalışan bazı üretim paydaşlarının, üretim süreci için hazırlanan yol haritalarında, planlarda bir basamak olarak yer verilmemesinden ötürü araştırmalara zaman ayırmakta zorlanabildiği; araştırma gereksiniminin farkında olsalar dahi özellikle araştırmadan elde edilecek çıktıların uygulanması noktasında yeterli zamana sahip olmayacakları endişesiyle araştırmalara başvurmaktan çekinebildiği de görülmüştür.
- Araştırma gerçekleştirilmesi planlanmayan üretim süreçlerinde bu yönde bir ihtiyacın mevcut olabileceği, çoğunlukla yapılan planlamalar ve üretim süreci kapsamında hazırlanan kaynak dokümanlar deneyim tasarımı ekibine temas ettiğinde anlaşılmakta, bu noktadan sonra paydaşlar arası diyaloglar ve tartışmalarla bu ihtiyacın nasıl yanıtlanacağı noktasında izlenecek yol tayin edilmeye çalışılmaktadır. Çoğu üretim döngüsünde kullanıcı odaklı tasarım kavramına en çok aşina ekibin deneyim tasarımı ekibi olması ve ürün/servis özelinde tanımlanan gereklilikleri, tercihleri etkileşim tasarımına dönüştürme görevini bu ekibin üstleniyor olması; araştırma talebi ihtiyacının dile getirilmesi, ısrarla bu ihtiyacın üzerine gidilmesi noktasında bu ekibin öne çıkmasında etkili. Bu durum, tasarım hizmetinin organizasyon dışı bir kaynaktan alındığı senaryolarda da kendini göstermekte olup; doğru, ihtiyaçları yanıtlayan tasarımın ortaya konulması noktasında araştırma ihtiyacını vurgulayan, bu adımın bir zorunluluk olduğunun altını çizen firmaların, üretim paydaşlarını ikna sürecinde hem araştırmanın katma değerini hem bu bağlam özelindeki yetkinliğini kanıtlama noktasında ciddi çaba sarf edebildiği görülmüştür.

O yüzden biz de araya araştırma sokuşturup yani sokuşturmak diyorum çünkü kendimiz hani plana onu sokmazsak bana demiyor ki yöneticim gel bunun önce bi araştırmasını yapalım. O biraz tasarımcının elinde olmuş şey. Plana araya koyup ee öyle ilerlemeyi tercih ediyoruz gibi bi durum var düzgün bir şey sunmak için. (Katılımcı 8)

- Araştırma amaçlarını izleyen, hedeflenen verinin elde edilmesi adına izlenecek rota, başvurulması planlı yöntem seti, bu alanda uzman olarak kabul edilmenin de getirisiyle araştırmacı tarafından belirlense de, çoğu durumda araştırma süresi kaynaklı kısıtlardan ötürü yöntem seçimi noktasında araştırmacının yeterince esnek davranamadığı anlaşılmıştır. Planlanan süre, ayrılan bütçenin getirdiği kısıtların, araştırmaların çok büyük kısmı için "yarı yapılandırılmış görüşme", "kullanılabilirlik testi" veya "anket" gibi hız ve pratiklik üzerinden tanımlanan yöntemlerin dışında tercih yapmayı imkansız kıldığı gözlemlenmiştir. Bu kısıtların çıktığı noktasında da ağırlığını hissettirdiği, kısıtlı sürede araştırmayı sentezleme ve aktarma önceliğiyle, araştırmacıların çoğunlukla araştırma raporlarına başvurmayı tercih ettiği, bu raporlara eklenilebilecek, bulguların tüketilmesini kolaylaştırıcı görsel, klip gibi destekleyicilerin de sınırlı tutulduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmayı birazcık aslında biz zorluyoruz gibi. Yani şöyle bir durum oluyor aslında. Bazen vakit ya da bütçe kısıtları dolayısıyla ilk vazgeçmek istedikleri şeyler bu araştırma kısmı oluyor. Çünkü kullanıcıları tanıdıklarını düşünüyorlar. Yani bunun içten içe ne kadar yanlış olduğunu bilsen de aslında karşı koyamıyorsun. (Katılımcı 11)

- Araştırma kapsamına bire bir özelleşmeyen yöntemlerin tercih edilmesi, belli durumlarda elde edilen verinin hedeflenen derinlik seviyesine sahip olmamasına; teslim edilen çıktının üretim paydaşları tarafından tatmin edici bulunmamasına da etki edebildiği anlaşılmıştır. Diğer yandan, araştırmanın önem atfedilen bir ürün/servis için kritik işlev üstlenmesinin hedeflendiği veya üretim sürecinde yer alan kıdemli bir paydaş tarafından talep edilebildiği bazı araştırmalarda, süre ve bütçe kısıtlarının esnetilebildiği; kritik olarak tanımlanan ihtiyaçların yanıtlanması noktasında istisnai de olsa "günlük çalışması" gibi zaman ve efor gerektiren araştırma yöntemlerine de başvurulabildiği görülmüştür.

- Üretim süreçlerinde veri odaklı karar vermenin kurum kültüründeki karşılığının, kurumun yönetici kademesinin araştırmalara duyduğu ilginin de araştırmaya ayrılan zaman ve bütçe noktasında etkili olabildiği; bu durumun, araştırmanın ele alınış, üretim süreçlerinde konumlandırılış şeklinde belirleyici olabildiği anlaşılmıştır. Proje ve ürün ölçeğinde de bu durumun etkisini gösterdiği, araştırmanın üretim sürecine etkisi ve verimliliği noktasında, üretim sürecinde karar verici pozisyonda bulunan aktörün araştırmaya olan ilgisi ve bağlamsal hakimiyetinin kritik olabildiği görülmüştür. Araştırmanın üretim sürecine konumlanış şekli, araştırma takvimi gibi kilit konularda söz sahibi olabilen bu aktörlerin araştırmaya olan yaklaşımı ve araştırma sürecine verdiği değerin, araştırmanın üretim döngüsüne olan etkisi, elde edilen bulguların tasarıma dönüşümü noktasında da belirleyici olduğu; bu durumun araştırma süresi ve bütçesine etki ederek yöntem seçimi ve katılımcı grubunun belirlenmesi noktalarına dahi etki edebildiği anlaşılmıştır.

Bazen öyle bir iş birimine denk geliyorum ki gerçekten user research için tüm kapıları açıyor. Her şeyi ayağıma sermeye hazır oluyor o zaman tabii çok güzel sonuçlar elde edebiliyoruz. Bazen de zaman deniyor, başka bir şey deniyor konu kitleniyor. Tasarım aşamasında daha varsayımsal ilerlemek zorunda kalabiliyoruz diyeyim bu durumda. Varsayımsal ilerlemek de aslında benim çok istemediğim bir şey. Ama mecbur kalıyorum. (Katılımcı 11)

- Bütçe, zaman sınırı ve katılımcı temini kaynaklı operasyonel yetersizliklerden ötürü araştırma süreçlerinde pilot çalışmaların atlanabildiği, kullanıcı deneyimi araştırmacılarının araştırma süreçlerinde pilot çalışmaları konumlandırmakta sıkıntı yaşayabildiği görülmüştür. Araştırmaların geçerliliği noktasında kilit önem taşıyan, özellikle oluşturulan araştırma kurgusunun, hedeflenen veri setinin yanıtlanmasında ne derece işlevsel olduğunun anlaşılması noktasında etkili bir araç olarak görülen pilot çalışmalara başvurulmamasının araştırma sürecinin etkin şekilde yürütülmesini güçleştirebildiği, belli eksiklerin ve hataların araştırmanın geç aşamalarında fark edilmesine sebebiyet verebildiği anlaşılmıştır.

"Gerçek görüşmeden doğru verim alınabilmesi için, iyi ilerlemesi için bunu da pilot testle şeyini yapabiliyorsunuz. Bir ön çalışmasını yapabiliyorsunuz. Nerede hatalar olduğunu, nerede düzenlenmesi gereken noktaların olduğunu görmüş oluyorsunuz." (Katılımcı 14)

- Yerel piyasa koşullarının getirdiği kısıtlar, araştırma yapmanın gerektirdiği süre ve bütçeden ötürü araştırmalar çoğunlukla üretim sürecinin başında veya sonunda pozisyonlandırılmakta. Üretim sürecinin başında konumlandırılan araştırmalar, çoğunlukla tasarımcı veya tasarım ekibi tarafından tetiklenen, tasarım süreci için bir rota inşa etme, tasarım sürecine zemin oluşturma amaçlı hazırlanan analiz, kapsam dokümanlarındaki boşlukları doldurma önceliğiyle tasarlanırken; üretim sürecinin sonunda konumlandırılan araştırmalarinsa çoğunlukla kritik hataların önüne geçme, kalan zamanda hızlı şekilde iyileştirilebilecek noktaları tanımlama amacıyla tasarlandığı anlaşılmıştır.

Kullanıcının görüşüne ihtiyaç duyuyorum süreçte bir karar vermek için yani, bazen hiçbir şekilde empati kuramadığım, böyle kendimi yerine koyamadığım personalar var. Ama işte dediğim gibi sonra şey oluyor. Biz bunu bu haliyle bir çıkalım, sonra kullanıcıdan fikrini alırız gibi şey oluyor. Çok da seçeneğimiz olmuyor yani. (Katılımcı 2)

- Üretim sürecinin başında konumlandırılan araştırmaların, özellikle fonksiyon ve içerik seti geniş ürün/servisler söz konusu olduğunda, deneyim tasarımcılarını bilgilendirme, yönlendirme noktasında yetersiz kaldığı anlaşılmıştır. Bu araştırmaların, üretim sürecindeki pozisyonlanmasının da getirisiyle çoğunlukla çok geniş kapsama sahip, spesifik başlıklar özelinde derinliğe sahip olmayan araştırmalar olmasının bu sonuca etki eden öncelikli sebep olduğu gözlemlenmiştir. Üretim sürecinin sonunda konumlandırılan, çoğunlukla kullanılabilirlik testi karakterine sahip araştırmaların da deneyim tasarımcılarını yönlendirme noktasında yetersiz kalabildiği, deneyim tasarımı sürecine sunduğu katkının pratikte sınırlı olabildiği anlaşılmıştır. Bu araştırmaların çoğu senaryoda üretim döngüsünün sonunda konumlanması sebebiyle, tasarımcının ürün/servis özelinde kritik, zaman gerektiren değişiklikleri yapabileceği bir takvime sahip olmaması ve bu araştırmaların kapsamı gereği hızlı yapılabilecek değişiklikleri keşfetmeye dönük tasarlanmasının bu yönelimde etkili olduğu görülmüştür.

Yani ürün sıfırdan hiç yok, daha çok üzerinde çalıştığımız ürünü doğrulama amaçlı. Onun dışında tasarım sırasında da yapıyor muyuz, aslında çok yapmıyoruz. Hani dediğim gibi en çok yaptığımız şey, ürün tamamlandı ama daha piyasaya sürmedik ondan önce bi bakalım test edelim, düzeltelim öyle sürelim bari gibi bir yöntem daha çok uyguladığımız. (Katılımcı 13)

4.2.2 Kurumun araştırma altyapısı ve araştırmacı temelli faktörler

Çalışılan kurumun, araştırmaların yürütülmesi noktasında tahsis ettiği teknik altyapının, katılımcı temini gibi araştırma sürecine etkisi yüksek operasyonel süreçler özelinde barındırdığı teknik kabiliyetin, araştırmaların yürütülmesi noktasında kurulan kurum dışı işbirliklerinin, araştırma süreçlerinin ele alınışında belirleyici olabildiği görülmüş; araştırma süreçleri özelinde tanımlı pratiklere, standartlara sahip olmanın araştırmalardan verim alma noktasında etkili olabildiği anlaşılmıştır. Bununla birlikte, araştırmacıların kullanıcı deneyimi araştırmalarının yürütülmesi noktasındaki yetkinliklerinin, araştırmacıların üretim ve tasarım sürecinde üstlendikleri rol ve sorumlulukların da araştırma adımlarının ele alınışı ve araştırmadan elde edilecek veri seti özelinde kritik öneme sahip olabildiği anlaşılmıştır. Bu bölümde, araştırma tasarımına etki araştırmacı ve kurumun araştırma altyapısı temelli faktörlerden bahsedilmektedir.

4.2.2.1 Araştırmacı yaklaşımı & bilgi birikimi

Araştırmacının kullanıcı deneyimi ve kullanıcı deneyimi araştırmalarına olan hakimiyeti ve sektörel tecrübesinin, araştırma sürecinin ele alınış şekline uçtan uca etki ettiği görülmüş; özellikle kapsam tanımlama, yürütme sürecini planlama ve analiz sürecinin verimliliğinde, araştırma yetkinliğinin ana belirleyici olduğu anlaşılmıştır.

- Araştırmacı yetkinliğinin ve tecrübesinin özellikle araştırmanın kurgulanması ve araştırma kapsamında izlenecek adımların planlanması noktasında ön plana çıktığı görülmüştür. Özellikle araştırma adımlarının, bu adımlara ayrılması gerekli efor gözetilerek takvimlendirilmesi ve bu adımlarda belirebilecek riskler gözetilerek alternatiflerin planlanabilmesi noktasında tecrübenin ön plana çıktığı görülmüş; hedeflenen verinin elde edilmesini sağlayacak araştırmanın kurgulanması, doğru katılımcı grubunun belirlenmesi, uygun bulunan araştırma yönteminin araştırma bağlamına özelleştirilmesi noktasında, araştırmacının araştırma ve tasarım bağlamına olan hakimiyetinin ve bağlamsal yetkinliğinin kritik olduğu anlaşılmıştır.

İşte bazen gerçekten araştırmacının yetkinlikleri gerçekten çok önemli. Kendini ne kadar beslediği, yani çünkü araştırma yaptığınız araştırma tamamen sözel bir şeyler üzerinden ilerliyor gibi görünüyor ama sürekli karar aldığın bir süreç ve her kararı bir zemine de oturtman gerekiyor ki subjektif görünmesin. (Katılımcı 9)

- Araştırmacının, araştırma ve tasarım bağlamına hakimiyetinin yanında iletişim, orkestrasyon ve plan yapma becerisinin de araştırma tasarımının verimliliği noktasında ciddi önem taşıdığı görülmüştür. Özellikle paydaşlar arası diyalogların efektif şekilde ilerlemesi, karakteri gereği belirsizliklere açık araştırma uygulama sürecinin doğru şekilde planlanması, araştırma için kilit aktivitelerin kısıtlar öncelikler gözetilerek araştırma gerekliliklerini izleyecek şekilde takvimlendirilmesi noktasında bu becerilerin ön plana çıktığı anlaşılmaktadır.

"Research'ü kurma, planlama aşaması da bence researcher'dan researcher'a çok değişiyor. Yani researcher'ın yetkinliğine, olaya bakış açısına, hakimiyetine göre değişiyor bence. Kimin o research'ü yaptığı çok önemli yani. Researcher'ın yetkinlikleri çok önemli o aşamada diye düşünüyorum." (Katılımcı 10)

- Araştırmacıların, araştırma hedefleri dahilinde zengin veri seti sunacak katılımcı grubunu belirleme, katılımcı temin kriterlerini tanımlama noktasında sıkıntı yaşayabildikleri görülmüştür. Bu durumun, araştırmalar dahilinde erişilen katılımcı gruplarının, hedeflenen verinin elde edilmesi, veri çeşitliliğinin sağlanması noktasında yetersiz kalabildiği senaryolarla karşılaşılmasına sebep olabildiği, bunun sonucu olarak araştırma kapsamında elde edilen veriden anlamlı örüntüler yakalamanın zorlaştığı, araştırma hedeflerini yanıtlama noktasında yetersiz kalabilen çıktıların ortaya konabildiği anlaşılmıştır.
- Araştırmacıların, katılımcı grubu özelinde tanımlanan kriterleri yanıtlayacak kişilerin doğru şekilde temin edilmesi noktasında işlev sağlayan tarama formunda yer verilecek soruların belirlenmesi noktasında da sıkıntı yaşayabildiği görülmüştür. Diğer yandan, tarama formu hazırlamanın, tarama formunda yönlendirici sorulara yer vermenin araştırmaya etkisinin bazı araştırmacılar için tam manasıyla içselleştiremediği de anlaşılmıştır. Katılımcı temini sürecinde başvuru tarama materyallerinin detaylı ve titiz şekilde hazırlanmadığı senaryolarda, katılımcı grubu özelinde tanımlanan kriterleri yanıtlamaktan uzak katılımcıların temin edilebildiği; bu sürecin araştırma takviminde sarkmalara sebep olabildiği anlaşılmıştır.

- Araştırmacıların katılımcı temini süreci özelinde süre öngörüsü yapmakta zorlandıkları, bu adımı araştırmanın diğer adımlarına nazaran süre özelinde tahmin yürütmesi daha zor bir adım olarak yorumladıkları görülmüştür. Bununla birlikte, katılımcı temini süreci kaynaklı sarkmaların araştırma sürecinin tamamına olumsuz etki edebildiği, kademeli olarak araştırma sürecinin tamamında sarkmalara sebep olabildiği anlaşılmış; özellikle temininde sıkıntı yaşanabilen, katılımcı kaynaklı iptallerin yoğun olarak yaşanabildiği katılımcı gruplarıyla çalışılan araştırmalarda, bu durumun araştırmacı için yönetilmesi zor bir hal alabildiği görülmüştür.
- Araştırmacıların, araştırma kapsamı ve katılımcı grubu belirlenmeden veya göz önünde bulundurulmadan, görüşme süresi özelinde tahminde bulunarak araştırma takvimini hazırlayabildiği, araştırma yürütme süreci planlanılabildiği görülmüştür. Değişkenler hesaplanmadan gerçekleştirilen tahminlemelerin bazı durumlarda gerçekçi bir düzleme oturmadığı, bu tercihin araştırma sürecinde aksaklıklara, takvimde sarkmalara sebep olduğu anlaşılmıştır. Bu sebepten ötürü, bazı araştırmalarda, planlanan görüşmelerin yeniden takvimlendirildiği, bazı durumlarda ise görüşme iptallerinin yaşanabildiği görülmüştür. Araştırma kapsamında veri ediniminin sağlandığı alan çalışması aşamasına etkisi yüksek bu durumun, araştırma takviminde kümülatif bir sarkmaya sebebiyet verebildiği görülmüş; araştırmacının analiz ve raporlama süreçlerine de öngörülenin çok daha az zaman ayrılmasına sebep olabildiği de anlaşılmıştır.
- Araştırmacıların, kullanıcı görüşmesi gibi çalışmaların yaklaşık süresini hesaplarken, hedeflenen kapsam dahilinde bir katılımcıyla gerçekleştirilecek görüşmenin büyüklüğü, süresi özelinde bir öngöründe bulunurken sıkıntı yaşayabildiği görülmüştür. Bu noktada bazı araştırmacılar, sürecin yönetimini sağlama adına 50 dakika gibi sınırlar koyarak ilerlemeyi tercih ederken; bazı araştırmacıların ise verinin çeşitliliği, derinliği noktasında yaşadıkları endişelerden ötürü bir sınırlandırmada bulunmaktan kaçındığı anlaşılmıştır. Diğer yandan, bu problemin araştırma kapsamıyla da ilişkili olduğu; araştırmanın kapsamının iyi sentezlenmediği, araştırma kapsamında hedeflenen verinin büyüklüğünün iyi analiz edilmediği durumlarda bu sonuçla daha sık karşılaşıldığı görülmektedir. Araştırmacıların, görüşme süresinin

belirlenmesi noktasında sağlıklı bir öngörü gerçekleştirebilme adına pilot görüşmelere başvurabildiği, belli noktalarda bu amaçla pilot görüşmelerin sayısını artırabildikleri anlaşılmıştır.

Bazen pilot çalışmada baktığım ilk şey görüşme süresi oluyor, kaç dakika sürer gibi bunu anlamaya bakıyorum. O yüzden de oradan da planlamalarımı yapıp katılımcıları ayarlamaya başlıyorum. Bu da aslında şey hani bir takvim oluşturmak. Kendi planıma göre, tahmini iki gün içerisinde bitirmeye çalışıyorum ki analiz için de vaktim kalsın gibi bir planla ilerliyorum. Görüşmeleri yaptıktan sonra bir analiz çalışmasından geçiyorum. (Katılımcı 14)

- Özellikle tecrübe olarak sınırlı araştırmacıların, araştırma yürütülürken izlenecek adımların gerektirdiği eforu öngörme, araştırma bağlamı ve oluşturulan kapsam gözetilerek, bir plan ortaya koyma noktasında sıkıntı yaşayabildiği görülmüş, araştırmacıların, tanımlı zaman dahilinde, kendilerinin veya yer aldıkları ekibin yürütmekte sıkıntı yaşayabileceği planlar yapabildiği; üretim paydaşlarıyla kurulan ilişkide, araştırma özelinde gerçekçi bir düzleme oturmayan öngörülerde ve taahhütlerde bulunabildikleri görülmüştür. Araştırmacılar, bu adımda izlenen yaklaşımın, alınan kararların çoğunlukla tecrübeye dayalı belli öngörüler üzerinden ilerlediğini dile getirirse de, sürece bütüncül bakmanın ve ihtiyaçları doğru şekilde çözümlemenin önemi de sıklıkla vurgulanmaktadır.
- Araştırmacıların, araştırma yöntemi seçerken yaygın olarak başvuru, hata yapma olasılıkları düşük araştırma yöntemini önceliklendirebildikleri görülmüştür. Kısa yol olarak en kolay uygulanabilecek yönetime yönelmenin araştırma sonucunda elde edilecek içgörülerin derinliğinin düşük olmasına etki edebildiği anlaşılmıştır. Özellikle araştırmacıların üretim döngüsüyle ilişkilerinin sınırlı olduğu kurumlarda veya kullanıcı deneyimi araştırması hizmeti vermekte olan ajanslarda çalışmakta olan kullanıcı deneyimi araştırmacılarının, araştırma yöntemi seçerken sık pratikledikleri ve üretim paydaşları için de detaylı bir açıklama, ikna süreci gerektirmeyen araştırma yöntemini önceliklendirebildikleri görülmüştür. Bu araştırma yönteminin, her zaman hedefleri yanıtlayacak veriyi edinmek için en doğru yolu sunamayabileceğinin farkında olursa da bu opsiyonun tercih edilebildiği; bu tercihin araştırma sonucunda elde edilecek içgörülerin derinliğinin düşük

olmasına, araştırma çıktısının nedenselliği düşük gözlemler içermesine sebep olabildiği anlaşılmaktadır.

- Özellikle üretim ekiplerinin araştırma yapma sıklıklarının düşük, kullanıcı deneyimi araştırmalarına, araştırma süreçlerine aşinalıklarının sınırlı olduğu bağlamlarda, bazı araştırmacıların, üretim paydaşlarını kasıtlı olarak araştırma sürecinde pasif rolde konumlandırabildiği görülmüştür. Bağlamsal hakimiyeti düşük üretim paydaşlarının, araştırma noktasındaki talep ve yönlendirmelerinin, araştırmayı çoğunlukla anlamlı bir noktaya taşımadığı görüşünde olan bu araştırmacılar yer yer tartışmalı da olabilen bu sürece efor ve zaman ayırmama önceliğiyle bu doğrultuda hareket edebildiği anlaşılmıştır. Diğer yandan, üretim paydaşlarının araştırma sürecine dahilîyetlerinin çok sınırlı tutulduğu bağlamlarda, bu kişilerin araştırma çıktılarına daha sorgulayıcı bir tavırla yaklaştığı, çıktıları içselleştirme noktasında sıkıntı yaşayabildiği de anlaşılmıştır.
- Araştırmacıların, çoğu araştırmada karşılaştıkları zaman ve kaynak kısıtları sebebiyle araştırmalara hızlı şekilde başlama, vakit kaybetmeden saha aşamasına geçme önceliğiyle araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi, araştırma kapsamının belirlenmesi adımlarına yeterince zaman ayırmadan araştırmaları ilerletebildikleri görülmüştür. Araştırmacının, araştırma sürecine etki edebilecek teknik, hukuki, operasyonel kısıtları öğrenmeden, bu başlıklar özelinde farkındalık kazanmadan araştırmayı tasarladığı senaryolarda; bu durumun araştırmanın planlanmasını, yürütme sürecinin kurgulanmasını güçleştirebildiği anlaşılmıştır. Diğer yandan, özellikle araştırma ihtiyacı değerlendirilirken, paydaşların beklentilerinin anlaşılması, araştırmadan beklenenlerin önceliklendirilmesi noktasında yeterli efor ayrılmadığı durumlarda, bu durumun araştırmanın planlanmasını ve kapsamının tanımlanmasını güçleştirebildiği anlaşılmıştır.
- Bazı araştırmacıların, tasarım disiplininin gelen, üretim süreci özelinde bir arka plana sahip kişilerin, özellikle ihtiyacın değerlendirmesi, doğru araştırmanın kurgulanması adımlarında daha iyi performans gösterdiğini düşündükleri görülmüştür. Belirtilen arka plandan gelen araştırmacıların, tasarım süreci ve üretim döngüsüyle daha kolay empati kurabileceği düşüncesini temel alan bu görüşün aksi yönde görüşler de mevcut. Özellikle

tasarım arka planına sahip bazı araştırmacıların araştırma sürecini sorun bulma ve çözüm geliştirme ekseninde yorumlamaya fazla yatkın oldukları, bunun getirisiyle belli araştırmaların bağlamı tarif etme, ilişkileri nedenleriyle betimleme noktasında yetersiz kalabildiği de görülmüştür.

Araştırmacının tasarım sürecini bilmesi önemli. Çünkü şimdi sosyal bilimler soruları çoğu zaman yetersiz kalıyor bence tasarım araştırması için, burada ana olay bir çözüm sunmak oluyor. O yüzden de bu ikisini harmanlayacak bir geçmişe sahip olmalı biri. Hangisi daha doğru dersin bence tasarım mezunu insanların research'e başlaması daha sağlıklı oluyor gibi geliyor bana. (Katılımcı 8)

- Araştırmaların belli durumlarda kurum dahilinde öncelikli sorumluluğu araştırma yürütmek olmayan, bu alan özelindeki bilgi birikimi, tecrübesi sınırlı kişiler veya tecrübesi sınırlı, başlangıç düzeyi bir bilgi birikimine sahip araştırmacılar tarafından yönetilebildiği ve belli senaryolarda bu kişilerin sahip olduğu eksikliklerin üretim ekipleri tarafından fark edilebilir seviyede hatalara sebep olabildiği gözlemlenmiştir. Özellikle üretim döngüsünde yer alan tasarımcıların araştırma özelinde bir arka plana, tecrübeye sahip olduğu durumlarda daha bariz hale gelen bu hataların daha çok araştırma tasarımı ve uygulama süreci kaynaklı olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum, üretim paydaşlarının araştırma çıktılarına olan güvenlerini zedelemekte, bu çıktıların tamamına ön yargıyla yaklaşmalarına sebep olmaktadır.

"Yani, bir objektifin soruya nasıl çevrileceğini, sorunun nasıl sorulacağını da bilmen gerekiyor. Bu temel bir şey. Araştırmanın kimden geldiğine bakıyordum bu yüzden, belli kişiler yaptığı zaman çok güven vermiyordu yani." (Katılımcı 2)

- Bazı durumlarda araştırma çıktılarının, üretim paydaşlarının performans değerlendirmelerine ve iş yoğunluklarına da etki edebildiği, bu sebepten ötürü belli çıktıların arka planını daha derinlemesine inceleme refleksi gösterebildikleri, araştırma sürecine dahil olmaya çalıştıkları anlaşılmıştır.

Test senaryolarını özellikle görmek istiyorum, çünkü belli başlı noktalarda şey sıkıntısı çekebiliyoruz, daha önceki projelerde başımıza geldiği oldu. Normalde sıkıntı olmayan bir akış yani ama sadece soruların soruş şekli ya da hazırlanan prototip yüzünden hatalı çıkıyor ve puan düşüyor. Çünkü farklı bir sistemle analiz ediyorlar onlar, işte görevleri puanlıyorlar falan filan. Sonra da bana iş çıkabiliyor bu yüzden. (Katılımcı 7)

Ürün sahibi olan kişiler o testin sonucunu gördüğünde o zaman bu ürün doğru tasarlanmamışa varan yorumlar yapıyorlar. Ona engel olmaya çalışıyorum yani, bu süreç cidden yanlış ilerletilebiliyor. Kapsam hatalı olabiliyor, sahası hatalı olabiliyor. Ya bazen mesela, öyle bir sonuç geliyor ki ben araştırma yapan kişiye biz bunu hangi cümleyle sormuştuk diye soruyorum, tutamıyorum kendimi. Çünkü hani verilen cevabı beklentimin dışında olabiliyor. Ya da işte şey bazen yönlendirilmiş olduğunu seziyorum. Hani ne sorduk, bu cevabı aldık. Yani karşılaştırma mı istedik. Neydi hani sorumuz diye. Tekrardan bana bir şeyleri değiştirtmeye çalışıyorlar sonra, işte tasarım süreci açısından onların önerdikleri belli başlı çözümler oluyor ben onları reddetmiş oluyorum. bizim dediğimizi yapsaydın olacaktı oluyor falan filan. (Katılımcı 11)

- Görüşme moderasyonunun, araştırma sürecinin devamlılığı ve paydaşlar arası ilişkide kritik olabildiği; araştırma kapsamı ve kapsam dahilinde erişilmesi planlı profile göre görüşme moderatörünün belirlenebildiği görülmüştür. Özellikle araştırma ihtiyacının organizasyon dışından yanıtlandığı bağlamlarda, moderatör yeterliliğine daha çok dikkat edilebildiği, bu noktada tatmin edici bir performansla karşılaşılmadığında net, keskin aksiyonlar alınabildiği; belli durumlarda aksiyonun boyutunun çalışma durdurmaya kadar gidebildiği anlaşılmıştır.

Moderasyon da o kadar kolay değil ki mesela bizim başımıza böyle bir iş geldi ajanstayken. Biri çok kötü yönetti, yani moderasyonu berbattı. Çünkü ilk defa yapıyordu kullanılabilirlik testi ve müşteri önünde yaptı. Ve müşteri dedi ki, hayır. Biz bununla devam etmek istemiyoruz. Mesela bu da bence çok tehlikeli. Hem junior'ın bir anda inancını kırıyorsun hem de kredini düşürüyorsun. Hiç pilot da yapmamış, çok normal yapamaması ilk seferde. hiçbir şey yapmamış yani çok kötü. Evet, burada da kimseyi suçlayamazsın yani buna karar veren dışında. (Katılımcı 13)

- Araştırma bağlamı ve araştırma kapsamında tercih edilen katılımcı grubunun, katılımcı grubun demografik arka planının, araştırma kapsamında odaklanılan temaların, çalışmanın moderasyonu özelinde zorluk seviyesine etki edebildiği de görülmüş; bazı durumlarda araştırmacıların daha kıdemli araştırmacıları bu amaçla moderatör rolünde çalışmalara dahil edebildiği anlaşılmıştır.

"Bu arada nadir olur ama moderasyonu çok iyi olan biri var, zor projelerde onu alırız aramıza. Hani demiştim ya bazı adımlarda destek elemanı olabiliyor. O moderasyonunu yapar gider." (Katılımcı 9)

"İşte bazen görüşmecisi profili zor kişiler olabilir, konu kolay olmaz yani ya da. O bağlamlarda da daha tecrübeli veya moderasyona yatkınlığı daha yüksek

kişiler tercih edilebiliyor. Projeye ve biraz müşteriye göre diyeyim.” (Katılımcı 15)

- İhtiyaç değerlendirme adımında elde edilen beklentilerin, çalışmanın uygulanması noktasında karşılaşılabilecek kısıtlar da düşünülerek sentezlenerek araştırma amaçlarının ortaya konulduğu "Araştırma Kapsamının Belirlenmesi" adımında, araştırmacının çalışma kapsamında odaklanılacak ürün/servisi, kendi uzmanlığına da başvurarak detaylı şekilde deneyimlediği, ön değerlendirmeye tabi tuttuğu görülmüştür. Bir önceki adımlarda dillendirilmemiş ama araştırma kapsamında yer verilebilecek başlıkların gözden kaçırılmaması, deneyim boyutunda problematik olabilecek noktalara dair farkındalık kazanma, çalışma odaklarının doğru şekilde haritalanması işlevi taşıyan bu değerlendirmeye özellikle kullanılabilirlik odaklı araştırmalarda sıklıkla başvurulduğu anlaşılmıştır. Araştırma kapsamında odaklanılacak ürün/servis etrafında kurulu bağlamın anlaşılması noktasında bire bir deneyimlemenin önemli bir araç olduğunun altı çizilirken, bazı durumlarda bu sürecin bağlam dahilindeki kullanıcı geri bildirimlerinin ve şikayetlerinin keşfedilmesini amaçlayan netnografi çalışmalarıyla desteklenebildiği de görülmüştür. İhtiyaç değerlendirme sürecinin görece daha hızlı, detaysız ilerletilebildiği süreçlerde, ön çalışmaların yoğunluğunun arttığı, araştırmacının, yeterince detaylandırılmamış araştırma ihtiyacının arka planını anlama, kapsamı detaylandırma amacıyla da bu yöntemlere başvurabildiği anlaşılmıştır.

Orda da mesela şeyi almaya çalışıyorduk. Ürün ekibinin önceliklerini, neyi teyit etmek istediklerini, almaya çalışıyorduk. Onlar bir kenarda oluyordu bizim için. Ama bir yandan da kendimiz tamamen keşif odaklı da çalışmış oluyorduk. Yani o bence iyi bir şey hani. Yani atlanmış odak noktasını aradan bulup çıkarmamı sağlıyor. (Katılımcı 10)

- Çoğu durumda, araştırma dahilinde merak edilenlerin, kapsam dahilinde odaklanılabilecek tüm başlıkların tek potada derlenmesiyle başlayan kapsam belirleme sürecinin, derlenen başlıkların birbiriyle ilişkileri düşünülerek tematik olarak gruplanması, belli başlıkların teknik, stratejik kısıtlar gözetilerek filtrelenmesiyle ilerletildiği anlaşılmıştır.

"Benim bir doküman açıp, gerçekten neyi öğrenmemizin ihtiyaç olduğunu yazdığım, her şeyi bu dokümana döktüğüm bir durum var. Onun altında da gerçekten ben bu çalışmayla ne elde edebilirimi yazdığım bağımsız bir sayfa oluyor genelde." (Katılımcı 18)

- Araştırmacının, planlanan araştırma süresi, çalışmanın gerçekleştirileceği ortam, izin verilen teknik altyapı, operasyonel yeterlilik gibi kısıtları ve araştırmanın bağlamı gereği ortaya çıkan bağlamsal sınırlandırmaları gözeterek bir önceliklendirme, araştırma için bir harita çıkartmaya çalıştığı bu süreçte, üretim paydaşlarının araştırma özelinde yaptığı vurguların karar alım noktasındaki öncelikli kriter olduğu da gözlemlenmiştir. Bazı durumlarda, kapsam tanımlama sürecinin doğrudan amaçlar yerine varsayımlar üzerinden ilerletildiği de gözlemlenmiştir. Çoğunlukla, mevcut bir ürünün kullanılabilirliği odaklı araştırmalarda rastlanılan bu yönelimde, araştırmacının çalışma kapsamında odaklanılan ürün/servisin yeterliliğine dair yargılar tanımladığı; araştırma analizi ve çıktısını da bu yargıların doğruluğu üzerinden kurguladığı anlaşılmaktadır. Bu tercihin, bağlamsal verinin elde edilmesini güçleştirdiği durumlar da gözlemlenmiştir. Kapsam tanımlama sürecinde oluşturulan varsayımlarla doğrudan ilişkisi olmayan ama deneyim sürecinde etkiye sahip verilerin sentezlenmesi noktasında salt bu yaklaşıma başvurma olumsuz sonuçlanabildiği, derinlik seviyesi düşük çıktılara sebebiyet verebildiği de anlaşılmıştır.

Ben mesela her şeyin planını tek tek yazarken hani neyi öğrenmek istiyorum, ne yapmak istiyorum, hangi senaryonun amacı ne, hepsini kendim için dokümante ederken bazıları mesela bu kadar detaya girmiyor. Onun için sadece almak istediği cevap var. Ona odaklanıyor, o şekilde ilerliyor. Böyle farklılıklar olabiliyor baktığımda. (Katılımcı 14)

- Araştırma kapsamının, analiz ve içgörü aktarım süreci için de yönlendirici, açıklayıcı işlev sağladığı gözlemlenmiştir. İyi tanımlanmış rafine bir araştırma kapsamının, araştırmanın geri kalan sürecinde araştırmacının işini hızlandırabildiği, araştırma süreçleri için bir tabu haline gelebilen süre kısıtı özelinde de, analiz ve sunum adımlarını hızlandırarak araştırmacının hareket alanını artırabildiği anlaşılmıştır.

"Önemli olan şeyi bir şey yakaladıysam ve onu etkileyen bunun sebebinin ne olduğunu çözdüysem, bu bunun sebebi olur dediysem öncelik veriyorum ona. Çünkü işte asıl problem bu ve onu bulduk, çözmeye odaklanabiliriz gibi bir noktaya gidiyor sonuç." (Katılımcı 10)

- Araştırmacıların tarif etmekte zorlandıkları, araştırmacılar tarafından çoğunlukla sezgisel olarak ilerletilen analiz sürecinde ana amacın çalışma için önemli olarak tanımlanan temalarla ilişkili durumları yakalamak, bu durumlarla ilişkili kullanıcı yönelimlerini, beklentilerini nedenleriyle açıklamak olduğu anlaşılmıştır. İyi tanımlanmış bir araştırma kapsamının, bu kapsam dahilindeki öncelikler düşünülerek kurgulanmış bir araştırma sürecinin analiz sürecini de kolaylaştırdığı görülmüştür.

Bulgu, bir gerçek olabilir, bir durumu anlatan bir gerçek olabilir. O kullanıcının içinde bulunduğu durum, ihtiyacı, sorunu olabilir. Kullanıcının beklentisi olabilir. Onu açıklayan cümleye aslında kullanıcının söylediği şeyi değil de kullanıcının söylediği şeyin arkasında yatan şeye, sebebi bu dediğim şeye ben bulgu diyorum. (Katılımcı 18)

- Araştırmanın başarısı noktasında temel belirleyicilerden olan analiz sürecinin ele alınış şeklinde araştırmacının yeterliliğinin, tecrübesinin önemli olduğu görülmüş; araştırmacının veriye bütüncül bakabiliyor olmasının, araştırma kapsamında odaklanılan ve önceliklendirilen temalarla elde edilen veriyi ilişkilendirme kabiliyetinin kritik öneme sahip olduğu ifade edilmiştir. Bununla birlikte, araştırma sürecindeki işbirlikleri planlanırken, ekip içi rol dağılımı yapılırken bu durumun göz önünde bulundurulmasının araştırma çıktısının yeterliliği için önem verilen, göz önünde bulundurulan bir nokta olduğu da anlaşılmıştır.

Yani o dediğim gibi aslında bütüncül yaklaşabilene iyi olarak baktığım için ve kötüden kastım da aslında o bütüncülü görmeyip işte detaylı ya detay demeyeyim de yani küçük noktalara takılan ama büyük resmi göremeyen, olayın ne olduğunu araştırmacılara çok denk geldiğim için. (Katılımcı 12)

Bu durum araştırmacının holistik bakış açısından kaynaklanan bir şey bence. Bazıları onu daha iyi yapabiliyorken, bazıları daha böyle detayda boğuluyor gibi. Detayda boğulmak da demeyeyim ama daha dar bir noktadan bakıyor, olaya sınırlı odaklanıyor gibi. Ya bunun da sebebi dediğim gibi yine o odaklandığı kısım, araştırmayı nasıl gördüğü, bazen sorunu anlamak için bir çabası mı olmuyor bilmiyorum. Ya o biraz da kişisel özelliklerden mi kaynaklanıyor, eğitiminden mi emin değilim. Araştırmacı olmak zor iş. (Katılımcı 13)

- Araştırma çıktısının yeterliliği ve araştırmanın geçerliliği için analiz sürecinde izlenen yolun önemli olduğu, buradaki iş paylaşımlarının belli bir plan dahilinde, araştırma sürecinin erken adımlarında yapılmasının bir gereklilik olduğu anlaşılsa da; bazı durumlarda analiz süreci için yapılan planların, çalışmanın bu aşaması için öngörülen sürenin araştırma sürecinde bir karşılığının olmayabildiği görülmüştür. Özellikle araştırmanın analiz öncesi adımlarında yaşanan problemlerin etkisini araştırmanın analiz sürecinde de hissettirdiği, bu adımlara ayrılan sürenin karşılaşılan problemlerden ötürü aşıldığı durumlarda, taahhüt edilen takvime bağlı kalma adına süre telafisinin analiz adımı üzerinden sağlanmaya çalışılabildiği anlaşılmıştır. Bu durumun, karakteri gereği araştırma çıktılarının ortaya konulması noktasında kilit önem taşıyan analiz adımının verimliliğini ciddi derecede düşürebildiği görülmüş; üretim paydaşlarınca tatmin edici bulunmayan araştırma çıktılarının ortaya çıkmasının başlıca sebepleri arasında olduğu anlaşılmıştır. Özellikle üretim paydaşlarıyla iletişimleri sınırlı, üretim sürecinin dışında konumlanan araştırmacılarda görülen bu yönelimin, araştırma kapsamında tasarım aksiyonu alma temelli ortaya konacak bulguların geçerliliği, çıktının tüketilebilirliği noktalarında ciddi risklere sebep olabildiği görülmüştür.
- Araştırma ihtiyacının, kurum dışından karşılandığı bazı senaryolarda, paylaşılan araştırma ihtiyacının yanıtlanması noktasında, araştırmacının veya araştırma partnerinin araştırma ihtiyaçları kadar, kendi ajandasını ve önceliklerini gözeterik bir yaklaşımda bulunabildiği de görülmüştür.

Bir proje geliyor, ona yapabileceğimiz araştırma yöntemleri müşteriye sunuluyor. Ama seçilen araştırma yöntemleri o sırada boş olan kişilerin hangi araştırmalarda iyi olduğuna ya da bizim o sırada kaldıracabileceğimiz şeye bağlı seçiliyordu; projenin gerekliliklerine göre seçilmiyordu. Buna yönelik bir sıkıntı vardı orda da. Hep bunu eleştiriyordum. (Katılımcı 13)

4.2.2.2 Ekip kurgusu & araştırmacı rolü

Araştırma ekiplerinin kurgusunun, araştırmacıların üretim süreçlerinde üstlendikleri rollerin, araştırma sürecinin yürütülmesi, araştırma adımlarının belirlenmesi noktasında önemli olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, araştırmacıların tecrübesinin, araştırma bağlamında ön plana çıkan belli yeterliliklere olan hakimiyetlerinin de özellikle araştırma yürütme sürecinin planlanması, araştırma ekibi

arası sorumluluk paylaşımının gerçekleştirilip gerekli noktalarda işbirliklerinin kurulması noktasında belirleyici olabildiği anlaşılmıştır.

- Araştırma sürecinin, araştırmanın organizasyonda, üretim sürecinde konumlanış şekline, araştırma ekibinin kurgusu ve araştırmanın bağlamı, zorluk seviyesine göre değişkenlik gösterebilse de çoğunlukla bir veya iki araştırmacı tarafından yürütüldüğü görülmüştür. Araştırma hizmeti vermekte olan ajanslardaysa araştırma süreci çoğunlukla iki araştırmacı tarafından yürütülse de; araştırma ihtiyacının organizasyonda mevcut araştırmacılar tarafından yanıtlandığı senaryolarda ise bu sürecin istisnai durumlar hariç tek araştırmacı tarafından ele alındığı anlaşılmıştır. Bununla birlikte, araştırma büyüklüğünün arttığı, operasyonel yükün iki kişi için yönetilebilir olmadığı belli durumlarda, istisnai de olsa bu sayının üçe de çıkabildiği anlaşılmıştır.

Genelde ürün şirketlerinde tek kişi oluyor, bizde de böyle. Tek kişi yapıyoruz. Ama ikinci bir kişi ile de üzerinden geçtiğimiz de oluyordu. Eklemek istediği bi şey olabilir, doğrulamak istediği bi şey olabilir. Ama genellikle tek kişi araştırmayı tamamlıyor. Bu biraz şey hani, uzmanlık şeyine göre de değişebiliyor. Hani kişi biraz daha az tecrübeliyse o zaman muhakkak ikinci bir kişi gözden geçiriyor. Ama kişinin az çok bu işte bir tecrübesi oluşmuşsa zaten hani belirli noktalara belirli kriterlere hakim. Tek başına yürütüyor. (Katılımcı 10)

Görüşmeleri yaparken bu işin sahasını ve analizini yapabiliyoruz. Ya da ben görüşmeyi yaparken o not tutuyor, ikimiz beraber giriyoruz her şeye, yani görüşme sırasında işi yürütme kısmında biraz sürece dair oluyor o destek. Planlamayı yaparken de müşteriden destek alıp onlardan şey yapıyorum, neleri inceleyeyim, gerçekten nelere ihtiyaç var kısmında onlardan destek alıyorum. (Katılımcı 15)

- Araştırmanın bir ekip tarafından yürütüldüğü çoğu durumda, bir araştırmacının araştırmanın ana yürütücüsü, birincil karar vericisi olarak konumlandığı; araştırma tasarımı süreci dahil, araştırmadaki kilit aktivitelerin, bağlamsal tercih ve yaklaşımların sorumluluğunun bu kişide toplandığı görülmektedir. Bununla birlikte, araştırmanın birden fazla kişi tarafından yürütüldüğü durumlarda, araştırmada yer alacak kişilerin rollerinin ve sorumluluklarının net bir şekilde belirlenmesinin kritik olduğu; bazı durumlarda bu sebepten ötürü araştırmacılar yeterince verim alınamadığı, bu durumun üretim paydaşlarıyla kurulan iletişimi de olumsuz etkileyebildiği görülmüştür.

- Araştırmaya kimlerin hangi rollerde dahil olması gerektiğini belirlemenin, iyi kurgulanmış bir görev, sorumluluk paylaşımının araştırmanın tasarımı ve araştırmanın yürütülmesi noktasında kilit öneme sahip olduğu sıklıkla vurgulanmaktadır. Bununla birlikte, araştırmacıların, araştırma sürecindeki sorumlulukları ve rolleri belirlenirken tecrübe ön plana çıkarken; araştırmacının görüşme moderasyonu, analiz noktalarındaki yeterliliğinin öncelikli kriterler olduğu anlaşılmaktadır. Özellikle araştırma ihtiyacının kurum dışından karşılandığı bağlamlarda, moderatör yeterliliğine çok dikkat edilebilmesinin, moderasyon özelindeki yeterliliğin çok görünür ve önem atfedilen bir araştırmacı kabiliyeti olmasının bu durumda etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Moderasyon da o kadar kolay değil ki mesela bizim başımıza böyle bir iş geldi ajanstayken. Biri çok kötü yönetti, yani moderasyonu berbattı. Çünkü ilk defa yapıyordu kullanılabilirlik testi ve müşteri önünde yaptı. Ve müşteri dedi ki, hayır. Biz bununla devam etmek istemiyoruz. Mesela bu da bence çok tehlikeli. Hem junior'un bir anda inancını kırıyorsun hem de kredini düşürüyorsun. Hiç pilot da yapmamış, çok normal yapamaması ilk seferde. hiçbir şey yapmamış yani çok kötü. Evet, burada da kimseyi suçlayamazsın yani buna karar veren dışında. (Katılımcı 13)

- Araştırmanın başarısı noktasında temel belirleyicilerden olan analiz sürecinin ele alınış şeklinde araştırmacının yeterliliğinin, tecrübesinin önemli olduğu görülmüş; araştırma sürecindeki işbirlikleri planlanırken, ekip içi rol dağılımı yapılırken bu durumun göz önünde bulundurulmasının araştırma çıktısının yeterliliği için kritik olduğu anlaşılmıştır.

Bence zaten araştırmanın en önemli kısmı orası yani. çünkü hani işte orada junior'un ve senior'un farkı çıkıyor biraz. Neyin bulgu olup olmadığına karar verebilmek için o bilince sahip olman gerekiyor biraz. Yoksa araştırma yavan kalıyor. Ama işte bana anlat deyince de anlatamıyorum analiz sürecini. Gerçekten bunun cevabını bilmiyorum. Ama sanırım yapılan şeyleri inceleyerek görüyorsun anca, işe yarayan veri bence. Yani işe yarayan veri, evet. Çünkü bazı şeyler işe yaramıyor. Onca şey anlatıyor, detay veriyor ama aslında hiçbir şey söylememiş oluyor bazı raporlar. (Katılımcı 13)

- Özellikle analiz sürecinin yürütülmesini kolaylaştırma, ekip çalışmasına başvurulduğu durumlarda eforu verimli kullanma adına, analiz sürecindeki belli adımların önceliklendirilebildiği, işlerin zorluk ve kritiklik seviyesine

göre tecrübeli ve tecrübesiz araştırmacılar arasında paylaşılabildiği de görülmüştür.

Ya özellikle bence analiz sürecini aynı düzeyde olmayan iki kişi yaptığı zaman ortalık karışıyor. Ne demek bu. İşte junior ve senior gibi. Yani mesela çoğu zaman bizim başımıza geliyordu bu. İşte on altı kişi ile kullanılabilirlik testi yapmışım. Ve on altısını da zaten ben analiz edemeyeceğim. Çünkü başka bir işim daha oluyor mutlaka. Bir beş altı tanesini yapıyorum, o esnada da diğeri notları temize çekiyor, kayıtları derliyor. Aşağı yukarı neler çıktığını görüyorum. Başlıkları falan belirleyip sonra ona teslim ediyorum. çünkü öbür türlü işte ben sekizini ben yapayım sekizini de sen yap dediğim zaman dili farklı oluyor bulgunun, koyduğumuz etiketler farklı oluyor. Yani bu şey bunu bir şeye de bağlayamıyorsun ya kurala da işte. Şu başlıkları doldurun arkadaşlar diyemiyorsun çünkü bu başlıklar da değişken. Kişinin bunu kendisi sezmesi gerekiyor biraz. O da biraz araştırma hakimiyet biraz tecrübe meselesi. (Katılımcı 14)

- Araştırmanın tek bir araştırmacı tarafından yürütüldüğü süreçlerde de, özellikle saha çalışması, analiz gibi adımlarda yakın çalışılan paydaşlardan veya organizasyondaki farklı araştırmacılardan destek alınabildiği görülmüş; bu ihtiyacın arkasında çoğunlukla tüm sürecin aynı kişi tarafından ele alındığı durumlarda yaşanabilecek veri körleşmesinin, araştırmacının spesifik bakış açısı kaynaklı ön kabullerin önüne geçme düşüncesinin olduğu anlaşılmıştır. Diğer yandan, araştırmanın ekip olarak ele alındığı bağlamlarda da araştırma sürecinin belli adımlarında araştırma ekibi dışında yer alan kişilerden destek alınabildiği görülmüştür. Bu kişilerin, çoğunlukla bağlamsal tecrübesi veya kurumdaki kıdem seviyesi yüksek kişiler olduğu; bu kişilere danışılan başlıkların çoğunlukla araştırma için kritik olan araştırma tasarımı ve araştırma analizi süreçlerinde yoğunlaştığı anlaşılmıştır. Özellikle ajans bağlamında, araştırmacıların, araştırma ilerletilmeden, çalışılacak müşterilerle ilk iletişimi kuran, satın alma sürecini yürüten paydaşlarla bir araya gelinerek verilen teklif ve taahhütlerin keşfedildiği, müşterilerin genel yaklaşımları, araştırmadan öncelikli beklentileri özelinde ipuçları alınabildiği de görülmüştür.
- Araştırma beklentilerinin anlaşılmasına odaklanılan ve çoğunlukla üretim paydaşlarıyla ilerletilen ihtiyaç değerlendirme adımıyla başlayan araştırma tasarımı sürecinin büyük bölümü araştırmacı kontrolünde ve yönlendirmesinde ilerlemektedir. Araştırmanın bir ekip tarafından yürütüldüğü durumlarda, bu adımların yürütülmesi noktasında araştırmanın ana yürütücüsü de olan, daha

tecrübeli araştırmacı ön plana çıkmakta olup, kritik kararların büyük bir kısmı, üretim paydaşlarıyla kurulan iletişimin büyük bölümü bu araştırmacı tarafından sağlanmaktadır. Bununla birlikte, bu süreçte araştırmacıların kritik buldukları, araştırma ve üretim döngüsüne etkisi yüksek olan araştırma tasarımı sürecinde belli kararları almadan, kurumlarındaki yer alan tecrübeli, kıdemli araştırmacılara da danışabildikleri, belli kararları bu kişilerle beraber istişare ettikleri anlaşılmıştır.

Birinci kişi projede plan yapıyor. Uzun vadeli de, kısa vadeli de. Projeden sorumlu olan o. Günlük, haftalık görev dağılımlarını yapıyor. Anlık aksiyonları veya kararları alabilir. Süreci ve ilişkileri yönetiyor o kişi. İkinci mesela müşteriyi çok bilmez, kritik kararlar alınırken çok orada olmaz. Ona aktarılır bunlar daha çok. Yani yürütme değil de daha çok görevini yerine getirme gibi oluyor açıkçası ikincinin işi. Onun fark ettiği, onun gördüğü bir sıkıntı olacak ya da yolunda gitmeyen bir şey olacak; onun hakkında bir yorum yapar tabii ki. Bak şöyle yapalım gibi bir öneri de tabii ki sunabilir. İkincinin söz hakkı yok gibi bir şey yok. Ama daha çok tecrübeli olan birinci görevleri tanımlar, ikinci de görevleri yapar gibi ilerler açıkçası. (Katılımcı 18)

- Bazı kurumlarda, araştırma ve tasarım sürecinin aynı kişiler tarafından yürütülebildiği, bu kişilerin araştırma ihtiyacının tanımlanmasından analiz sürecine, uçtan uca tüm araştırma sürecini, tek başlarına veya yakın çalışılan ekiplerden destek alarak ilerletebildikleri görülmüştür. Çoğunlukla dışarıdan destek almanın maddi olarak sürdürülebilir bulunmadığı, kurum içinde ise halihazırda bir araştırmacı pozisyonunun mevcut olmadığı denklemlerde sıklıkla görülen ve yapısı gereği sorunlu olmaya yatkın bulunan bu yönelimin, belli uygulayıcılar tarafından kendi içinde olumlu yanları da olduğu düşünülmektedir. Araştırma sürecinin farklı noktalarında yer almanın, araştırma çıktılarını içselleştirme ve bu çıktıları tasarım kararlarına dönüştürme noktasında kendilerine kolaylık tanımladığı düşüncesinde olan bu kişiler, aynı zamanda bu durumun tasarımdaki iyileştirmeye açık noktaların hızlı şekilde düzeltilmesini kolaylaştırdığı görüşünde.

Tabii orada araştırmaların hedef belirleme, hipotez oluşturma, katılımcı belirleme gibi kısımlarını da zaten biz oluşturuyoruz. Burada işte sentezlemeyi başka biri yapıp, anlatmadan al bunu çiz dediğinde bazen hani sıkıntılı olabiliyor. Sonuçta söylediklerin karşındakinin anladığı kadar oluyor baktığında hani, bir araştırmanın gerçekten anlamlandırabilmek, içselleştirebilmek bazen zor olabiliyor. (Katılımcı 2)

Bir şeye başlamak için bilmen gereken şeyler oluyor. Ve hani elini kıpırdatamıyorsun. Diyorsun ki benim şunu bilmem lazım, bunu bilmem lazım, bunu yapmam için en azından anket çıkmam lazım. Benim pazarım ne, ben bu pazarı tanımıyorum, demek ki benim araştırma yapmam lazım. (Katılımcı 8)

- Özellikle araştırma ve tasarımın aynı kişi tarafından yürütüldüğü durumlarda, araştırmaların ekipten veya yakın çalışılan ekiplerden benzer sorumluluğa sahip farklı bir kişi araştırma sürecine dahil edilerek ilerletilebildiği görülmüştür. Bu yaklaşımda, iki sorumluluğun aynı kişide toplanmasının ön kabullere sebebiyet verebileceği endişesinin belirleyici olduğu görülse de, kullanıcı yönelimlerinin anlamlandırılması noktasında alternatif düşüncelere olan ihtiyaç ve fikir geliştirme süreçlerinde çeşitliliği artırma düşüncesinin de bu yönelimde etkisinin olabildiği anlaşılmıştır.

"Ee yeni fikir üretilmeyebiliyor. Yani mesela araştırmada bulduğun şeye onun getirdiği çözüm senin önerdiğinden çok daha iyi olabiliyor belki. O yüzden ekip, yani bence birden fazla kişinin olması daha iyi oluyor." (Katılımcı 8)

"Ciddi bir projeyse, bazen görüşüldüğünde hani bir kişi iki kişiye çıkabiliyor. Çünkü hani bir süre sonra körleşme noktası olabiliyor, körleşebiliyorsun. Kaçırmama, bir şeyleri kaçırmamak için bir kişiden de yardım alabiliyorsun." (Katılımcı 11)

4.2.2.3 Araştırma dokümantasyonu & içgörü yönetimi

Araştırmaların dokümantasyonu özelinde izlenen pratiklerin, yeni araştırmaların etkin, doğru şekilde tasarlanması , araştırmalara ayrılan süre ve bütçenin efektif kullanılabilmesi noktasında belirleyici olabildiği görülmüştür. Bununla birlikte, araştırmalar kapsamında sentezlenen içgörülerin paydaşlar arası aktarımı ve depolanması noktasında izlenen yaklaşımların, verinin tasarım kararlarına dönüştürülmesi noktasında kilit işleve sahip olduğu anlaşılmıştır.

- Tamamlanan araştırmaların sistematik şekilde kategorize edilmediği, yürütülen araştırmaların ve sentezlenen bulguların üretim ve araştırma ekipleri arasında tam manasıyla dolaşıma sokulamadığı organizasyonlarda, çok benzer kapsama sahip araştırmaların, farklı zamanlarda tekrar tekrar yürütülebildiği; ortaya konan araştırmaların sistematik şekilde derlenmemesinin verimliliği düşürdüğü görülmüştür. Bu örüntüye daha çok üretim ekiplerinin birbiriyle

etkileşiminin sınırlı olduğu, farklı araştırmalardan edinilen toplu bilginin tek bir havuzda derlenmediği, araştırmacıların üretim ekiplerinde proje bazlı bir pozisyonlanmaya sahip olduğu, araştırma yapma kapasitesi ortalamanın üzerinde olan kurumlarda rastlansa da; edinilen bağlamsal bilginin yapısal şekilde derlenmediği, bireylerin kritik karar vericiler, veri depoları haline geldiği kurumlarda da bu örüntüyle karşılaşılabilirdiği de anlaşılmıştır. Hedefe yönelik araştırmaların tasarlanması, araştırma amaçlarının iş hedefleri doğrultusunda önceliklendirilmesi noktasında, daha önceki araştırmalardan elde edilen verilere erişimin, edinilmiş veriye olan hakimiyetin önemli olduğu anlaşılmış; bu hakimiyetin araştırma beklentilerinin yönetilmesi, araştırma süresinin ve kapsamının efektif şekilde belirlenmesi noktasında araştırmacılara önemli bir hareket alanı ve avantaj sunabileceği anlaşılmıştır.

- Araştırma varlıklarının dokümantasyonu noktasında tanımlı uygulamaların mevcut olmadığı organizasyonlarda; araştırmacıların ve üretim paydaşlarının geçmiş araştırmalara erişme, güncelliğini koruyan bulgular üzerinden aksiyon alma noktasında sıkıntı yaşabildikleri görülmüştür. Araştırmaların dokümantasyonu noktasında sistematik uygulamaların eksikliğinin, yeni araştırmaların tasarlanmasına dönük olumsuz etkileri de olduğu görülmüş; hedeflenen bağlamda yakın zamanda tamamlanmış, geçerliliğini koruyan araştırmalardan habersiz üretim paydaşlarının, benzer araştırma ihtiyaçlarını dile getirebildiği, kurumsal hafızaya erişimi ve organizasyonel hakimiyetleri sınırlı olabilen araştırmacıların, ilişkili bağlamda daha önceden yapılmış, geçerliliğini koruyan araştırmalardan habersiz şekilde benzer araştırmalar tasarlayabildikleri görülmüştür. Bu durum, ilişkili bağlam özelinde daha önceden tamamlanan araştırmalardan elde edilenlerin, bugünün ihtiyaçlarıyla ilişkilendirilememesine sebep olarak gerçekleştirilmesi planlı araştırmaların potansiyelini sınırlandırabildiği anlaşılmıştır.
- Araştırma çıktısı özelinde en yaygın tercihin rapor formatı olduğu anlaşılmaktadır; çoğunlukla araştırmacının sunumunun eşlik ettiği bu formatın anlaşılabilirliği ve etkisi noktasında araştırmacıların ciddi soru işaretleri bulunduğu gözlemlense de, hazırlık için gerekli sürenin nispeten diğer formatlara nazaran düşük olmasından ve analiz sürecini takiben minimum düzenlemeye ihtiyaç duymasından ötürü bu formatın ön plana çıktığı

görülmüştür. Sıklıkla bir özetle de desteklenen bu raporların, araştırmacı aktarımı olmadan üretim paydaşları tarafından anlaşılmasında ve içselleştirilmesinde sıkıntı yaşandığı; bu durumun sonucu olarak da araştırma üzerinden aksiyon almakta ciddi problemlerle karşılaşılabilirdiği de anlaşılmaktadır.

- Hazırlanan rapor formatındaki araştırma çıktılarının çoğu noktada uzun, belli bir odaklanma ve zaman gerektiren çıktılar olmasından ötürü üretim paydaşlarının sıklıkla salt özeti okuduğu; araştırmacının yapacağı sunumun, elde edilen verinin içselleştirilmesi noktasında kilit öneme sahip olduğu anlaşılmıştır. Bazı durumlarda sadece özeti okuyor olmanın üretim paydaşlarında belli ön kabullere, yargılara sebep olabildiği; çoğu noktada araştırmada ön plana çıkan noktaların, önemli olabilecek detaylardan arındırılmış şekilde listelendiği özetlerin okuyucusunu hatalı da yönlendirebildiği görülmüştür.
- Araştırmadan elde edilen verinin derlendiği araştırma çıktılarının çözüm önerileriyle de desteklenebildiği; yer yer bu çözüm önerilerinin ilişkili problem alanıyla bağlantılı gerçek dünyadan iyi çözüm örnekleri ile de bir araya getirilebildiği görülmüştür. Özellikle araştırma ihtiyacının organizasyon dışından yanıtlandığı senaryolarda sıklıkla karşılaşılan bu yönelimin üretim sürecindeki karşılığının, katma değerinin düşük olduğu anlaşılmaktadır. Doğrudan araştırma raporuna eklemlenen, yer yer araştırmacıların ciddi süreler de ayırdığı bu bölümün hazırlanmasının arka planında özellikle araştırma olgunluğu düşük, araştırma bulgularını işlevsel kılma noktasında sıkıntı yaşayabilen organizasyonlarla yaşanan tecrübeler veya taleplerin referans alındığı görülse de; sunulan önerilerin çoğu durumda bağlamdan yoksun, organizasyonun öncelikleri, kısıtları gözetilmeden sentezlenmesinden ötürü bu pratiğin büyük ölçüde fayda sağlamadığı anlaşılmaktadır.

"Bunlar biraz yoruma açık şeyler de olabiliyor tabii. Hani o yüzden genelde önerimiz şeklinde gidiyoruz. Çünkü bizim önerdiğimiz şey onların bütçesine hiç uymayabilir. Yani bazen sizi dinlemeyeceğiz falan gibi tepkiler aldığımız zamanlar da oldu yani." (Katılımcı 18)

"Elimizde benchmark'lar oluyordu bizim; bunları ekiplere dağıtıyorduk. Ekipler de işte bir şey önereceği zaman onlara girip bakıyordu işte. Mesela ne bileyim sepete eklemek için şöyle güzel örnekler varmış deyip o sitelere girip bakıyorlar falan." (Katılımcı 13)

- Araştırmaların, çoğunlukla analiz aşamasını takiben sentezlenen bulguların raporlaştırılarak üretim paydaşlarıyla paylaşılmasıyla noktalandığı; araştırmacının üretim paydaşlarına bulguları aktardığı bir sunumla da desteklenen bu sürecin çoğunlukla araştırmanın final adımı olarak planlandığı anlaşılmıştır. Formatı değişiklik gösterebilen bu raporun çoğunlukla bir özet, bulguları destekleyici görsel veya klipler ve araştırma sürecinin ana hatlarıyla anlatıldığı bir arka plan tarifi ve yer yer çözüm önerileriyle desteklendiği görülmüştür. Bu noktada, araştırmacının, araştırma raporu veya sunumu üzerinden elde edilen bulguları üretim paydaşlarına aktardığı görüşmeler, karakteri gereği üretim paydaşlarının araştırmayı ve araştırma kapsamında elde edilenleri içselleştirmesini, kavramasını kolaylaştırmasından ötürü olumlu karşılansa da; üretim paydaşlarının araştırmacıdan tek taraflı bir aktarımının yanında, tasarım aksiyonu almayı kolaylaştırıcı rol bekleyebildiği anlaşılmıştır.

PDF formatında sunum gibi atabiliyoruz. Müşterinin talebine göre de değişiyor. Bunun devamında müşterinin talebine göre raporun üzerinden birlikte geçmek diyeyim. Kullanıcılar şöyle şöyle düşünüyor, kullanıcılar şu butonu kullanamıyor, şu sebeple kullanamıyor gibi direkt rapor okuyan kişiye göre bütün sürecin içinde yer alan, bütün görüşmelere katılmış biri olarak projeden birinin sunması daha efektif oluyor. O noktada da eğer müşteri talep ederse toplantıyla birlikte bulguların üzerinden geçiyoruz. (Katılımcı 15)

- Bir araştırmayı değerlendiriciler gözünde değerli ve başarılı kılan temel unsurun, sunulan içgörülerin üretim sürecinde aksiyon almaya dönük bir karşılığının olması, odaklanılan bağlam dahilinde yapılacak değişikliklere, girişimlere bir temel oluşturabilmesi olduğu görülmüştür. Sentezlenen verinin elde edilme, işlenme şeklinden çok verinin içerik seti, ifade ediliş, sunulmuş şeklinin ön plana çıktığı bu sürecin yapısı ve karakteri itibarıyla bilimsel kabullerden ayrışabildiği anlaşılmıştır. Bu noktada, araştırma kapsamının ve bu kapsamın paydaşlara aktarım şeklinin de, araştırma çıktılarına olan doğrudan etkisi sebebiyle, araştırma geçerliliği noktasında kilit olduğu gözlemlenmiştir. Sentezlenen içgörülerin aktarımı noktasında izlenen yolun,

tercih edilen çıktı formatlarının; araştırma sonucunda elde edilen bulguların tasarım sürecine kazandırılması noktasında etki sahibi olduğu görülmüştür.

- Üretim paydaşlarının kolay, hızlı şekilde tüketebildiği; anlama adına ekstra bir çaba sarfetmek zorunda kalmadıkları durumların, araştırmacı ve üretim paydaşları arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirdiği, araştırma ve araştırmacıya duyulan saygı ve ilgiye olumlu yönde etki ettiği anlaşılmıştır. Araştırma çıktılarının tüketilebilirliğinin, üretim paydaşlarının bu çıktılara ilgisinin, araştırmadan elde edilenlerin tasarım sürecindeki etkisi noktasında kritik öneme sahip olduğu görülmüş; özellikle araştırma ihtiyacının üretim ekibi dışından karşılandığı, araştırmacının üretim sürecinin bir paydaşı olarak konumlanmadığı senaryolarda, üretim paydaşlarının çıktıları değerlendirmeyi külfet olarak görüp bu çıktılara başvurmadan ilerleyebildikleri anlaşılmıştır. Rafine çıktıların, araştırmayı teslim alan, veriyi kullanmakla mesul paydaşın, araştırmaya olan ilgisini artırabildiği, bu durumun araştırmanın tasarım kararlarına dönüştürülmesine, üretim sürecinde sağladığı işleve de olumlu yönde etki ettiği görülmüştür.

4.2.2.4 Teknik altyapı & operasyonel yeterlilik

Çalışılan kurumun araştırma süreçleri özelinde tahsis ettiği teknik altyapının, katılımcı temini gibi araştırma süreci için etkisi yüksek operasyonel süreçler özelinde tanımlı pratiklerin, mevcut işbirliklerinin, araştırma sürecinin tasarlanması ve yürütülmesi noktasında etkili olabildiği görülmüş; araştırmanın yürütülmesi noktasında izlenebilecek standartların, operasyonel süreçler için oluşturulan çözümlerin yetersiz kaldığı senaryoların, kurumun araştırma kapasitesine olumsuz etki ettiği anlaşılmıştır.

- Araştırmacıların, hedef katılımcı grubun belirlenmesi noktasında çoğunlukla yeterince esnek olamadığı; hedef katılımcı grubu özelinde kriterler tanımlanırken araştırma amaçları ve seçilen yöntem kadar; potansiyel katılımcı grubun erişilebilirliği, temin kolaylığının da önemli birer kriter olabildiği görülmüştür. Araştırma kapsamı çerçevelenip, araştırma kapsamında başvurulacak yöntem seti netleştirildikten sonra gerçekleştirilen katılımcı grubu belirleme adımının, araştırmanın ölçeklendirilmesinde ve araştırma takviminin oluşturulmasında kritik öneme sahip olabildiği görülmüş; katılımcı grubunun büyüklüğünün sınırlı, erişilebilirliğinin düşük olduğu veya katılımcı

grubunun özel duruma, statüye sahip olduğu bağlamlarda araştırma yöntemi belirlenmeden, yöntemin ne şekilde uygulanacağı planlanmadan katılımcı grubu kaynaklı faktörlerin detaylı şekilde analiz edilebildiği anlaşılmıştır.

- Katılımcı temini sürecinin yapısı gereği operasyonel yükünün fazla olabildiği ve katılımcı temini noktasında izlenilen pratiklerin çoğu kurumda yeterince olgun olmadığı görülmüş; bu durumun katılımcı gruplarının belirlenmesi noktasında sınırlandırıcı bir etkiye de sahip olabildiği anlaşılmıştır. Bu doğrultuda, araştırmaların sıklıkla olması gereken katılımcı grubuyla değil, sürenin ve katılımcı temini noktasındaki operasyonel kabiliyetin izin verdiği katılımcı grubuyla gerçekleştirildiği görülmüş; bu durumun elde edilen verinin çeşitliliği, derinliğine olumsuz yansımalarının araştırmacılarda kaygıya sebep olabildiği anlaşılmıştır.
- Katılımcı temini noktasındaki tanımlı pratiklerin zayıflığının, katılımcı temini hususunda izlenebilecek stratejiler ve imkanlar özelindeki bilgi birikimi eksikliğinin, belli durumlarda gerçekleştirilmesi hedeflenen araştırmaların ilerletilememesine veya bu araştırmaların planlanan takvimin dışında tamamlanmasına sebep olabildiği de görülmüştür. Katılımcı temininin araştırma takvimine etki edebildiği bazı durumlarda, ihtiyaç duyulan verinin üretim sürecine doğru zamanda aktarılamaması sebebiyle bazı araştırmaların üretim süreciyle buluşmadan doğrudan rafa kaldırılabilirdiği de anlaşılmıştır. Diğer yandan, araştırmacıların, kullanılabilirlik odaklı araştırmalarda, kriterleri esnetmeye daha yatkın olduğu görülürken, daha ciddi, zorluk seviyesi yüksek olarak kodladıkları bağlamsal araştırmalarda bu yönelimde bulunmadıkları da görülmüştür.
- Araştırma sürecinin devamlılığı noktasında ciddi problem teşkil edebilen katılımcı temini sürecinin yönetimi noktasında bazı araştırmacıların alternatif çözümlere başvurabildiği görülmüştür. Katılımcı temini noktasında ayrılacak süreyi artırarak bu sürecin yönetimini kolaylaştırmayı, katılımcı temini adımının araştırma sürecine olası etkilerini azaltmayı hedefleyen bazı araştırmacıların, araştırma kapsamı henüz netleşmeden katılımcı kriterlerini tanımlayıp, katılımcı teminine başladıkları; araştırma netleştikçe bu kriterleri artırıp, bu doğrultuda birikmeye başlayan katılımcı listelerinde önceliklendirmelere başvurarak süreci parça parça ilerletebildikleri

anlaşılmıştır. Katılımcı temini noktasında izlenen yol ve bu adımın yürütülmesi noktasında alınan aksiyonların, organizasyon yapısı, araştırma sıklığı ve araştırmanın kurum içerisindeki konumlanmasına göre değişkenlik gösterebildiği görülmüştür.

- Katılımcı temini havuzlarında yer alma sıklığı düşük, temin edilmesi zor katılımcı profilleriyle ilerlemenin planlandığı bazı araştırmalarda, araştırmacıların eldeki potansiyel katılımcı sayısını efektif değerlendirme motivasyonu ile pilot çalışma gerçekleştirmekten kaçınabildiği görülmüştür. Diğer yandan, bazı araştırmacıların, katılımcı temini opsiyonlarının sınırlı olduğu bu bağlamlarda da bir şekilde pilot çalışma yapmak istedikleri; bu noktada hedeflenen kriter setine uygun katılımcı grubu yerine, bazı kriterleri karşılayan veya kriterleri karşılamasa da hızlı şekilde erişebildikleri kişilerle bir araya gelebildikleri görülmüştür.

Gerçek bir kullanıcıyla da pilot testi yapabilirsin. Ki bence makul olan odur. Ya da hani etrafında tasarım alanıyla pek alakası olmayan kullanıcılardan birini bulup onla da pilot testi yapabilirsin. Bu pilot testinin yapılmasının temel amacı, hem gerçek testlere hazırlanmak hem de senaryolarda ya da işte süreçte çıkabilecek olası hataları ya da problemleri tespit etmek ve bunlara hızlıca nokta atış çözümler bulmak. Yani asıl amaç bu aslında baktığında, proje öncesinde çıkabilecek olası potansiyelleri, problemleri görmek. (Katılımcı 12)

- Katılımcıların çalışmaya katılması karşılığında sunulan katılımcı temini teşviğinin türü ve miktarının, katılımcıların çalışmaya dahil olup olmamayı tercih etmesinde önemli olabildiği; katılımcı grubu seçimi ve katılımcı temininde izlenecek strateji belirlenirken, katılımcı grubunun göz önünde bulundurulmadan teşviğin kararlaştırıldığı senaryolarda, katılımcı temini sürecinde sıkıntıların yaşanabildiği görülmüştür. Araştırma kapsamında belirlenen katılımcı teşviği miktarı ve türünün, katılımcı temini süreci için kritik bir başlık olduğu anlaşılrsa da, çoğu kurumun ve araştırmacının bu başlık özelinde tanımlı ve sistematik bir yaklaşımı olmadığı; araştırmalar için tercih edilen katılımcı teşviğinin rastlantısal ve ezbere belirlendiği, bu bağlamda yapılan tercihlerin bir değerlendirmeye, periyodik analize tabi tutulmadığı anlaşılmıştır. Keza, araştırma tasarımı sürecinde de yaygın tercihin, katılımcı grupları özelinde ekstrem bir farklılık veya zorluk olmadığı durumda hiçbir şekilde sorgulanmadığı görülmüş; bu tercihin saha operasyonunun verimliliğine etkisinin azımsanabildiği anlaşılmıştır. Diğer yandan, kurumsal organizasyonlarda katılımcı teşviği özelinde yapılan tercihlerin, araştırma

bağlamı ve araştırmacı yönlendirmesi gözetilmeden yapılabildiği görülmüştür. Toplu olarak yapılan bu satın alımlar yapılırken, bu süreci yürütmekten sorumlu ekibin maddi karlılık yapmaya daha yatkın olduğu, araştırmacı yönlendirmesinin bu noktada yok sayılabildiği anlaşılmıştır.

- Çoğunlukla limitli sürelerde gerçekleştirilen kullanıcı deneyimi araştırmalarında, katılımcı gruplarının çeşitlenip, katılımcı sayısının arttıkça, araştırmacıların yürütme sürecinin takibini sağlama, araştırmanın operasyonel yükünü yönetme noktasında zorlanabildikleri görülmektedir. Bu noktada, araştırmacıların sağlıklı bir araştırma sürecinin yürütülmesi amacıyla özellikle analiz ve araştırma sürecinin yürütülmesi noktalarında şablonlara, yapılandırılmış formatlara başvurabildiği görülmüş; bazı kurumların araştırma sürecini yapılandırma, sistematik ve tekrar edilebilir araştırma süreçleri kurgulama adına kendi bağamlarına ve ihtiyaçlarına özelleşen araştırma formatları oluşturabildiği anlaşılmıştır. Bu noktada, özellikle araştırmalara olan ilgisi yüksek bazı kurumların paydaşlar arası işbirliğini kolaylaştıracak birlikte üretim ve çalışma formatlarına, verinin önceliklendirilmesi, tasarım kararlarına dönüştürülmesi noktasında tüm paydaşların veriyi içselleştirilmesine yardımcı olma amaçlı analiz ve çalıştay kanvaslarına da yatırım yapabildiği görülmüştür.
- Katılımcı temini süreci özelinde organizasyon dışından destek alındığı senaryolarda, araştırmacının belirlenen katılımcı grubunu bu süreci yürütecek paydaşa aktarım şeklinin, hedeflenen grubun doğru şekilde temin edilmesi adına kritik olabildiği görülmüştür. Bu aktarımın sözlü veya detay seviyesi düşük yazılı formatlarla sağlandığı durumlarda, paydaşların aynı sayfada buluşmasının güçleştiği; bu durumun hatalı katılımcı teminine sebep olup, araştırma takvimine olumsuz etki edebildiği anlaşılmıştır. Bununla birlikte, katılımcı temini sürecinde sıklıkla başvuru alan tarama formunun, hedeflenen katılımcı grubunun temini noktasında kritik işleve sahip olduğu, tarama formunun hatalı, özensiz şekilde hazırlandığı durumlarda da hedeflenen kriterleri yanıtlamayan katılımcıların temin edilebildiği; bu durumun saha operasyonunu sektöre uğratarak araştırma için en kritik noktalardan olan araştırma süresi özelinde üstesinden gelmesi güç problemlere sebep olabildiği anlaşılmıştır. Tarama formunun çoğunlukla katılımcı temini üstlenicisi paydaş

tarafından hazırlandığı, hazırlanan formun araştırmacı tarafından değerlendirilmeden katılımcı temini sürecinin ilerletildiği senaryolarda bu problemle sıklıkla karşılaşıldığı görülmüş; katılımcı temini üstlenicisi ajans ile araştırma sürecinin birincil yürütücüleri arasındaki işbirliği ve iletişimin araştırma sürecinde kilit önem taşıdığı anlaşılmıştır. Diğer yandan, katılımcı temini sürecinde, tarama formu sonrası katılımcılarla kurulan iletişimin, bu aşamada katılımcıya iletilen soruların, bu soruların soruluş tarzının da hedeflenen kriterleri yanıtlayan katılımcıların temin edilmesi noktasında önemli olabildiği görülmüştür. Katılımcıların tarama formundaki cevaplarının çapraz sorularla doğrulamasının da yapılabildiği bu adımda ana önceliğin, katılımcıya gerçekleştirilmesi planlı çalışmayla ilgili temel bilgilerin, varsa teknik gereksinimlerin aktarımının sağlanarak katılımcının çalışmaya dahil edilmesi, randevulaşmanın tamamlanmasıdır.

- Araştırma sürecinin, hedefler doğrultusunda tanımlanan önceliklere bağlı şekilde ilerletilebilmesi noktasında araştırma ortamı özelinde yapılan düzenlemelerin de kritik öneme sahip olduğu; bu adımın bir araştırma eforu olarak görülmediği, bu adıma yeterince titiz yaklaşılmadığı durumlarda, veri edinim sürecini verimsiz kılabilen teknik problemlerle karşılaşılabildiği; bazı durumlarda bu sebepten ötürü veri edinim sürecinde kesintilerin de yaşanabildiği görülmüştür. Araştırmanın alan çalışması adımı öncesi, belirlenen yöntemin uygulanması noktasında, faydalanılması planlı araçlar, yardımcı materyaller özelinde yapılacak düzenlemelerin; araştırma gerekliliklerini izleyecek şekilde araştırma ortamında gerçekleştirilen hazırlıkların, araştırmanın planlanan takvim dahilinde yürütülmesi, amaçlanan veri setinin elde edilmesi noktasında önemli olduğu görülmüştür. Bu hazırlıklara yeterli zamanın ayrılmadığı, hazırlık sürecinin eksik veya özensiz ilerletildiği durumların; planlanan görüşmelerin iptaline, araştırma takviminde birkaç günlük sapmalara sebep olabilen aksaklıklara sebep olabildiği anlaşılmıştır.

Birebir de yaşadım, bazen araştırmalar yani şeyden patlayabiliyor, teknik durumlardan dolayı hiçbir şey yapılamıyor falan. İşte becerilemiyor, prototip hatalı oluyor. Kayıt cihazının şarjı bitiyor falan. Uzaktan yapınca da buna benzer şeyler oluyor, kullanıcılar hatalı bilgilendirilmiş oluyor, hazırlanan prototip kullanıcıların cihazlarına oturmuyabiliyor. (Katılımcı 14)

- Araştırma kapsamında odaklanılacak bağlamın, araştırma konusunun ve doğrudan üretim süreciyle ilişkili olmasa da araştırma konusu kaynaklı kısıtların da, araştırma kapsamında izlenecek yöntem setinin belirlenmesinde etkili olabildiği görülmüş; araştırma sürecinde izlenecek yaklaşımın, araştırma uygulama, analiz sürecine etki edecek kararların alınmasında kritik öneme sahip alabildiği anlaşılmıştır.
- Uzaktan çalışıyor olma durumunun, dijital araçların efektif kullanıldığı senaryolarda, paydaşlar arası diyalog, operasyonel ve stratejik planlama üzerine kurulu araştırma tasarımı sürecini çoğu noktada olumlu etkilediği anlaşılsa da; araştırma ortamı gereği belirli araştırma yöntemlerinin uygulanamıyor, bazı yöntemlerin ise ciddi uyarlamalara, düzenlemelere ihtiyaç duyuyor olmasından ötürü, araştırmacıların yöntem belirleme noktasında zorlanabildikleri görülmüştür.

"Zamanım varsa bire bir derinlemesine görüşmeyi ya da bağlamsal görüşme tercihim oluyordu, ama şimdi evden çalıştığımız için bağlamsala gitmek çok mümkün değil." (Katılımcı 12)

5. TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmacıların araştırma tasarımı sürecinde karşılaştıkları zorluklar tartışmaya açılmış; analiz sonucu elde edilen bilgiler, literatür taramasından elde edilenlerle de buluşturularak araştırma tasarımı sürecinin yürütülmesini, yapılandırılmasını kolaylaştırmaya dönük öneriler derlenmiştir. Sunulan öneriler araştırma tasarımı adımları özelinde önerilen yaklaşım gözetilerek gruplandırılmış; bu adımlarla olan ilişkileri ve araştırma tasarımı sürecine olan etkileri bütüncül olarak incelenmiştir

5.1 Araştırma İhtiyacının Değerlendirilmesi Adımına Dönük Öneriler

Araştırma ihtiyacının, ihtiyaca götüren durumların açıklandığı ve araştırmaya etki edebilecek kısıtların, değişkenlerin belirlendiği bu adımda; araştırmacı yaklaşımının, araştırma bağlamının, kurumun araştırma olgunluğunun ve araştırmacının üretim sürecinde konumlanışının yansımaları görünür olmaktadır. Araştırmacının, üretim paydaşları, ürünün yol haritasını ve araştırmaya götüren nedenleri anlamlandırmakta güçlük çekebildiği görülmektedir. Araştırmacının araştırma ihtiyacını değerlendirmekte zorlanmasında araştırmacının, paydaşların gösterdiği araştırma yaklaşımları ve süre gibi bağlamsal kısıtlar belirleyici olmaktadır. Araştırmacının yaklaşımının şekillenmesinde yeterliliği ve deneyimi öne çıkarken, paydaşların yaklaşımının şekillenmesinde araştırmaya aşinalıkları öne çıkmakta. Paydaşlar genellikle araştırmayı üretim döngüsüne sonradan eklenen, elzem olmayan bir süreç olarak görmektedir.

Bununla birlikte, araştırmacıların araştırma ihtiyacının değerlendirilmesinde, önceliklendirilmesinde yaşadığı zorlukların, araştırmanın kapsamının belirlenmesi adımı başta olmak üzere doğrudan araştırmanın bütününe olumsuz edebildiği, bunun sonucu olarak araştırma sürecinin, araştırma çıktısının yetersiz kalabildiği anlaşılmaktadır. Bu bölümde, araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi adımının yürütülmesini kolaylaştıracak, bu süreçte karşılaşılabilen zorlukların üstesinde gelmesi noktasında araştırmacılara faydalı olabilecek öneriler derlenmiştir.

- Araştırmacıların üretim ekiplerinden görece izole çalışmakta oldukları yapılarda, araştırmacıların araştırmaya konu ürün veya servisle ilişkilerinin sınırlı, araştırmacının odaklanılan ürünün arka planına, üretim sürecini başlatan kök sebeplere, iş hedeflerine ve ürünün konumlanacağı bağlama olan hakimiyetinin limitli olabildiği anlaşılmıştır. Bu doğrultuda, araştırmacılara odaklanılacak ürün/servisin sunduğu değere, hangi amaç ve önceliklerle ortaya çıkarıldığına; bu ürün/servisin ortaya çıkmasında veya güncellenmesinde etkili iş hedeflerine, bu iş hedeflerini izleyen başarı ölçütlerine ve bağlamsal gerekliliklere hakim olmaları, araştırma süreçlerinde kendilerini mümkün oldukça bu bilgileri elde edebilecekleri bir noktada konumlamaları önerilmektedir. Böylece, araştırma kapsamında hedeflenenlerin, araştırma ihtiyacına götüren sürecin anlamlandırılması, araştırma ihtiyacının çözümlenmesi, bu süreçte belirtilen ihtiyaçların bağlamla ilişkilendirilmesi kolaylaşacak; ihtiyaç çözümleme sürecinde araştırmanın daha sağlam bir zemin üzerine inşa edilip, yürütülmesi sağlanacaktır. Sharon (2012) araştırmacının iş öncelikleri özelindeki farkındalığının, üretim sürecinde alınan kararların arka planına hakimiyetinin, araştırmacının üretim döngüsünde kendini konumlandırma şeklinin doğru ve etkili araştırmaların tasarlanması noktasındaki etkisini, önemini ifade ederken; Farrell (2017) ve Drechsler (2021) da iş hedefleriyle araştırma kapsamını buluşturabiliyor olmanın aksiyon alınabilir içgörülerle tamamlanacak etkili araştırmaların tasarlanması noktasındaki önemini vurgulamaktadır.
- Özellikle üretim ekiplerinin araştırma yapma sıklıklarının düşük, kullanıcı deneyimi araştırmalarına, araştırma süreçlerine aşinalıklarının sınırlı olduğu, araştırma ihtiyacının çoğunlukla ajanslarla kurulan işbirlikleri üzerinden yanıtlanmakta olduğu bağlamlarda, araştırmadan beklentilerin tarif edilmesi noktasında sıkıntı yaşanabildiği, üretim paydaşlarının araştırmanın işlevi, potansiyeli noktasında barındırdığı soru işaretlerinin araştırma hedeflerinin tanımlanmasını, önceliklendirmesini güçleştirerek araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi noktasında başvuru görüşmeleri, toplantıları sonuçsuz kılabilirdiği anlaşılmıştır. Bu noktada, araştırmacılara kullanıcı araştırmasının ne tip soruları yanıtlayabileceği, gerçekte neler yapabileceği konusunda paydaşlara rehberlik etmesi, gerekli noktalarda bu görüşmeleri daha işlevsel

kılma adına, bu görüşmeleri üretim paydaşlarının kullanıcı deneyimi tasarımı ve kullanıcı deneyimi araştırması özelinde mevcut soru işaretlerinin de yanıtladığı bir yapıda kurgulamaları önerilmektedir. Bu aşamada gerçekleştirilebilecek yönlendirmeler, özellikle paydaşların kullanıcı deneyimi araştırmalarına hiç aşına olmadıkları ya da pazar araştırması gibi farklı araştırma türlerine aşinalıklarının daha yüksek olduğu senaryolarda, beklentilerin doğru şekilde haritalanmasını, yönetilmesini sağlayacaktır. Hodgson & Travis (2019) de bu noktada araştırmacının, çalışacağı veya iş birliği kuracağı kurumun araştırma bağlamı özelindeki yeterliliğini gözeterek araştırma özelinde izleyeceği yolu, stratejiyi belirlemesinin pürüzsüz bir araştırma için gerekli olduğunu ifade etmekte; bu noktada öncelikli olarak veri odaklı karar verme süreçlerinin kurum kültüründeki karşılığına bakmayı önermektedir.

- Belli durumlarda üretim paydaşlarının araştırma bağlamına hâkim olsalar da araştırma sürecini ve adımlarını anlamlandırma ve takip etme noktasında da sıkıntı yaşayabildikleri görülmüştür. Bu noktada, araştırmacılara, ürün/servis geliştirme döngüsündeki tüm paydaşların araştırma süreçlerine, izlenen adımlara ve bu adımların gerektirdiği efora aşına oldukları ön kabulüne başvurmadan; gerekli noktalarda paydaşlarla iletişim kurmaları, gerekli noktalarda yazılı olarak veya tüm paydaşların erişebildiği bir alanda araştırma adımları özelindeki kilit bilgilere yer vermeleri, örnekler ile bu süreci somutlaştırmaları önerilmektedir. Böylelikle paydaşlar araştırma sürecinde gerçekleştirilecek aktivitelerin sebeplerini, araştırma takvimini ve araştırmanın sunabileceği değeri kolaylıkla anlamlandırılabilir; araştırma süreci ve araştırma takvimi özelinde yaşanabilecek yanlış anlaşılımların araştırmanın henüz başında önüne geçebilecektir. Lombardo & Bilgen de (2020) araştırma sürecinde üretim paydaşlarıyla kurulan iletişimin, araştırmacının bu süreçte üstleneceği kolaylaştırıcı işlevin araştırma sürecindeki önemini vurgulamakta; üretim paydaşlarının araştırma sürecini izlenecek yolu anlamlandırmalarını, araştırma sürecinde güncel kalmalarını kolaylaştırma ve paydaşları iş birliğine motive etme adına yeni bilginin, yeni bilgi edinimiyle sonuçlanan aktivitelerin ve bu aktivitelerin güncel statülerinin paydaşlar arası iletişimini tarif eden

kullanıcı deneyimi araştırmalarına özelleşen iletişim planlarına başvurmayı önermektedir.

- Kullanıcı deneyimi araştırmalarının, sadece araştırmacılar tarafından yürütölen, üretim paydaşlarının beklentilerini aktardıktan sonra, çıktı aktarımına kadar dahil olmasının gerekli olmadığı bir aktivite olarak görölebildiği, bazı durumlarda ise araştırmacı tarafından üretim paydaşlarının kasıtlı olarak araştırma sürecinde pasif rolde konumlandırılabilđi görölmektedir. Araştırma ihtiyacını tetikleyen paydaşların araştırma tasarımı sürecindeki etkisinin limitli tutulması, bu kişilerle iki yönlü bir iletişim kurulmamasının üretim sürecinin beklentilerinin, önceliklerinin tam manasıyla keşfedilmesini güçleştirebildiği, bunun sonucu olarak da ihtiyaç duyulan araştırmanın tasarlanamadığı anlaşılmaktadır. Bu noktada, araştırmacılara araştırmanın tasarımına yön verecek verilerin alındığı ihtiyaç çözümleme adımında, araştırma sürecine yön verebilecek kilit bilgilerin derinlemesine elde edilmesi, beklentilerin doğru haritalanması amacıyla üretim paydaşlarını bu süreçte aktif partnerler olarak konumlandırmaları; gerekli noktalarda paydaşlar arası iletişime ve iş birliğine olumlu etki edebilecek formatlara yatırım yapmaları, kilit bilgilerin deşifresi noktasında kolaylaştırıcı rolü üstlenmeleri önerilmektedir. Böylelikle tüm paydaşların gündemlerinin haritalanması, araştırma ihtiyaçlarının anlaşılması, detaylandırılması sağlanacak; paydaşların araştırmadan beklentileri hizalanacaktır. Anderson (2021) ve Hodgson & Travis (2019) de paydaşlar arası ilişkinin, iş birliğinin, başarılı ve etkisi yüksek araştırmaların ortaya konulmasındaki önemini ifade etmektedir.
- Paydaşlar arası iş birliği noktasında izlenen uygulamaların, tanımlı yaklaşımların olgun bir araştırma organizasyonu oluşturma, kullanıcı deneyimi araştırmalarını organizasyonun çalışma modeline, költürüne entegre etme noktasındaki önemi vurgulanmaktadır. (Anderson, 2021). Sharon (2013) da kullanıcı deneyimi araştırmalarının ortada iş birliği içerisinde olan bir ekip söz konusu olduğuunda en iyi şekilde yapılabileceğini ifade etmiş; araştırma süreçlerinde paydaşları daha aktif kılma noktasında "Gökkuşağı Tablosu (Rainbow Spreadsheet)" ismini verdiği doküman üzerinden, üretim paydaşlarını araştırma sürecinde aktif gözlemcilere, uygulayıcılara dönüştürmeyi hedefleyen yaklaşımı önermiştir. Hall (2019) da araştırmacılara

üretim sürecinin geç fazlarında konumlanmış mevcut deneyimi değerlendirmeye veya ölçmeye dönük araştırmalarda dahi, çalışma kapsamında odaklanılan ürün veya servisin değer önerisi sorgulamaya devam etmeleri, üretim sürecinin başlangıç fazlarında alınan kararların arka planını, rasyonellerini keşfetmenin önemini belirtmekte; araştırmacıların üretim süreçlerinde kendilerini doğru problemin tanımlanmasını da tasarım fırsatlarının görünür hale gelmesini kolaylaştırıcı bir rol üstlenmesini önermektedir.

- Üretim paydaşlarının araştırmadan beklentilerinin bu kişilerin arka planları ve iş tanımları gereği farklılaşabildiği; yürütülmesi planlanan araştırma özelinde farklı beklentilere sahip olabildikleri, araştırma hedeflerini ve önceliklerini farklı görebildikleri; bu durumun araştırmanın planlanmasını ve kapsamının tanımlanmasını güçleştirebildiği anlaşılmıştır. Bu doğrultuda, araştırmacılara üretim döngüsünde yer alan veya yer alması planlı paydaşların öncelikleri, araştırmayı nasıl gördüklerini detaylı şekilde keşfetmelerine yardımcı olacak çalıştaylara başvurmaları, paydaşların rolleri ve sorumluluklarıyla birlikte bu döngüdeki ağırlıkları, öncelikleri ve etki alanlarını haritalandırmaları önerilmektedir. Böylece, tüm ekibin aynı sayfada bulunduğu bir araştırmanın kurgulanması, ideal araştırma kapsamının tanımlanması kolaylaşacak; araştırmanın yürütülmesi noktasındaki belirsizlikler, son dakika değişiklikleri minimize edilmiş olacaktır.
- Paydaşların araştırma ve üretim süreci özelindeki stratejik ağırlığının, karar alım noktalarındaki etkisinin yeterince anlaşılamadığı, araştırma kapsamı noktasında yapılacak önceliklendirmelerin hatalı yapılabildiği; araştırmanın operasyonel sürecinde, işleyişinde etki sahibi paydaşların belirlenemediği veya bu paydaşlarla kurulacak ilişkinin iyi planlanmadığı durumlarda ise araştırma takviminde ciddi sarkmalar yaşanabildiği, hatta belli durumlarda araştırmanın yürütme sürecinin yarıda kesilebildiği görülmüştür. Bu noktada, araştırmacılara üretim döngüsünde yer alan kilit paydaşlar ve bu paydaşların iş geliştirme süreçlerindeki rollerini iyi tanımlamaları; bu paydaşlarla yürütülecek operasyonel süreçleri detaylı kurgulamaları, paydaşların önceliklerini gözeterek takvimlemeleri; hatta belli durumlarda olası aksilikler de düşünülerek alternatif planlara da başvurmaları önerilmektedir. Böylece,

araştırma sürecinde belirebilecek ihtiyaçların hangi paydaşlarla, ne şekilde yanıtlanacağı, operasyonel süreçlerde ortaya çıkabilecek aksaklıkların üstesinden nasıl gelineceği noktalarında izlenecek aksiyonları planlamak kolaylaşacak; araştırmanın stratejik etkisini artırma noktasında izlenecek iletişim, önceliklendirmeler daha sağlıklı planlanabilecektir. Lombardo & Bilgen de (2020) de araştırma sürecinde üretim paydaşlarını tanımanın, bu paydaşlarla kurulan ilişkinin araştırmanın başarısı noktasındaki önemini belirtmekte; araştırmacıların paydaşlarla kurulacak iletişimin detay seviyesini, tonunu, ortamını planlarken, araştırma paydaşlarının kurum ve araştırma sürecindeki konumlanmalarını göz önünde bulundurmalarını önermektedir. Rosala (2021) da paydaşları tanımanın, önceliklerini bilmenin yürütülen çalışmaya bu kişilerin ne şekilde etki edebileceklerini bilmenin verimli bir paydaş ilişkisinin inşasında ilk ve en önemli adım olduğunun altını çizmekte; bu noktada paydaşlarının haritalanması noktasında "Mendelow Matrisi" olarak da isimlendirilebilen (Mendelow, 1991) paydaş analiz matrisine başvurmanın gerekliliğini vurgulamaktadır.

- Araştırmacıların üretim ekiplerinin doğal ve aktif paydaşları oldukları çalışma modellerinde dahi araştırmaların üretim süreçlerinde konumlandırılması, takvimlendirilmesi noktasında sıkıntılar yaşanabildiği; araştırma ihtiyacının çözümlendiği, çoğu durumda araştırma için başlangıç işlevi taşıyabilen buluşmaların sıklıkla olması gereken tarihten geç planlandığı anlaşılmaktadır. Bu durumda, araştırma ihtiyacının belirlenmesi, dile getirilmesi noktasında üretim paydaşlarının yeterli hakimiyete sahip olmaması, çoğu üretim sürecinde rastlanan üretim odaklı yol haritalarında kullanıcı deneyimi sürecindeki diğer adımlardan farklı olarak, araştırma adımının zorunlu bir adım olarak konumlandırılmasının etkili olduğu görülmüştür. Bu noktada, araştırmacılara planlanan ürünün/ servisin hangi aşamada olduğunu, tamamlanan işleri, üzerinde çalışılan maddeleri ve planlanan adımları, varsa üretim fazlarını yansıtan yol haritasını paydaşlar ile iş birliği kurarak temin etmeleri; gerekli bulunan noktalarda proaktif davranarak araştırma gereksiniminin iletişimini kurmaları önerilmektedir. Bu sayede, üretim döngüsünde araştırma ihtiyaçlarının üretim fazlarıyla ilişkilendirilmesi, araştırmanın üretim akışında konumlanması kolaylaşacak; aksiyona dönük içgörülerle sonuçlanacak doğru

araştırmanın tasarlanması sağlanacaktır. Bununla birlikte, araştırma ihtiyacı çözümlenirken de araştırma kapsamında odaklanılan ürün/servisin üretimi noktasında kilit tarihlerin öğrenilmesi, araştırmacının üretim sürecinde belirebilecek takvim değişikliklerinden haberdar olacak şekilde kendini konumlandırması önerilmektedir. Edinilen tarihler ve araştırmacının güncel kalma refleksi, araştırmanın kapsamı, kurgusu, katılımcı temini stratejisinin belirlenmesini kolaylaştıracak; araştırmanın yol haritası ile ürünün yol haritasının uyumlu olmasını sağlayacaktır. Sharon (2012) da zamanlamanın, kritik tarihlerin araştırma yaklaşımının, izlenecek metodolojinin belirlenmesi noktasındaki önemini vurgulamakta; araştırmacının üretim döngüsü özelindeki farkındalığının, üretim süreci kapsamında oluşturulan takvime ve yol haritalarına olan hakimiyetinin etkisi yüksek araştırmaların tasarlanması noktasındaki etkisinin altını çizmektedir. Bununla birlikte, Nunnally & Farkas (2016) ve Gibbons (2020) kullanıcı deneyimi çalışmalarının, bu çalışmalar kapsamında yürütülecek araştırmaların takvimlendirilmesini kolaylaştırma ve periyodik öngörülerde bulunabilmeyi sağlama amacıyla araştırma yol haritalarına başvurma da iyi bir çözüm olabileceği görüşünde; özellikle üretim sürecine uyum sağlama, büyük resimde araştırmalarının planlama noktasında bu yaklaşımın efektif olduğu düşünülmektedir.

- Temel başarı kıstası iş önceliklerini, ihtiyaçlarını yanıtlayabilme, üretim paydaşlarının çalışmalarına yön verebilme olan kullanıcı deneyimi araştırmalarında, yürütülecek araştırmanın tasarımına zemin oluşturan ihtiyaç çözümleme adımının önemi; bu süreçte izlenen yaklaşımların, araştırmacının bu süreçteki konumlanışının, üretim paydaşlarıyla kurulan diyalogun kritik işleve sahip olduğu anlaşılmıştır. Araştırmacının, araştırma sürecine etki edebilecek teknik, hukuki, operasyonel kısıtları edinemediği; bu durumun araştırmanın planlanmasını, yürütme sürecinin kurgulanmasını güçleştirebildiği anlaşılmıştır. Bu noktada, araştırmacılara araştırma sürecinin henüz başında, ihtiyaç çözümleme adımı üzerinde çalışılması planlı işin teknik, iş hedefi, hukuki, kaynak, operasyonel anlamda kısıtlarını ve tarih hedeflerini keşfetmeleri, dokümanete etmeleri önerilmektedir. Tanımlı kısıtların, önceliklerin araştırmacı tarafından paydaşlarla görüşülerek ortaya çıkartılması ile, araştırmanın doğru takvimde ilerlemesi ve tüm araştırma

kurgusunun, hedeflerinin bu kısıtlar göz önünde bulundurularak, oluşturulması sağlanacaktır. Böylece araştırmanın doğru şekilde tasarlanması, takvimlendirilmesi, operasyonel süreçlerin yürütülmesi kolaylaşacaktır. Bununla birlikte, araştırmacılara, çalıştıkları veya partnerlik, iş birliği kurdukları organizasyonun araştırma kapasitesini, araştırmanın yürütülmesi noktasında karşılaşılabilecekleri operasyonel bariyerleri ve kısıtları araştırmanın mümkün oldukça erken adımlarında keşfetmeleri, tanımlı koşullar dahilinde araştırmayı yapılandırmaları önerilmektedir. Böylece hedefleri izleyen doğru araştırmanın tasarlanması kolaylaşacak, araştırmaya dair öngörüler, taahhütler daha gerçekçi bir düzleme konumlanacaktır. Anderson (2019) da üretim takvimine hakim olmanın araştırmacı için öneminin altını çizerken; doğru araştırmanın tasarlanabilmesi noktasında araştırmacının üretim süreci özelindeki farkındalığını artırması adına proje bazlı risklerin, aksiyonların, durumların ve bağımlılıkların haritalandığı RAID tablosuna başvurulabileceğini ifade etmektedir. Portigal (2013) ve Lang & Howell (2017) da kısıtlara hakim olmanın ve bu kısıtlar dahilinde hareket edebilmenin araştırma için kritik olduğunu vurgulamakta; bu noktada üretim ekipleriyle kurulacak iletişimin önemini ifade etmekte, araştırmanın bir takım sporu olduğunun altını çizmektedir.

- Araştırmacıların sıklıkla araştırma kapsamını tanımlama noktasında zorluk yaşayabildikleri; araştırmanın büyüklüğünü değerlendirme, ölçme noktasında izledikleri uygulamaların araştırmanın doğru şekilde ölçeklenmesi, araştırma sürecinin hedeflenen şekilde yürütülmesi noktasında yetersiz kalabildiği görülmüştür. Özellikle araştırmacının üretim ekibi dışında konumlandığı, üretim paydaşlarıyla olan ilişkisinin sınırlı olduğu bağlamlarda daha sık görülen bu durumda, ihtiyaç çözümleme adımının ele alınış şeklinin de etki sahibi olduğu anlaşılmıştır. Bu noktada, araştırmacılara üretim paydaşlarının ihtiyaçlarının, beklentilerinin dile getirilmesi, paylaşılması ve önceliklendirilmesi noktasında sistematik yaklaşımlar geliştirmeleri, üretim paydaşlarının ihtiyaçlarının keşfedilmesi, çözümlenmesi noktasında mümkün oldukça yüz yüze görüşmelere, ihtiyaçların haritalanması ve önceliklendirilmesi amaçlı kurgulanmış yapılandırılmış, araştırmacı kolaylaştırıcılığında ilerletilecek çalıştaylara başvurmaları önerilmektedir.

Böylelikle, tüm paydaşların aynı sayfada buluşması sağlanacak; araştırma odaklarının ve hedeflerinin belirlenmesi kolaylaşacaktır.

- Araştırmacılara odaklanılacak ürün/servisin konumlanacağı bağlama, bu bağlamda temas edeceği kullanıcılara; doğrudan veya dolaylı olarak tetiklenecek etkileşimlere, fonksiyon setine hakim olmaları, üretim süreci kapsamında daha önce alınmış kararlar ve arkasındaki rasyoneller, öğrenilmiş dersler, işin tarihçesi ile alakalı bilgileri mümkün oldukça edinmeleri, üretim paydaşlarının ortaya konulmakta olan ürün/servisle ilişkili öngörüler, varsayımlarını, bu paydaşların üretim döngüsündeki ağırlıklarını da gözeterek haritalandırmaları önerilmektedir. Böylece araştırma kapsamında merak edilen soruların ortaya çıkartılması, araştırma kapsamının, büyüklüğünün keşfedilmesi kolaylaşacak; araştırma yapısının, hedeflerinin daha detaylı şekilde anlaşılması sağlanacaktır. Ronsen (2020) de üretim paydaşlarının ihtiyaçlarını, beklentilerini anlamının önemini ifade ederken, etkili araştırmaların tasarlanması noktasında üretim paydaşlarının bu beklentilere sahip olmalarına getiren sürecin tarif edilmesinin, gerçek araştırma ihtiyacının anlaşılması noktasında kritik işleve sahip olduğunu vurgularken; Chen (2019) bu sürecin ele alınması noktasında "Paydaş Araştırması" ismini verdiği, ihtiyacın arka planını sorgulamaya dönük yapılandırılmış bir yaklaşım önermektedir. Ronsen (2019) ise üretim paydaşlarının araştırma ihtiyacını değerlendirmesini kolaylaştırma, araştırmacılarınsa araştırma için doğru zamana karar vermelerine yardımcı olma amaçlı kurguladığı "Araştırma yapmalı mısın?" tablosundan faydalanmayı önermektedir. Anderson (2021) da araştırmanın erken adımlarında kurulan disiplinler arası iletişimlerde, kurum yapısı ve kültürü de göz önünde bulundurularak kurgulanan sistematik yaklaşımların, çalıştay formatlarının, üretim paydaşları arası iletişim ve bilgi aktarımını kolaylaştırdığını ifade etmiş, araştırmanın süreçlerinin verimliliği noktasında bu adımın önemini vurgulamıştır.
- Üretim paydaşlarının tamamlanan araştırmalara erişiminin sınırlı olduğu, dokümantasyon standartları da çoğunlukla belli bir seviyenin altında olan yapılarda, hedeflenen bağlamda yakın zamanda tamamlanmış, geçerliliğini koruyan araştırmalardan habersiz üretim paydaşlarının, benzer araştırma ihtiyaçlarını dile getirebildiği, araştırmacıların da organizasyonel

hakimiyetlerinin sınırlı olabildiği belli durumlarda, ilişkili bağlam özelinde daha önceden tamamlanan araştırmalardan elde edilenlerin, bugünün ihtiyaçlarıyla ilişkilendirilemeyip benzer araştırmanın yeniden yürütülebildiği görülmüştür. Sharon (2018) ve Pernice (2020) de araştırma kapsamının önceliklendirilmesi noktasında geçmiş araştırmalara erişimin, bu araştırmalardan elde edilenlerin sistematik bir şekilde derlenmesinin önemini vurgulamakta; yeni bir araştırmaya başlandığında, mevcut verilenlerin yürütülmesi planlanan araştırma kapsamındaki ihtiyaçları ne düzeyde yanıtladığının kolay şekilde anlaşılabilirdiği bir senaryoda araştırma kapsamının belirlenmesinin, yönetilmesinin kolaylaşacağını ifade etmektedir. Bu noktada Boyd (2021) da ihtiyaç çözümlenme adımı ele alınırken, mevcut olduğu durumlarda kurumun kullanıcı deneyimi araştırmalarına özelleşmiş içgörü kütüphanelerine başvurmanın, araştırma sürecinin yürütülmesi noktasındaki kolaylaştırıcı işlevinin altını çizmektedir.

5.2 Araştırma Kapsamının Belirlenmesi Adımına Dönük Öneriler

İhtiyaçların kısıtlar ve öncelikler ile buluşturulup çerçevelendiği, araştırma dahilinde odaklanılacak temaların, başlıkların netleştirildiği bu adımda en kilit noktanın, araştırma ihtiyacının, beklentilerin araştırmacı tarafından yeteri kadar ortaya çıkarılıp, çıkarılamadığı olduğu anlaşılmıştır. Özellikle paydaşların araştırma sürecine dahil edilmemesi ya da edilememesinin ve araştırmacının yetkinlik düzeyinin düşük olmasının, kapsamın araştırma ihtiyacını adresleyecek şekilde düzenlenememesinde etkisi olduğu görülmüştür. Kapsamın görüldenden fazla olmasının araştırmanın yürütme sürecinde anlaşılabilirdiği ve bu durumun araştırma planında, takviminde sarkmalara yol açabildirdiği görülmektedir. Bununla birlikte, araştırmacıların araştırma kapsamında yer alacak içerikleri paydaşların kendilerinin ifade etmesini bekledikleri, paydaşların araştırmaya konu bağlama tamamen hakim olduğunu düşündükleri görülebilmekte; araştırmacıların kapsama dair bilinenlerin, ifade edilenlerin dışında örtülü içerikler ortaya çıkabileceğini göz ardı edebildikleri durumlar bu yönelimde etkili olmakta. Bu bölümde, araştırma kapsamının oluşturulması adımının yürütülmesini kolaylaştıracak, bu süreçte karşılaşılabilen zorlukların üstesinden gelmesi noktasında araştırmacılara faydalı olabilecek öneriler derlenmiştir.

- Kullanıcı deneyimi araştırmaları yürütülürken, araştırmacının araştırma ihtiyaçını şekillendirecek sebepleri, gerekçeleri açığa çıkarma noktasında zorlanabildiği, ihtiyazmlleme sürecinin üretim paydaşlarıyla sınırlı bir etkileşim, iş birliği kurularak ilerletilebildiği; bunun sonucu olarak araştırmacının, araştırmadan beklenenlerin sınırlı bir kısmını keşfedebildiği görülmüştür. Özellikle araştırmacıların üretim ekipleriyle sınırlı bir ilişkiye sahip olduğu organizasyonlarda görülen bu yönelimde, araştırmacı ile üretim ekibi arası doğrudan bağlantının olmaması ve araştırma ihtiyaçının birzmlleme eforu olmaksızın salt yazılı formatlar aracılığıyla sağlanması etkili olduğu anlaşılmıştır. Bu noktada, araştırmacılara, ifade edilen ihtiyaın, araştırmadan beklenenlerin tamamını yansıtıp yansıtmadığı noktasında şüpheci bir yaklaşım izlemeleri, üretim paydaşlarının farkında olmadığı, ifade etmekte sıkıntı yaşayabildiği ama araştırma kapsamda yer alabilecek başlıkların, örtülü bilgilerin açığa çıkmasını kolaylaştıranzmlleyici bir rol üstlenmeleri önerilmektedir. Bu noktada Hodgson & Travis (2019) de, araştırmalardan beklentilerin tarif edilmesi noktasında başvurulan yazılı aktarım formatlarının, şablonlarının etkili birzm olmadığını, araştırmanın efektif yürütülebilmesi için bilinmesi gerekli şeyleri edinilmesini zorlaştırdığını belirtmekte; araştırma bağlamını öğrenebilmek için paydaşların haritalanarak, onlarla görüşmeler gerçekleştirmeyi önermektedir. Ladner (2016) da araştırmaya götüren sürecin anlaşılmasının bir araştırmacı için önemini ifade ederken, kapsam kayması (scope creep) gibi araştırma sürecinin tamamına olumsuz yansıma potansiyeli mevcut sorunların baştan önüne geçilmesi noktasında araştırmacının ihtiyazmlleme, kapsam tanımlama sürecinde izleyeceği tutumun kritik olduğunu ifade etmiştir.
- Araştırma dahilinde merak edilenlerin, elde edilmek istenilen veri setinin kısıtlar ve iş öncelikleri gözetilerek sentezlenmesiyle ortaya konan araştırma kapsamının, araştırmanın geri kalan sürecinin planlanması, araştırmanın iletişiminin sağlanması noktasında öneme sahip olduğu anlaşılmıştır. Bu noktada, bazı araştırmacıların, araştırma kapsamını referans alan, genellikle "Araştırma Planı" ismi verilen formata başvurduğu görülmüştür. Kullanıcı deneyimi araştırmalarının yürütülmesi noktasında, araştırma zeti ve yol haritası işlevi de gören bu formattan, sıklıkla araştırmanın iletişiminin

kurulması ve analiz sürecinde izlenecek yolun, yapılacak önceliklendirmelerin belirlenmesi noktasında da faydalandığı anlaşılmıştır. Kullanıcı deneyimi araştırmalarının yürütülmesi noktasında iyi örnek olarak tanımlanan bu formatın, alanda öne çıkan sektör profesyonelleri tarafından da sıklıkla önerildiği görülmüştür. Araştırma beklentilerinin yönetilmesi, kapsamın çerçevelenmesi noktasında önerdiği kolaylaştırıcı rol, analiz sürecinde üstlendiği işlev bu kişiler tarafından da ön plana çıkarılmaktadır. Sharon (2012) da özellikle araştırmanın üretim paydaşları tarafından anlamlandırılabilir, kolay yorumlanabilir kılınması noktasında araştırma planı üzerinden sağlanan aktarımı işlevsel bulmaktadır. Araştırma planında muhakkak araştırmaya götüren nedenlerle birlikte araştırmanın kısa tanımına, araştırma amaçlarına, belirlenen amaçların yanıtlanması noktasında izlenecek metodolojiye, katılımcı gruplarına ve araştırma için kilit tarihlere yer verilmesinin temel gereklilik olduğunu ifade etmekle birlikte, kapsam dahilinde nelere odaklanılacağına basit ve minimum sayıda cümle kullanımıyla, ne çok spesifik ne de çok geniş şekilde ifade edilmesini önermekte; formatın ana amacının paydaşların aynı sayfada buluşmasını kolaylaştıran, tüketilebilir bir format ortaya koymak, paydaşların, araştırmanın neyi amaçladığı, nasıl ele alınacağı noktasında benzer öngörülere sahip olmayı kolaylaştırmak olduğunu vurgulamaktadır.

- Araştırma kapsamında sentezlenen içgörülerin aktarımı noktasında izlenen yolun, tercih edilen çıktı formatlarının; araştırma sonucunda elde edilen bulguların tasarım sürecine kazandırılması noktasında etki sahibi olduğu görülmüştür. Özellikle araştırma ihtiyacının üretim ekibi dışından karşılandığı, araştırmacının üretim sürecinin bir paydaşı olarak konumlanmadığı senaryolarda, üretim paydaşlarının araştırma çıktılarını değerlendirmeyi ekstra külfet olarak görüp bu çıktıları yok sayarak ilerleyebildikleri anlaşılmıştır. Araştırma çıktılarının tüketilebilirliğinin, üretim paydaşlarının bu çıktılarına ilgisinin, araştırmadan elde edilenlerin tasarım sürecindeki etkisi noktasında kritik öneme sahip olduğu düşünüldüğünde (Sharon, 2012; Lombardo & Bilgen, 2020); araştırma çıktılarının formatının ve bu çıktıların paydaşlara olan aktarım şeklinin belirlenmesinde, üretim paydaşlarının araştırma bağlamına olan ilgi ve hakimiyeti, tüketim kolaylığı gibi faktörlerin gözetilmesi

önerilmektedir. Çıktıların formatı ve nasıl aktarılacağı paydaşlar ile belirlenerek; araştırma sonucunda paydaşların mevcutta aşına oldukları, benimsedikleri pratiklerine uygun şekilde çıktı ve aktarım gerçekleşmesi sağlanacaktır. Böylelikle özellikle araştırma bağlamına hakimiyeti ve ilgisi düşük paydaşlar da araştırma çıktılarını daha kolay içselleştirerek üzerinden aksiyon alabilecektir. Bu noktada Sharon (2012) da, metin yoğunluklu olması sebebiyle uzun raporların paydaşlar tarafından tüketilmesinin zor olacağını; bunun yerine görsel ve video kullanımının artırılması ile paydaşların araştırma çıktılarına ilgisinin yükseltilebileceğini belirtirken; araştırma çıktılarını farklı paydaşlara göre şekillendirmenin araştırma çıktılarının efektif bir şekilde aktarılması için anahtar olduğunu ifade etmektedir; Lombardo & Bilgen (2020) ve Sharon (2012) ise verilerin dolaşıma sokulması ve araştırmacının araştırma sürecinde konumlanması noktasında izlenen akademi kökenli belli yaklaşımların, kullanıcı deneyimi araştırmalarının konumlandığı ürün/servis geliştirme süreçlerindeki karşılığının düşük olduğunu ifade ederken, özellikle araştırma raporu formatını kullanıcı deneyimi alanında ortaya çıkan ihtiyaçları izleyen, bu alanda beliren gereksinimleri yanıtlamak noktasında tamamen yetersiz bir çözüm olarak görmektedir.

- Araştırmalar kapsamında elde edilenlerin sistematik şekilde derlenmediği; araştırma varlıklarının dokümantasyonu noktasında tanımlı uygulamaların mevcut olmadığı organizasyonlarda; araştırmacıların ve üretim paydaşlarının geçmiş araştırmalara erişme, güncelliğini koruyan bulgular üzerinden aksiyon alma noktasında sıkıntı yaşabildikleri görülmüştür. Araştırmaların dokümantasyonu noktasında sistematik uygulamaların eksikliğinin, yeni araştırmaların tasarlanmasına dönük olumsuz etkileri olduğu anlaşılmıştır; kurumsal hafızaya erişimi olmayan araştırmacıların, ilişkili bağlamda daha önceden yapılmış, geçerliliğini koruyan araştırmalardan habersiz şekilde benzer araştırmalar tasarlayabildikleri görülmüştür. Bu durum, ilişkili bağlam özelinde daha önceden tamamlanan araştırmalardan elde edilenlerin, bugünün ihtiyaçlarıyla ilişkilendirilememesine; gerçekleştirilmesi planlı araştırmaların potansiyelini sınırlandırmaktadır. Araştırma çıktılarının erişilebilirliğinin, bu çıktıların üretimi kadar önem taşıdığı ve yeni tasarlanacak araştırmaların etkin şekilde tasarlanması noktasında taşıdığı etki düşünüldüğünde (Pernice, 2020;

Lombardo & Bilgen, 2020); araştırmacılar çıktıların ekiplere ve kişilere göre farklı şekilde depolanmasının önüne geçecek standartlar tanımlamaları, araştırmadan elde edilen verilerin etkin ve hızlı şekilde yeniden erişimini kolaylaştıracak uygulamalara yatırım yapmaları önerilmektedir. Sharon (2016), benzer kapsama sahip araştırmaların tekrar tekrar yürütülmesini engelleme, gerçekleştirilen araştırmalardan elde edilen bulguların birbiriyle ilişkilendirilmesini kolaylaştırma, bu bulgular arası örüntüleri daha kolay tespit etme amacıyla, araştırma igrlerini erişilebilirliği düşük raporlarda derlemek yerine, araştırmalarda elde edilenleri igr havuzu benzeri sistemlere entegre edilmesini tavsiye etmekte; bu şekilde üretim döngüsünü daimi olarak besleyecek paylaşımlı bir hafızanın yaratılabileceğini ifade etmektedir. Bu yaklaşımın araştırma çıktılarının demokratize edilmesine de yardımcı olacağını savunan Sharon (2016), önerdiği strüktürün araştırma çıktılarını daha erişilebilir hale getireceğini, raflarda toz tutmasının önüne geçeceğini belirtmekte; bu yaklaşımla beraber organizasyondaki paydaşların çıktılara erişiminin kolaylaşarak kullancılarla empati kurulumunun da artacağını vurgulamaktadır. Son yıllarda bu yaklaşıma olan ilginin arttığı, özellikle kullancı deneyimini reti süreçlerinin merkezine konumlandıran kurumların bu yaklaşıma yöneldiği anlaşılmaktadır (Pernice, 2020; Dunigan, 2019)

5.3 Araştırma Kurgusunun Oluşturulması Adımına Dönük neriler

Araştırma ihtiyaçları ervelenip, araştırma amaçlarına dönüştürüldükten sonra, amaçları yanıtlamakta yararlanılacak metodojinin araştırma bağlamına uyarlandığı bu adımda; araştırmacının çalıştığı organizasyondaki süregelen yerleşik pratikler, araştırmacının beceri düzeyi, operasyonel yeterlilik ve üretim döngüsü kaynaklı kısıtlamaların araştırma yöntemini, araştırma kapsamında izlenecek süreci doğrudan etkilediği görülmektedir. Özellikle araştırma kurgusunun oluşturulması sürecinde araştırmacının yeterliliğinin düşük olduğu durumlarda metot seçimi gibi noktalarda yeterliliği yüksek araştırmacılar ve ya ilişkili paydaşlardan yardım istediği görülmekte. Bununla birlikte özellikle yöntem seçiminde üretim planı kaynaklı süre kısıtlarına uyabilmek için aşına olunan, hızlı gerçekleştirilebileceği düşünülen metotların tercih ettiği anlaşılmakta. Bu bölümde, araştırma kurgusunun oluşturulması

adımının yürütülmesini kolaylaştıracak, bu süreçte karşılaşılabilen zorlukların üstesinde gelmesi noktasında araştırmacılara faydalı olabilecek öneriler derlenmiştir.

- Kullanıcı deneyimi araştırmaları yürütülürken, araştırmacıların birlikte çalıştığı üretim paydaşlarının kullanıcı deneyimi araştırmasına aşinalık dereceleri, hakimiyetleri değişkenlik gösterebilmekte. Belli durumlarda bu durumdan kaynaklı olarak araştırma süreçlerinin ilerletilmesi noktasında yapılan planlamalar, alınan kararlar özelinde beklenti ve yorum farklılıkları kaynaklı sıkıntılar yaşanabildiği anlaşılmıştır. Özellikle araştırma bağlamına aşinalıkları sınırlı olan paydaşların uygulanacak araştırma yöntemine dair bilgisi, pratiği az olduğu için araştırma yönteminin uygulanışı noktasında farklı beklentileri olabildiği gözlemlenmiştir. Araştırmacılara, paydaşların araştırma bağlamı özelindeki hakimiyetleri noktasında farkındalık sahibi olmaları, paydaşlarla kurulacak iletişimde gerekli noktalarda araştırma kapsamında yapılan planlamaların arka planını detaylandırmaları, ihtiyaçları yanıtlama noktasında başvurulacak araştırma yönteminin ne olduğu ve nasıl uygulanacağına dair açıklamalara, kurulacak sözlü ve yazılı iletişimde yer vermeleri önerilmektedir. Böylelikle tüm paydaşların süreci anlamlandırması, izlenilecek rotayı yorumlaması kolaylaştırılacaktır. Travis & Hodgson (2019), üretim paydaşlarının sürece dahilîyetlerinin, ihtiyaçları izleyen araştırmanın ortaya konması ve araştırmanın ekip tarafından içselleştirilmesi noktasında önemini vurgularken, üretim paydaşlarına, araştırma sürecinin kullanıcıları gibi yaklaşılabilirliğini ifade etmektedir. Bu doğrultuda, araştırma özelinde alınan kararların, oluşturulan kurgunun paydaşlara aktarımı noktasında detaylı açıklamalarla birlikte görselleştirmelere, diyagramlara yer vermenin iyi bir çözüm olabileceğini ifade etmektedir. Farrell (2017) da paydaşların beklentilerini doğru yönetebilmek, araştırmanın üretim paydaşlarındaki karşılığına emin olma adına araştırma yönteminin paydaşların anlayabileceği bir dille, yoğun teknik bir dile başvurulmadan açık ve detaylı şekilde yazılı ve sözlü olarak aktarılması gerektiğini vurgulamaktadır.
- Araştırma sürecinde karşılaşılan durumların, planlamalar dahilinde değişiklikler gerektirebildiği; araştırmacının, araştırmanın yürütülmesi noktasında daha önceden aldığı kararlarda değişikliğe gidebildiği görülmüştür. Araştırma süreci özelinde yapılan belli değişiklik ve güncellemelerin üretim

sürecine etki edebildiği, bu gibi durumlarda süreci üretim paydaşlarıyla entegre şekilde ilerletmenin önem kazandığı görülmüştür. Özellikle araştırma süreçleri özelindeki yapılan değişikliklerin üretim sürecine etki edebildiği, paydaşların güncellenen planda mutabık kalmadığı durumlarda ortaya çıkabilen takvim farklılıklarından ötürü, araştırmanın tasarımı tarif etme noktasındaki etkisinin sınırlı olabildiği, hatta belli senaryolarda araştırmadan elde edilenler göz önünde bulundurulmadan üretim sürecinin ilerletilebildiği görülmüştür. Bu doğrultuda araştırma süreci özelinde üretim sürecinde etkisi olabilecek bir değişikliğe gitmenin gerekebileceği bir durum gerçekleştiğinde paydaşların güncellenmesi ve tekrar aynı sayfada olduğuna emin olunması önerilmektedir. Böylelikle araştırmadan beklentilerin yönetilmesi kolaylaşacak, araştırmanın hangi amaçla, ne şekilde ilerletileceği noktasında ortak, paylaşılan bir yol haritası ortaya konulacaktır. Bu noktada Farrell (2016) ve Hall (2019) da araştırma sürecinde yaşanabilecekleri öngörmenin, araştırmanın karakteri ve bağlamı gereği her zaman mümkün olmayabileceğini, ihtiyaç duyulduğunda araştırma dahilinde yapılan planlamaların araştırma kapsamında hedeflenenler göz önünde bulundurularak güncellenmenin önemini ifade ederken; yapılan güncellemelerin iletişiminin ise bu noktada kritik önem taşıdığını vurgulamaktadır.

- Bütçe, zaman sınırı ve katılımcı temini kaynaklı operasyonel yetersizliklerden ötürü araştırma süreçlerinde pilot çalışmaların atlanabildiği, kullanıcı deneyimi araştırmacılarının araştırma süreçlerinde pilot çalışmaları konumlandırmakta sıkıntı yaşayabildiği görülmüştür. Araştırmaların geçerliliği noktasında kilit önem taşıyan pilot çalışmaların, özellikle oluşturulan araştırma kurgusunun, hedeflenen veri setinin yanıtlanmasında ne derece işlevsel olduğunun anlaşılması noktasında en etkili araç olduğu göz önünde bulundurulduğunda (Ladner, 2016); araştırmacılara pilot çalışmaları araştırma süresinin optimizasyonu noktasında başvurulacak son adım olarak konumlandırmaları; pilot çalışmalara, veri edinimi sürecinde yararlanılması planlanan yöntem setinin araştırma hedefleriyle uyumluluğunu, belirlenen yöntem setinin uygulanması noktasında oluşturulan kurgunun pratikteki karşılığını anlama adına bir fırsat olarak yaklaşımları önerilmektedir (Hall, 2019; Lang & Howell; 2017). Pilot çalışmalar, belirlenen akışların sırasının belirlenmesini ya

da ifadelerin, görevlerin katılımcıların anlayacağı şekilde kurgulanmasını sağlayarak, gerçekleştirilecek asıl çalışmalarda etkin veri edinimi için düzlem oluşturacaktır. Travis & Hodgson (2019), bu noktada pilot çalışmayı tiyatro oyunundaki provaya benzeterek, kurgulanan araştırmanın, hedeflenen veriyi sağlayıp sağlamayacağını görmek için pilot çalışma yapmanın önemini vurgulamakta; pilot çalışmanın araştırma kapsamının belirlenmesi, kapsamda yer alan başlıkların önceliklendirilmesi noktasında da işlevsel bir kullanıma sahip olduğunu ifade etmektedir. Bu noktada Ladner (2016) da pilot çalışmaların, araştırmacıların yürütülmesi planlanan çalışmalar öncesi, keşfedilmesi hedeflenen bağlamda ilişkileri, kurgulanan araştırmaların hedeflenen öncelikler doğrultusunda ilerletilebilmesi için farkında olunması gereken durumların gözlemlenebilmesi noktasında önerdiği avantajı ifade etmiştir. Hall (2019) da belli durumlarda farklı disiplinlerden gelen, araştırma bağlamına aşinalığı düşük olabilen üretim paydaşlarla, araştırma tasarlanırken kurulan iletişimin yetersiz kalabildiğini, bu paydaşların araştırma sürecini anlamlandırması, araştırma kapsamını ve bu kapsam dahilinde elde edilecek veri setini değerlendirebilmesi noktasında da pilot çalışmaların çok işlevsel olabildiğini ifade etmiştir.

- Özellikle araştırmacıların üretim döngüsüyle ilişkilerinin sınırlı olduğu kurumlarda veya kullanıcı deneyimi araştırması hizmeti vermekte olan ajanslarda çalışmakta olan kullanıcı deneyimi araştırmacılarının, araştırma yöntemi seçerken hata yapma olasılıkları düşük, sık pratikledikleri ve üretim paydaşları için de detaylı bir açıklama, ikna süreci gerektirmeyen araştırma yöntemini önceliklendirebildikleri görülmüştür. Bu araştırma yönteminin, her zaman hedefleri yanıtlayacak veriyi edinmek için en doğru yolu sunamayabileceğinin farkında olunsa da bu opsiyonun tercih edilebildiği anlaşılmıştır. Kısa yol olarak en kolay uygulanabilecek yöntemle yönelmenin araştırma sonucunda elde edilecek içgörülerin derinliğinin düşük olmasına, araştırma çıktısının nedenselliği düşük gözlemler içermesine sebep olabileceği düşünüldüğünde; araştırmacılara, kullanıcı deneyimi araştırmalarının nihai geçerlilik kriteri olan tasarım kararlarını tarif etme işlevini yanıtlama adına yöntem havuzlarını çeşitlendirmeleri önerilmektedir. Bu noktada, Töre Yargın vd. (2020) henüz müfredatlandırılmış bir eğitim programına sahip olmayan

kullanıcı deneyimi araştırması alanında çalışanlar için, bu kişilerin teorik ve pratik altyapı oluşturmalarını yardımcı kaynaklar ortaya koymanın önemini ifade ederken, araştırmacıların yöntemlere olan hakimiyetinin, araştırma hedeflerini yanıtlayacak, ihtiyaç duyulan araştırmanın kurgusunun oluşturulması noktasında izlenecek yaklaşımda araştırmacının titiz olma gereksinimini vurgulamıştır.

5.4 Katılımcı Grubunun Belirlenmesi Adımına Dönük Öneriler

Hedeflenen verinin elde edilmesi için gidilmesi gerekli katılımcı gruplarının ve bu gruplara nasıl gidileceğinin planlandığı bu adımda; özellikle katılımcı belirleme ve temini sürecindeki prosedür yetersizliklerinin ve araştırmacı yetkinlik düzeyinin yanlış katılımcı teminine ya da araştırma planında sarkmalara yol açabildiği anlaşılmıştır. Katılımcı temini süreci özelinde doğru katılımcının temininde referans alınan temin kriterlerinin potansiyel katılımcılar ile temas edecek tarama anketine dönüştürülmesindeki hataların yanlış katılımcı teminine etki edebildiği; hedeflenen profillerin temin süresi noktasındaki hatalı öngörülerin araştırma planı ve takviminde sarkmalara yol açabildiği anlaşılmıştır. Bu bölümde, katılımcı grubunun belirlenmesi adımının yürütülmesini kolaylaştıracak, bu süreçte karşılaşılabilen zorlukların üstesinden gelinmesi noktasında araştırmacılara faydalı olabilecek öneriler derlenmiştir.

- Araştırmacıların, araştırma hedefleri dahilinde erişilmesi gerekli katılımcı grubunun belirlenmesi noktasında sıkıntı yaşayabildikleri, araştırmalar dahilinde erişilen katılımcı gruplarının hedeflenen verinin elde edilmesi, veri çeşitliliğinin sağlanması noktasında yeterli olmadığı durumlarla karşılaşılabildiği görülmüştür. Lombardo & Bilgen (2020), araştırmalara ortaya konulmakta olan ürün/servisin konumlanacağı bağlamda karşılığı olan potansiyel kullanıcı grubunu dahil etmenin, araştırma kapsamında elde edilecek verinin geçerliliği noktasında kilit olduğunu belirtmekte; katılımcı grubu belirlenirken erişilmesi kolay kitle tuzağına düşmemeleri noktasında araştırmacıları uyarmaktadır. Hall (2019) ve Lang & Howell (2017), elde edilen veride derinlik sağlamak, örüntüler elde edebilmek için araştırma hedeflerini ve önceliklerini yanıtlayan katılımcı grubuyla ilerlemenin önemini ifade ederken, araştırma kapsamında iletişim kurulacak hedef kitlenin (profil,

segment, persona), bağlam dahilinde karşılığı olan belli davranışlara, ayrışan yönelimlere sahip olmasını önermekte; iyi segmente edilmemiş bir katılımcı grubundan elde edilmiş veri setinden örüntüler elde etmenin güç ve bir o kadar faydasız olacağını vurgulamıştır. Lang & Howell (2017), hedefleri izleyen katılımcı gruplarını belirleme noktasında, başkalarının yürüttüğü market, trend araştırması gibi araştırmaları içeren ikincil araştırmalara, güncel akademik kaynaklara başvurmayı önerirken; Hall (2019) analitik araçlar üzerinden elde edilebilecek verilerin, modellemelerin potansiyel kitleyi daraltma noktasında son derece işlevsel olabildiğini vurgulamaktadır. Savarit (2020) de ikincil araştırmanın ve kantitatif araçların katılımcı grubun belirlenmesi noktasında başvurulmasını, bu kaynaklar üzerinden elde edilecek verinin, planlanan araştırmanın doğru gruplarla gerçekleştirilmesi noktasında iyi bir temel oluşturacağını vurgulamakta; özellikle birden fazla pazarda gerçekleştirilecek araştırmalar için ikincil araştırma gerçekleştirmenin, araştırmacılara çok zaman kazandırabileceğini belirtmekte. Hall (2019) ve Savarit (2020), bir ürün/servisin hedef grubunu belirleme, dolaylı olarak bir araştırmanın katılımcı grubunun belirlenmesi, amacıyla davranışsal personalar ortaya koymayı hedefleyen araştırmalara da başvurulabileceğini ifade etmekte; iyi kurgulanmış persona çalışmalarının, aynı bağlamda gerçekleştirilebilecek kullanıcı deneyimi araştırmaları için katılımcı grubu belirleme noktasında faydalı uygulamalar olduğunu ifade etmektedir. Laubheimer (2020) ve Anderson (2020) katılımcı grubunun belirlenmesi noktasında sıkıntıların yaşanabildiği, davranışsal personaların mevcut olmadığı senaryolarda, hedeflenen veri edinimini sağlayacak katılımcı grubunun hızlı şekilde belirlenebilmesi amacıyla, üretim paydaşlarının aşına oldukları kitle özelindeki varsayımlarına dayanan proto-personaların kullanımını önermektedir.

- Özellikle ajans bağlamında çalışmakta olan araştırmacıların, araştırma kapsamının ve hedeflerinin net şekilde tanımlanmadan, araştırma yöntemi ve katılımcı grubu kararlaştırıldığı araştırma süreçleriyle karşılaşabildiği görülmüştür. Araştırma ve araştırma tasarımı sürecinde yürütülen adımlara temel teşkil eden araştırma soruları belirlenmeden bu soruları yanıtlayacak kişilerin belirlenmesi, araştırma sorularının doğru yanıtlanmamasına ya da yetersiz şekilde yanıtlanmasına yol açabildiği anlaşılmıştır. Bu doğrultuda,

araştırmacılara, araştırma hedefleri ve kapsamı netleştirilmeden, bu başlıkların etki edebileceği kararlardan mümkün oldukça kaçınmaları önerilmektedir. Hall (2019) ve Savarit (2020) de, katılımcı seçim kriterlerinin şekillenmesinin birincil araştırma sorularıyla doğrudan ilişkili olan araştırma hedeflerine bağlı olduğunu belirtmekte; katılımcı temini kriterlerinin araştırma hedeflerini izlemesi gerektiğini vurgulamaktadır.

- Katılımcı temini havuzlarında yer alma sıklığı düşük, temin edilmesi zor katılımcı profilleriyle ilerlemenin planlandığı bazı araştırmalarda, araştırmacıların eldeki potansiyel katılımcı sayısını efektif değerlendirme motivasyonu ile pilot çalışma gerçekleştirmekten kaçınabildiği görülmüştür. Planlanan yöntem setinin araştırma hedefleriyle uyumluluğunu, belirlenen yöntem setinin uygulanması noktasında oluşturulan kurgunun pratikteki karşılığını anlama adına pilot çalışmaların kritik önemi düşünüldüğünde (Hall, 2019; Lang & Howell; 2017); pilot çalışmalar iptal edilmeden, bu çalışmalara özgü olacak şekilde katılımcı temini kriterlerinin esnetilmesi önerilmektedir. Pilot çalışmaların belirlenen araştırma kurgusunun değerlendirilmesi, çalışma süresinin optimizasyonu noktasında barındırdığı işlev de düşünüldüğünde, pilot görüşme yapmamak yerine kriterleri esnetmek yararlı görülmektedir. Bu noktada, Schade (2015) de belirlenen katılımcı grubuna tam uymayan birisi ile pilot çalışma gerçekleştirmenin, hiç pilot çalışma gerçekleştirmemekten iyi olacağını vurgulamaktadır.
- Araştırmacıların katılımcı temini süreci özelinde süre öngörüsü yapmakta zorlandıkları, bu adımı araştırmanın diğer adımlarına nazaran süre özelinde tahmin yürütmesi daha zor bir adım olarak yorumladıkları görülmüştür. Bununla birlikte, katılımcı temini süreci kaynaklı sarkmaların araştırma sürecinin tamamına olumsuz etki edebildiği, kademeli olarak araştırma sürecinin tamamında sarkmalara sebep olabildiği anlaşılmış; özellikle temininde sıkıntı yaşanabilen, katılımcı kaynaklı iptallerin yoğun olarak yaşanabildiği katılımcı gruplarıyla çalışılan araştırmalarda, bu durumun araştırmacı için yönetilmesi zor bir hal alabildiği görülmüştür. Savarit (2020), kullanıcı deneyimi araştırmalarında katılımcı temini özelinde izlenen pratiklerin coğrafyaya, lokasyona bağlı olarak değişkenlik gösterebildiğini vurgulamakla birlikte; özellikle katılımcı havuzunun sınırlı olduğu profillerle

çalışılırken, katılımcı teminin araştırma sürecinde problem yaratabileceği farkındalığıyla alternatif planlara sahip olmanın önemini ifade etmektedir. Bununla birlikte Savarit (2020) ve Hall (2019) araştırmalar özelinde katılımcı temini sağlanırken, fazladan katılımcı temin etmenin, yedek kullanıcılara sahip olmanın avantajını ifade etmektedir. Marsh (2018) da fazladan katılımcı temin edilmesinin, çalışma günü katılımcı bulma stresiyle karşılaşılmasını ve çalışmaların takvime uygun şekilde ilerlemesini sağlayabileceğini vurgulamaktadır.

- Katılımcıların çalışmaya katılması karşılığında sunulan katılımcı temini teşviğinin türü ve miktarının, katılımcıların çalışmaya dahil olup olmamayı tercih etmesinde önemli olabildiği; katılımcı grubu seçimi ve katılımcı temininde izlenecek strateji belirlenirken, katılımcı grubunun göz önünde bulundurulmadan teşviğin kararlaştırıldığı senaryolarda, katılımcı temini sürecinde sıkıntıların yaşanabildiği görülmüştür. Savarit, (2020) katılımcılara sunulan teşvik veya hediyein finansal ya da başka şekilde olsun katılımcılara bir değer sunması gerektiğini ifade etmekte; bu değer belirlenmesi noktasında katılımcı grubunun arka planı ve çalışma bağlamının göz önünde bulundurulmasının önemini vurgulamaktadır. Töre Yargın vd. (2020) de katılımcı teşviğinin katılımcı temini sürecindeki önemini ifade etmiş; bu teşviğin belirlenmesi noktasında katılımcı grubunun koşullarına ve araştırmanın niteliğinin göz önünde bulundurulmasını önerirken, yaygın olarak faydalanılan maddi teşviklerin yanında katılımcı adına bağış ya da etkinliklere bilet temini gibi alternatif yöntemlerin de göz önünde bulundurulabileceğini önermiştir.
- Katılımcı temini sürecinde başvuru tarama materyallerinin detaylı ve titiz şekilde hazırlanmadığı senaryolarda, katılımcı grubu özelinde tanımlanan kriterleri yanıtlamaktan uzak katılımcıların temin edilebildiği; bu sürecin araştırma takviminde sarkmalara sebep olabildiği görülmüştür. Travis & Hodgson (2019), belirlenen kriterleri yanıtlayan katılımcıların doğru şekilde temin edilmesi noktasında açık uçlu sorulması, hazırlanan soru setinde aynı sorunun farklı şekillerde sorularak çapraz kontrol yapılmasını önerirken; Töre Yargın vd. (2020) de katılımcıların farklı motivasyonlarla bu tarama anketlerini doldurabildiğini, bu yolla elde edilen geri bildirimin her zaman

güvenilir olmadığı, istenilen katılımcı grubuna ulaşmak için fazladan eleme soruları eklenmesinin iyi olacağını belirtmiştir.

5.5 Araştırma Yürütme Sürecinin Planlanması Adımına Dönük Öneriler

Verinin aksiyon alınabilir içgörülere dönüştürülmesinde izlenecek rotanın, araştırma özelinde belirlenen yöntem ve yaklaşımın ne şekilde uygulanacağını belirlendiği bu adımda; araştırmacıların bu adım öncesi verdikleri kapsam, yöntem ve katılımcı grubu belirleme özelindeki kararların etkilerini daha iyi görebildiği ve sıklıkla iyileştirme yönünde aksiyonlar aldığı görülmektedir. Özellikle gerçekleştirilen pilot çalışmaların görüşme akışı, içeriklerin anlamlandırılabilirliği ve görüşme süresinin hesaplanmasına yardımcı olarak, araştırmacının simülasyonunu oluşturması sebebiyle araştırma sürecinin doğru planlanmasında oldukça etkili olduğu görülmektedir. Ayrıca araştırma olgunluğunun düşük olduğu bağlamlarda, paydaşların araştırmacının yürütülmesini aksiyonlarıyla zorlaştırabildiği; araştırmada etkin veri edinimini sağlayacak ortamın eksik veya özensiz şekilde hazırlanmasının görüşmelerin iptal olmasına, araştırma planında sarkmalara yol açtığı anlaşılmaktadır. Bu bölümde, araştırma yürütme sürecinin planlanması adımının ilerletilmesini kolaylaştıracak, bu süreçte karşılaşılabilen zorlukların üstesinde gelmesi noktasında araştırmacılara faydalı olabilecek öneriler derlenmiştir.

- Araştırma bağlamına hakimiyeti düşük üretim paydaşlarının araştırma uygulama aşamasına konuk olduğu bazı durumlarda, konuk üretim paydaşının katılımcıyla kurulan iletişim esnasında, sürece doğrudan müdahale edebildiği; veri edinim sürecinde gerçekleşen bu müdahalenin araştırmacının ve katılımcının odağının dağılmasına sebep olarak, yürütülmekte olan sürecin verimini düşürebildiği anlaşılmaktadır. Üretim paydaşlarıyla kurulan ilişkinin planlanması, paydaşların bağlamsal hakimiyeti özelinde araştırmacının farkındalığı kilit öneme sahip olmakla birlikte, araştırmacının bu ilişkide üstlendiği yönlendirici rol, araştırmacının verimliliği noktasında da etki sahibi olmakla birlikte; veri edinimi sürecini doğrudan etkileyebildiği de görülmüştür. Bu doğrultuda görüşme öncesinde paydaşların görüşmeye nasıl katılmaları ve görüşme sırasında nasıl hareket etmeleri noktasında bilgilendirilmesi önerilmektedir. Böylelikle paydaşların istenmeyen şekilde görüşmeye müdahalesi, kamerayı ve mikrofonu açarak katılımcının dikkatini

dağıtması gibi davranışlar engellenecek; görüşmenin moderatörün kontrolünde ilerlemesi sağlanacaktır. Sharon (2012) da özellikle saha çalışmalarından önce paydaşlar ile bir araya gelinerek; gerçekleştirilecek iletişimin sınırlarının çizilmesinin, rol ve sorumluluklarının belirlenmesinin gerektiğini belirtmektedir

- Araştırma yürütme süreci planlanırken araştırmacıların, araştırma kapsamı ve katılımcı grubu belirlenmeden veya göz önünde bulundurulmadan, görüşme süresi özelinde tahminde bulunarak araştırma takvimi hazırlayabildiği görülmüştür. Değişkenler hesaplanmadan gerçekleştirilen tahminlemelerin gerçekçi bir düzleme oturmadığı bazı araştırmalarda, bu tercihin katılımcılarla planlanan görüşmeler dahil, araştırma kapsamında yapılan planlamaların yeniden takvimlendirilmesine, bunun sonucu olarak da araştırma takvimi özelinde sarkmalara sebep olabildiği anlaşılmıştır. Bu doğrultuda, araştırmacılara, çalışma için ayrılacak maksimum süre belirlenirken çalışmanın karakterini, kapsamını ve katılımcı grubunu göz önünde bulundurmaları; geçmişte gerçekleştirilen benzer araştırmalar ve pilot çalışmalar referans alınarak araştırma takvimini oluşturmaları önerilmektedir. Ladner da (2016) araştırma kurgusunun, hedeflenen veri setinin yanıtlanması noktasındaki işlevselliğinin değerlendirilmesi, görüşme süresinin optimizasyonu noktasında pilot çalışmalara başvurma'nın önemli olduğunu ifade etmekte; görüşmelerin ne kadar süreceğinin araştırma konusunun karmaşıklığına ve soru sayısına da bağlı olduğunu vurgulamaktadır.
- Araştırmaların, organizasyonların araştırmalara olan yaklaşımı, organizasyon yapısı ve araştırma kapsamına göre bir veya birden fazla kişinin katılımıyla ilerletilebildiği görülmüştür. Birden fazla kişi tarafından yürütülen araştırmalarda, bu kişilerin rollerinin ve sorumluluklarının net bir şekilde belirlenmediği durumlarda, bu kişilerden yeterince verim alınamadığı; bu durumun üretim paydaşlarıyla kurulan iletişimi de olumsuz etkileyebildiği görülmüştür. Hall (2019) ve Marsh (2018) araştırmaya kimlerin hangi rollerde dahil olması gerektiğini belirlemenin, araştırmanın tasarımının önemli bir parçası görmekte; iyi kurgulanmış bir görev, sorumluluk paylaşımının araştırmanın yürütülmesi noktasında olumlu getirilerinin olacağını vurgulamaktadır. Hall (2019), Nunnally & Farkas (2016) araştırmacıların,

araştırma sürecindeki sorumlulukları, rolleri belirlenirken tecrübenin önemli olduğunu vurgularken, tecrübenin yanında araştırmacıların öne çıkan özellikleri, yeterlilikleri noktasındaki farkındalığın da doğru rol paylaşımının yapılması noktasında önemli olduğunu ifade etmektedir. Sharon (2012), araştırmanın en hassas ve etkisi en yüksek kararların alındığı süreç olarak nitelendirdiği araştırma tasarımıyla ilişkili adımlar ele alınırken, bu adımları yürüten araştırmacının iletişim, plan yapma ve orkestrasyon becerisinin önemli olduğunu ifade etmekte; rol paylaşımının bu beceriler göz önünde bulundurularak yapılmasını önermektedir. Sharon (2012), Hall (2019) ise araştırma hedefleri tanımlanıp, yöntem seti belirlenirken, araştırmacının bağlamsal hakimiyetinin önemli olduğunu ifade etmekte; özellikle araştırmanın tasarım ve analiz adımları, birçok değişkenin ve paydaşın aynı zamanda yönetilmesini gerektirdiği için daha fazla tecrübe ve alan bilgisi gerektirdiğinin ifade etmektedir. Töre Yargın vd. (2020) de özellikle veri analizine ilişkin süreçlerde araştırmacının tecrübesinin önemli olabildiğini ifade ederken veri analizine yeterince hâkim olmayan ve alanı yeni tanımaya başlayan profesyonellerin, veri zenginliğini kaybetmemek adına bu sürece dikkat ve titizlikle yaklaşımları gerektiğini; araştırma süreçlerinin yürütülmesi noktasında buna özen gösterilmesinin gerekliliğini vurgulamaktadır.

- Araştırma sürecinde karşılaşılan görüşme iptalleri, ertelemeleri gibi durumların, mevcut planlamalar dahilinde değişiklikler gerektirebildiği, araştırmacının, araştırmanın yürütülmesi noktasında daha önceden aldığı kararlarda değişikliğe gidebildiği görülmüş; bu gibi durumlarda bazı araştırmacıların çıktının yeterliliği, araştırmanın geçerliliği noktasında kritik işleve sahip analiz adımını kısaltarak kaybedilen zamanı telafi etmeye yönelebildiği anlaşılmıştır. Özellikle üretim paydaşlarıyla iletişimleri sınırlı, üretim sürecinin dışında konumlanan araştırmacılarda görülen bu yönelimin, araştırma kapsamında tasarım aksiyonu alma temelli ortaya konacak bulguların geçerliliği noktasında sebep olacağı risk düşünüldüğünde; araştırmacılara araştırmanın uygulanması sürecindeki gecikmelerde, analiz sürecinin planlanan, ihtiyaç duyulan süreden hızlı olacak şekilde tamamlamaları, gecikme yaşanabileceği öngörülen durumlarda iletişim kurularak araştırma takvimini güncelleme yolunu izlemeleri önerilmektedir (Hodgson & Travis,

2019) . Hall (2019) da bu noktada doğrudan araştırmada edinilen veri anlamlandırılmadan çözümlere ulaşmanın cazip geldiğinin düşünüldüğünü, ancak verinin anlamlandırılması için ayrılacak yeterli zamanın sonradan daha fazla zaman kazandıracağını ifade etmektedir.

- Üretim paydaşlarının üretim döngüsünün dışında konumlandığı araştırma süreçlerinde, bu paydaşların elde edilen veriyi içselleştirme noktasında sıkıntı yaşayabildiği; bu yönelimin araştırma çıktılarının tasarım sürecine kazandırılması noktasında engel teşkil edebildiği görülmüştür. Bu noktada, araştırmacılara sürecin farklı noktalarına üretim paydaşları yer alacak şekilde bir planlama yapmaları; yer yer katılım noktasında çekinceler barındırabilen, zaman yaratma noktasında sıkıntı yaşayabilen üretim paydaşlarını araştırma sürecinde bir aktör olmaları noktasında motive etmeleri önerilmektedir. Anderson (2021) ve Hodgson & Travis (2019) de paydaşlar arası ilişkinin, iş birliğinin, başarılı ve etkisi yüksek araştırmaların ortaya konulmasındaki etkisini ifade etmekte; paydaşlar arası iş birliği noktasında izlenen uygulamaların, tanımlı yaklaşımların olgun bir araştırma organizasyonu oluşturma, kullanıcı deneyimi araştırmalarını organizasyonun çalışma modeline, kültürüne entegre etme noktasındaki önemini vurgulamaktadır (Anderson, 2021; Savarit, 2020). Sharon (2013) da kullanıcı deneyimi araştırmalarının ortada iş birliği içerisinde olan bir ekip söz konusu olduğunda en iyi şekilde yapılabileceğini ifade ederken, araştırma sürecinde iş birliğini sağlama, paydaşları daha aktif kılma noktasında şablonlara başvurma kolaylaştırıcı olabileceğini ifade etmiştir. Lombardo ve Bilgen de (2020) araştırma sürecinde üretim paydaşlarını tanımanın, bu paydaşlarla kurulan ilişkinin araştırmanın başarısı noktasındaki önemini belirtmekte; araştırmacıların paydaşlarla kurulacak iletişimin detay seviyesini, tonunu, ortamını planlarken, araştırma paydaşlarının kurum ve araştırma sürecindeki konumlanmalarını göz önünde bulundurmalarını önermektedir. Üretim paydaşlarının sürece dahililiyetinin, araştırma kapsamında elde edilen verinin yorumlanması, farklı lenslerden bakılarak katılımcı beklentilerinin ve yönelimlerinin nedenlerinin doğru şekilde anlamlandırılması noktasında da avantajlar barındırabileceği belirtilmiştir (Sharon, 2012; Hodgson & Travis, 2019) Marsh (2018) ve Hall (2019) da özellikle yeterli sayıda paydaşın

çalışmaları aktif olarak takip ettiği durumlarda, katılımcılarla gerçekleştirilen görüşmelerden hemen sonra verilerin tartışılmasını, görüşmelerin grupça değerlendirilmesini tavsiye etmekte; bu uygulamanın, çalışma verilerinin farklı açılardan yorumlanmasına yardımcı olurken, üretim paydaşlarının araştırma sürecine aşina hale gelmesi, sürece dahil olmuş hissetmesi noktasında katkı sağlayacağını ifade etmektedir.

- Özellikle tecrübe olarak sınırlı araştırmacıların, araştırma yürütülürken izlenecek adımların gerektirdiği eforu öngörme, araştırma bağlamı ve oluşturulan kapsam gözetilerek, bir plan ortaya koyma noktasında sıkıntı yaşayabildiği görülmüş, araştırmacıların, tanımlı zaman dahilinde, kendilerinin veya yer aldıkları ekibin yürütmekte sıkıntı yaşayabileceği planlar yapabildiği; üretim paydaşlarıyla kurulan ilişkide, araştırma özelinde gerçekçi bir düzleme oturmayan öngörülerde ve taahhütlerde bulunabildikleri görülmüştür. Hall (2019), araştırma süreçleri planlanırken, araştırmacının ekibin yeterliliğine ve operasyonel kapasitesine olan hakimiyetinin önemini vurgulamış; aksi durumda araştırmacının sorgulanabilir, yanlış yorumlanmaya açık çıktılar sunarak üretim paydaşlarının araştırmaya duydukları saygıyı olumsuz yönde etkileyebileceğini belirtmektedir. Anderson (2020) ve Krause (2019) bir araştırma sürecinin gerçekçi şekilde planlanabilmesi için, araştırmacının tecrübesinin yanında, geçmiş araştırmalar özelinde yapılan değerlendirmelerin, alınan derslerin sistematik değerlendirmesinin önemini ifade etmekte; bu değerlendirmelerin işlevsel kılınması noktasında görüşmeleri bir aksiyon planına bağlamanın zorunluluk olduğunun altını çizmektedir. Sharon (2012) da kullanıcı deneyimi araştırmalarının çoğunlukla özgün karaktere sahip olsa da, tamamlanan araştırmalarda harcanan eforlar rutin olarak değerlendirildiğinde benzer karaktere ya da büyüklüğe sahip araştırmalarla karşılaşıldığında bu ilişkiselliği kurmanın kolay olacağını ifade etmekte; araştırmacının araştırma sürecindeki adımlara, aktivitelere harcadığı efor ve zamanı detaylıca doküman etmesini önermektedir.
- Çoğunlukla limitli sürelerde gerçekleştirilen kullanıcı deneyimi araştırmalarında, katılımcı gruplarının çeşitlenip, katılımcı sayısının arttıkça, araştırmacıların yürütme sürecinin takibini sağlama, araştırmanın operasyonel yükünü yönetme noktasında zorlanabildikleri görülmektedir. Sağlıklı bir

araştırma sürecinin yürütülmesi için, araştırmacı tecrübesi ve araştırmanın yürütülmesi noktasında izlenen süreç ve yaklaşımın yeterliliği ön plana çıkmaktadır. (Kaplan, 2020) Savarit (2020) de şablonlar ve iyi örneklerle desteklenen iyi yapılandırılmış, sistematik bir araştırma sürecinin araştırmanın başarısı için önemli olduğunu, uygulama süreci ne kadar iyi yapılandırılmışsa, araştırmanın o denli kolay ve hızlı ilerletilebileceğini ifade etmektedir. Lang & Howell (2017) de katılımcıların temini, veri edinimi ve sentezlenmesi gibi süreçlere dair formatların araştırma sürecinin ve operasyonlarının hızlı ve etkili ilerlemesi için oldukça önem taşıdığını, kontrol listeleri, not alma şablonları gibi kolaylaştırıcı şablonların, operasyonel yükün yönetilebilir kılınması noktasında önemli olduğunu belirtmektedir. Bu noktada Sharon (2012), tanımlı uygulamaların ve bu uygulamalara özelleşen format ve şablonların araştırma süreçlerini daha efektif kılmasının yanında, araştırma süreçleri için kritik öneme sahip olabilen beraber çalışma sürecini de kolaylaştırabileceği görüşünde. Bu noktada araştırmanın veri edinimi sürecinde paydaşların yorumlarının, gözlemlerinin tek bir noktada toplanması ve gözlemlerin paydaşlarla iş birliği içerisinde değerlendirilmesini, tartışılmasını amaçlayan, araştırmadan elde edilenlerin tüm paydaşlar tarafından içselleştirilmesini kolaylaştırma noktasında da etkili olduğunu düşündüğü gökkuşağı tablosunu (rainbow spreadsheet) önermektedir.

- Araştırma sürecinin, hedeflendiği gibi, tanımlanan önceliklere bağlı şekilde ilerletilebilmesi noktasında araştırma ortamı özelinde yapılan düzenlemelerin de kritik öneme sahip olduğu; bu adımın bir araştırma eforu olarak görülmediği, bu adıma yeterince titiz yaklaşılmadığı durumlarda, veri edinim sürecini verimsiz kılabilen teknik problemlerle karşılaşılabilirdiği veri edinim süreci özelinde kesintiler yaşanabildiği görülmüştür. Araştırmacılara, araştırma gerekliliklerini ve operasyonel ihtiyaçları izleyen listeler üzerinden, araştırmada yer alacak cihazlar, prototipler, kayıt süreçleri ve protokollerin kontrolünü sağlamaları önerilmektedir. Marsh (2018) da özellikle görüşmelerin gecikmeden hızlı bir şekilde başlatılabileceğine ve sorunsuz şekilde yürütülebileceğine emin olma adına, katılımcılar görüşmeye katılmadan önce kontrol listesi üzerinden ekipmanların ve diğer gerekliliklerin tamam olduğunun kontrol edilmesini, bu aktiviteye bir rutin araştırma yürütme

eforu olarak yaklaşılmmasını önermektedir. Hall (2019) bununla birlikte bu efor ve sorumluluğun araştırmanın geneline de yayılabileceğini, araştırmanın yürütülmesi noktasında planlanan işlerden sorumlu bir kişinin, kontrol listesi takipçisinin tanımlanabileceğini önermekte; bu kişinin araştırma ekibinden veya dışından bağlama aşına herhangi biri olabileceğini belirtmektedir.



6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sonuç olarak bu tez çalışması ile, kullanıcı deneyimi tasarımı süreçlerinde konumlanan kullanıcı deneyimi araştırmalarında izlenen uygulamalar incelenmiş; araştırmaların etkili şekilde yürütülmesinde kritik işleve sahip araştırma tasarımı adımının ele alınış şekli, bu adımın ele alınışında ve yapılandırılmasında belirleyici faktörler, aktörler ve durumlar açıklanmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen verinin gruplanarak incelenmesiyle örüntüler tanımlanmış; veriye dayalı kategoriler üzerinden bulgular sentezlenmiştir. Son olarak, kullanıcı deneyimi, kullanıcı deneyimi araştırması süreçlerinde kritik işleve sahip araştırma tasarımı sürecinin ürün/servis geliştirme ekosistemlerinde ele alınış şekli, araştırmacıların bu süreçte izledikleri yollar, zorlandıkları noktalar tanımlanmış; elde edilen bulgular, literatür taramasıyla da buluşturularak araştırma tasarımı sürecinin yürütülmesini kolaylaştırmaya dönük öneriler ve yaklaşımlar sunulmuştur.

Çalışma bütüncül olarak değerlendirildiğinde, araştırma tasarımının araştırma sürecindeki etkisi ortaya konmuş, bu adımda alınan aksiyonların, yapılan tercihlerin araştırmanın verimliliği ve araştırma çıktısı noktasında ciddi farklılıklara sebep olabileceği görülmüştür. Özellikle, araştırmacının çalıştığı kurumun ürün/servis geliştirme süreçlerinde izlediği üretim yaklaşımının, araştırmacının üretim sürecindeki konumlanmasının, iş birliği kurulan paydaşların üretim sürecindeki rollerinin araştırma süreci için son derece kritik olduğu anlaşılmıştır. Araştırma sürecinin tasarlanması ve planlanması noktasında araştırmacının bağlamsal hakimiyeti, tecrübesi kadar, araştırmacının çalıştığı kurumun, iş birliği içerisinde olunan üretim paydaşlarının, tasarım ve araştırmaya olan yaklaşımının, organizasyonun kullanıcı deneyimi araştırması bağlamındaki yeterlilik düzeyinin önem taşıdığı anlaşılmış; bu durumun araştırmadan elde edilenlerin değerlendirilmesi noktasında da son derece etkili olduğu görülmüştür.

Bununla birlikte, kullanıcı deneyimi araştırmalarının, araştırmacının ürün/servis geliştirme sürecinde konumlanış şekli, ürün/servis geliştirme sürecinde izlenilen yaklaşım, araştırmacının bağlamsal yeterliliği gibi faktörlere bağlı olarak, belli

noktalarda farklılık gösterebiliyor olduğu görülse de; bu sürecin yaygın olarak beş adımda (araştırma ihtiyacının değerlendirilmesi, araştırma kapsamının belirlenmesi, araştırma kurgusunun oluşturulması, katılımcı grubunun belirlenmesi, araştırma yürütme sürecinin planlanması olmak üzere) ele alındığı anlaşılmıştır; araştırmacının bu adımları ele alışı, yönetiminde etkili faktörleri detaylı şekilde tanımlamıştır.

Gerçekleştirilen çalışma, hızla büyüyen ve bu büyümeye paralel şekilde, hızlı bir dönüşüm sürecinde olan kullanıcı deneyimi araştırması alanında izlenen iş yapış biçiminin anlaşılması, sektöre destek olabilecek strateji ve yaklaşımların geliştirilmesi noktasında üstlenebileceği işlev (Gray, 2016; Kramer 2016; Roschuni, vd., 2015; Sharon, 2012; Lang & Howell, 2017); izlenen pratikler ve ekonomik büyüklük itibarıyla henüz global örneklerinin gerisinde olsa da, ciddi bir büyüme potansiyeline sahip olduğu vurgulanan yerel kullanıcı deneyimi araştırması alanında çalışmakta olan, teorik, pratik altyapı oluşturmaları noktasında kaynakları sınırlı ve geliştirmeleri noktasında kısıtlı imkana sahip oldukları vurgulanan kullanıcı deneyimi araştırmacıları için, araştırmalarının uygulanmasına yönelik sunabileceği katkı sebebiyle önemli bir çalışma olma potansiyeli barındırmaktadır (Töre Yargın vd., 2020; İnal & Rızvanoğlu, 2016).

Diğer yandan, çalışma özelinde tercih edilen yöntem seti çalışma kapsamında istenilen veri setini elde etme noktasında belli sınırlar barındırmaktadır. Salgın koşullarından kaynaklı sebeplerden ötürü, çalışma konusuna ve bağlamına son derece uygun olabilecek katılımcı gözlemi ve contextmapping (bağlam haritalama) gibi araştırma yöntemlerine başvurulamamış; bu kısıtlar dahilinde araştırma amaçlarını yanıtlama noktasında veri edinimi ve veri analizi aşamalarında bu sınırların üstesinden gelme noktasında alternatif yaklaşımlara başvurulsa da, elde edilen verinin belli noktalarda istenilen seviyenin altında kalabildiği anlaşılmıştır. Araştırma dahilinde tercih edilen yüz yüze görüşmelerden elde edilen veri seti belli noktalarda yetersiz kalsa da; ilişkili bağlamı tarif etme noktasında dikkat çekici bulgular ve içgörüler sunduğu; bu noktaların da gelecek araştırmalar için faydalı olabileceği, temel teşkil edebileceği anlaşılmıştır. Bu çalışma, uzun vadede, çalışma kapsamında tarif edilen araştırma tasarımı adımlarının nasıl yürütüldüğünü detaylandırmaya odaklanan, bu süreçlerdeki örtülü yönelimlerin keşfedilmesini sağlayabilecek araştırma yöntemlerine de başvurularak detaylandırılabilir. Diğer yandan, sunulan öneriler ve bu önerilerle ilişkili bulgular da referans alınarak, çalışma kapsamında bir araya gelen katılımcı

gruplarıyla gerçekleştirilecek katılımcı tasarım uygulamalarıyla, ortaya çıkarılan araştırma tasarımı adımlarının yürütülmesini kolaylaştıracak şablonlar ve farklı üretim süreçlerine, modellerine özelleşen araştırma tasarımı kitleri ortaya konabilir.





KAYNAKLAR

- Anderson, N.** (2019). Generative Research: Everything You Need to Know to Run a Successful Study. <https://dscout.com/people-nerds/generative-research-complete-guide#interviewguide> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Anderson, N.** (2020). A 5 Step Framework for Building Better Personas. <https://dscout.com/people-nerds/designing-better-personas> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Anderson, N.** (2020). A Brief Guide to Moving From Academic Research to User Experience Research. <https://dscout.com/people-nerds?q=A+Brief+Guide+to+Moving+From+Academic+Research+to+User+Experience+Research> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Anderson, N.** (2020). Upskill with People Nerds: A Resource for Any Research Roadblock. <https://dscout.com/people-nerds/upskill-with-people-nerds> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Anderson, N.** (2020). User Research Retrospectives: Your Key to Running Smoother Studies. <https://dscout.com/people-nerds/user-research-retrospective> Son erişim tarihi: 2 Şubat
- Anderson, N.** (2021). User Research x Product Teams: How to Build a Stronger Partnership <https://dscout.com/people-nerds/product-team-collaboration> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Balboni, K.** (2021). The 2021 UX Research Tools Map. <https://www.userinterviews.com/blog/ux-research-tools-map-2021> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Barnum, C.** (2020). Usability Testing Essentials: ready, set...test! (Second Edition). Burlington: Morgan Kaufmann.
- Barnum, C.** (2019). The State of UX Research, Journal of Usability Studies, 15(1).
- Bolt, N., & Tulathimutte, T.** (2010). Remote research: Real users, real time, real research (First Edition). Brooklyn, New York: Rosenfeld Media.
- Boyd, C.** (2021). It's Spring Cleaning Time! How to Organize, Automate, and Tidy Up your User Research <https://www.userinterviews.com/blog/organize-and-automate-ux-research> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Boyd, C., & Ronsen, M.** (2020). 7 Reasons Not To Do User Research with Michele Ronsen. <https://www.userinterviews.com/blog/7-reasons-not-to-do-user-research>
- Brinkmann, S., & Kvale, S.** (2015). Interviews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Bromley, S.** (2019). Building User Research Teams: How to create UX research teams that deliver impactful insights.
- Çelikoğlu, Ö.** (2015). Inviting ethnographic conversations to inspire design: towards a design research method. (Doctoral dissertation). Retrieved from <https://polen.itu.edu.tr/handle/11527/16221>
- Çelikoglu, Ö.M.** (2011). Çekyatın Öyküsü: Türkiye De Toplumsal Değişime Tanıklık Eden Bir Mobilya.
- Colette, K.** (2019). Simultaneous Triangulation: Mixing User Research & Data Science Methods. <https://spotify.design/article/simultaneous-triangulation-mixing-user-research-and-data-science-methods> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Cresswell, J. W.** (1994). Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cross, N.** (2007). Forty years of design research. Design Studies, 28 (1), 1-4.
- De Vaus, D.** (2001). Research design in social research. Sage.
- Desmet, P., & Hekkert, P.** (2007). "Framework of Product Experience. International Journal of Design", 1(1), 57-66.
- Dunigan, M.** (2019). How Microsoft's Human Insights Library creates a living body of knowledge. <https://www.microsoft.com/en-us/research/group/customer-insights-research/articles/how-microsofts-human-insights-library-creates-a-living-body-of-knowledge/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Eisenhauer, K.** (2021). Elevate Your Moderated Research with an Interview Guide. <https://dscout.com/people-nerds/elevate-interview-guide> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Farrell, S.** (2016). Project Management for User Research: The Plan. <https://www.nngroup.com/articles/pm-research-plan/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Farrell, S.** (2017). How to Collaborate with Stakeholders in UX Research. <https://www.nngroup.com/articles/collaborating-stakeholders/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Forlizzi, J., & Battarbee, K.** (2004). Understanding experience in interactive systems. In Proceedings of the 5th conference on Designing interactive systems: processes, practices, methods, and techniques (pp. 261-268).
- Forlizzi, J., & Ford, S.** (2000). The Building Blocks Of Experience: An Early Framework For Interaction Designers, Proceedings of Designing Interactive Systems (DIS 2000), New York City, USA.
- Forlizzi, J., Zimmerman, J., Hekkert, P., & Koskinen, I.** (2018). Let's get divorced: Constructing knowledge outcomes for critical design and constructive design research. In DIS'18 Companion : Proceedings of the 2018 ACM Conference Companion Publication on Designing Interactive Systems (pp. 395-397). Association for Computing Machinery (ACM).
- Friess, E.** (2010). The sword of data: Does human-centered design fulfill its rhetorical responsibility?. Design issues, 26(3), 40-50.

- Froukje Sleeswijk Visser, Pieter Jan Stappers, Remko van der Lugt & Elizabeth B-N Sanders** (2005) Contextmapping: experiences from practice, *CoDesign*, 1:2, 119-149
- Fulmer, A.** (2019). From pain points to empowerment: A Research Ops evolution. <https://www.microsoft.com/en-us/research/group/customer-insights-research/articles/from-pain-points-to-empowerment-a-research-ops-evolution/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Gaver, B., Dunne, T., & Pacenti, E.** (1999). Cultural probes. *Interactions*, January and February, 21-29.
- Gibbons, S.** (2020). 3 Types of Roadmaps in UX and Product Design. <https://www.nngroup.com/articles/roadmap-types/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Gillham, B.** (2005). *Research Interviewing: The Range of Techniques: A Practical Guide*. McGraw-Hill Education (UK).
- Goodman, El., Kuniavsky, M., Moed, A.** (2013). Observing the User Experience: A Practitioner's Guide to User Research (Second Edition). *Professional Communication, IEEE Transactions on*. 56. 260-261.
- Gray, C. M.** (2014). "Evolution of design competence in UX practice", In *Proceedings of the 32nd annual ACM conference on Human factors in computing systems - CHI '14*, New York, New York, USA: ACM Press, 1645–1654.
- Guckenburg, S.** (2021). User Research at SAP – The Resource Library. <https://blogs.sap.com/2021/08/31/user-research-for-user-experience-a-collective-roundup/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Ha, H., & Perks, H.** (2005). Effect of Consumer Perceptions of Brand Experience on the Web: Brand Familiarity Satisfaction and Brand Trust, *Journal of Consumer Behaviour*, 4(6), 438-452.
- Hall, E.** (2019). *Just Enough Research* (2nd. ed.). A Book Apart, New York, USA.
- Hanington, B.** (2003). Methods in the Making: A Perspective on the State of Human Research in Design. *Design Issues*, 19(4), 9–18.
- Hasley, M.** (2020). The Best UX Resources For Researchers and Designers (Updated for 2020) <https://dscout.com/people-nerds/user-research-resource-roundup> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Hassenzahl, M.** (2001). "The Effect of Perceived Hedonic Quality on Product Appealingness", *International Journal of Human-Computer Interaction*, 13(4), 481–499.
- Hassenzahl, M.** (2010). "Experience Design: Technology for All the Right Reasons", *Synthesis Lectures on Human-Centered Informatics*, 3 (1), 1-95.
- Hassenzahl, M.** (2011). "User Experience and Experience Design." *The Encyclopedia of Human Computer Interaction* (Second Edition).
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N.** (2006). User experience-a research agenda. *Behaviour & Information technology*, 25(2), 91-97.

- Hassenzahl, M., & Ullrich, D.** (2007). To do or not to do: Differences in user experience and retrospective judgments depending on the presence or absence of instrumental goals. *Interacting with Computers*. 19. 429–437. 10.1016/j.intcom.2007.05.001.
- Hekkert, P.** (2006). Design aesthetics: Principles of pleasure in design. *Psychology Science*. 48.
- Hörding, O.** (2015). A comparative study between user research in academia and user research in commercially driven companies <https://www.smashingmagazine.com/2012/01/ux-research-plan-stakeholders-love/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Hulkko, S., Mattelmäki, T., Virtanen, K., & Keinonen, T.** (2004). Mobile probes. In *Proceedings of the third Nordic conference on Human-computer interaction* (pp. 43-51)
- Isaksson, O., Eckert, C., Panarotto, M., & Malmqvist, J.** (2020). “You Need To Focus To Validate”, In *Proceedings of the Design Society: DESIGN Conference*, (1), 31-40.
- ISO 9241-210.** (2010). Ergonomics of human-system interaction-Part 210:Human-centred design for interactive systems
- Kaplan, K.** (2020). Remote UX Work: Guidelines and Resources <https://www.nngroup.com/articles/remote-ux/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Kaplan, K.** (2020). ResearchOps 101 <https://www.nngroup.com/articles/research-ops-101/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Kaplan, K., & Pernice, K.** (2019). Where Should UX Report? 3 Common Models for UX Teams and How to Choose Among Them. <https://www.nngroup.com/articles/ux-team-models/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Keinonen, T.** (2010). Protect and Appreciate - Notes on the Justification of User-Centered Design. *International Journal of Design*. 4. 17-27.
- Klein, L.** (2016). *Build Better Products: A Modern Approach to Building Successful User-Centered Products*. Rosenfeld Media.
- Konstantakis, M., & Caridakis, G.** (2020). Adding Culture to UX: UX Research Methodologies and Applications in Cultural Heritage. *Journal on Computing and Cultural Heritage*.
- Krause, R.** (2019). UX Retrospectives 101. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ux-retrospectives/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Krippendorff, K.** (2008). The diversity of meanings of everyday artifacts and human-centered design. *Design and Semantics of Form and Movement*, 12.
- Krippendorff, K.** (2018). *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*. Sage Publications.
- Kubitschko, S., & Kaun, A.** (2016). *Innovative Methods in Media and Communication Research (First Edition)*. Basingstoke: Springer.

- Kuniavsky, M.** (2010). *Smart things: Ubiquitous computing user experience design*. Amsterdam ; Boston: Morgan Kaufmann Publisher.
- Ladner, S.** (2014). *Practical Ethnography: A Guide to Doing Ethnography in the Private Sector* (1st ed.). Routledge.
- Lallemand, C., Gronier, G., & Koenig, V.** (2015). User experience: A concept without consensus? Exploring practitioners' perspectives through an international survey, *Computers in Human Behavior*, 43, 35–48.
- Lang, J., & Howell, E.** (2017). *Researching UX: User Research*. O'Reilly Media.
- Laubheimer, P.** (2020). 3 Persona Types: Lightweight, Qualitative, and Statistical <https://www.nngroup.com/articles/persona-types/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Lombardo, C.T., & Bilgen, A.** (2020). *Product Research Rules*. O'Reilly Media.
- Marsh, S.** (2018). *User research: A practical guide to designing better products and services*. London:Kogan Page Publishers.
- Mccarthy, J., & Wright, P** (2004). *Technology as Experience*. Cambridge, MA: MIT Press
- Nash, C.** (2020). Scaling Research at Dropbox. <https://dropbox.design/article/scaling-research-at-dropbox> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Nielsen, J.** (1993). *Usability engineering*. USA: Academic Press.
- Nielsen, J.** (2017). *A 100-Year View of User Experience* (by Jakob Nielsen). Nielsen Norman Group.
- Norman, D. A.** (1988). *The Design of Everyday Things*. New York: Doubleday.
- Norman, D. A.** (2005). Human-centered design considered harmful. *Interactions*, 12(4), 14–19.
- Norman, D. A.** (2013). *The design of everyday things*. MIT Press.
- Norman, D. A.** (2004). *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*.
- Norman, D., Miller J., & Henderson, A.** (1995). What you see, Some of What's in the Future, And How We Go About Doing It. CHI'95 Proceedings
- Nunnally, B., & Farkas, D.** (2016). *UX Research: Practical Techniques for Designing Better Products* (1st. ed.). O'Reilly Media, Inc.
- Pernice, K.** (2020). Research Repositories for Tracking UX Research and Growing Your ResearchOps <https://www.nngroup.com/articles/research-repositories/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Portigal, S.** (2013). *Interviewing Users: How to Uncover Compelling Insights*. Rosenfeld Media.
- Poushneh, A., & Vasques-Paraga, A.Z.** (2017). Discernible impact of augmented reality on retail customer's experience, satisfaction and willingness to buy. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 229-234.
- Rohrer, C.** (2014). "When to Use Which User-Experience Research Methods". Nielsen Norman Group, 1-7.

- Rosenberg, D.** (2019). "The business of UX management." *Interactions*, 26(3), 28–35.
- Rubin, J., & Chisnell, D.** (2008). "Handbook of usability testing [electronic resource] : How to plan, design, and conduct effective tests (Second Edition)", Indianapolis, IN: Wiley Publishing.
- Rukonic, L., Meerendre, V. K. de, & Kieffe, S.** (2019). "Measuring UX Capability and Maturity in Organizations." *Design, User Experience, and Usability. Practice and Case Studies*. Editörler: In A. Marcus & W. Wang. Cham: Springer International Publishing, 346-365.
- Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J.** (2014). Probes, toolkits and prototypes: Three approaches to making in codesigning. *CoDesign*, 10(1), 5-14.
- Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J.** (2008). Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, 4(1), 5–18.
- Sanders, E. B. N., & Stappers, P. J.** (2003). "Generative tools for context mapping: tuning the tools", *Design and Emotion*, 77-81.
- Sanders, E. B. N.** (2002). From user-centered to participatory design approaches. *Design and the Social Sciences*, 1–8.
- Sanders, E. B. N.** (2008). An evolving map of design practice and design research. *Interactions*, 15, 13-17.
- Savarit, E.** (2020). *Practical User Research: Everything You Need to Know to Integrate User Research to Your Product Development*.
- Schade, A.** (2015). Pilot Testing: Getting It Right (Before) the First Time. <https://www.nngroup.com/articles/pilot-testing/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Schreier, M.** (2012). *Qualitative Content Analysis İn Practice*. Sage publications.
- Schumacher, R.** (2009). *The Handbook of Global User Research*. Morgan Kaufmann Publishers Inc., San Francisco, CA, USA.
- Sechrest, L.** (1971). Unobtrusive measures in data collection. In *Academy of Management Proceedings*.
- Seybold P.** (2006). *Outside Innovation: How Your Customers Will Co-design Your Company's Future*. New York: Collins.
- Sharon, T.** (2012). *It's Our Research: Getting Stakeholder Buy-in for User Experience Research Projects* (1st. ed.). Morgan Kaufmann Publishers Inc., San Francisco, CA, USA.
- Sharon, T.** (2012). The UX Research Plan That Stakeholders Love. <https://www.smashingmagazine.com/2012/01/ux-research-plan-stakeholders-love/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Sharon, T.** (2013). The Rainbow Spreadsheet: A Collaborative Lean UX Research Tool. <https://www.smashingmagazine.com/2013/04/rainbow-spreadsheet-collaborative-ux-research-tool/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Sharon, T.** (2016). *Validating Product Ideas*. Rosenfeld Media.

- Sherpa.** (2018). Türkiye’de Kullanıcı Deneyimi 2018 Araştırma Raporu. https://14800t2fz6q63nkb6re2azy6-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2018/11/SHERPA_2018-TR-UX-Market-Research-v.1.1.pdf Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Sherwin, D.** (2012). Success by design: The essential business reference for designers. Blue Ash, OH: HOW Books.
- Sherwin, D.** (2017) Bringing Users Into Your Process with Participatory Design, Agile UX Online Conference 2017, UX Week, Interaction 13, 2013–2017 (with Erin Sanders)
- Spradley, J. P.** (2016). The Ethnographic Interview. Waveland Press.
- Stappers, P.J.** (2007). Doing Design as a Part of Doing Research. 10.1007/978-3-7643-8472-2_6.
- Stolterman, E.** (2008). "The Nature of Design Practice and Implications for Interaction Design Research", International Journal of Design, 2(1), 55–65.
- Töre Yargın, G.** (2013). Developing a Model for Effective Communication of User Research Findings to the Design Process. “Doktora” Tezi (Yayınlanmamış). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Endüstriyel Tasarım Ana Bilim Dalı, 235, Ankara.
- Töre Yargın, G. & Süner-Pla-Cerdà, S. & Danış, S. & Şahin, H.** (2020). Kullanıcı Deneyimi Arastırması Sürecini Uzaktan Gerçekleştirmeyi Destekleyici Bir Rehber Gelistirilmesi.
- Travis, D., & Hodgson, P.** (2019). Think Like a UX Researcher: How to Observe Users, Influence Design, and Shape Business Strategy (1st ed.). CRC Press.
- Treder, M.** (2013). UX design for startups. Uxpin
- Tullis, T., & Albert, W.** (2008). Measuring the User Experience.
- User Interviews.** (2020). The State of User Research Report 2020 <https://www.userinterviews.com/blog/the-state-of-user-research-report-2020> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- User Interviews.** (2021). The State of User Research Report 2020 <https://www.userinterviews.com/blog/state-of-user-research-2021-report> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Userzoom.** (2021) UX 360: Demonstrating digital success. https://www.userzoom.com/ux-library/report-ux-360-demonstrating-digital-success/?&utm_source=blog&utm_medium=cta&utm_campaign=EBOK_2021_02_04_UX_360 Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Uxservices.** (2018). TURKEY USER EXPERIENCE (UX) 2017/18. <https://www.uxservices.com/wp-content/uploads/2021/05/Turkey-User-Experience-Report-2017-2018.pdf> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.
- Uxservices.** (2019). TURKEY USER EXPERIENCE (UX) 2018/19. <https://uxservices.com/topluluk/tux/> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022.

- Väänänen, K., Roto, V., & Hassenzahl, M.** (2008). Now let's do it in practice: User experience evaluation methods in product development. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings.
- Varsaluoma, J., & Sahar, F.** (2014). "Usefulness of long-term user experience evaluation to product development: practitioners' views from three case studies," Proceedings of the NordiCHI 2014: The 8th Nordic Conference on Human-Computer Interaction: Fun, Fast, Foundational, 79–88.
- Vermeeren, A., Law, L.C., Roto, V., Obrist, M., Hoonhout, J., & Väänänen, K.** (2010). User experience evaluation methods: Current state and development needs. NordiCHI 2010: Extending Boundaries - Proceedings of the 6th Nordic Conference on Human-Computer Interaction. 521-530.
- Wiedmaier, B. & Knight, K.** (2021). Buying Time: A 6-Approach Framework For User Researchers with Tight Project Turnarounds. <https://dscout.com/people-nerds/time-buying-tactics#map> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Wiedmaier, B., & Knight, K.** (2021). Left Behind: 300+ UXR's on What Makes for an Adequate Research Project Timeline. <https://dscout.com/people-nerds/research-timelines> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Young, I.** (2021). Design Research Australia Opening Keynote: People, Purpose, Patterns & Problem Space. <https://www.youtube.com/watch?v=Mlb2yMuB3hk> Son erişim tarihi: 2 Şubat 2022
- Young, I.** (2015). Practical Empathy: For Collaboration and Creativity in Your Work. Rosenfeld Media.
- Zimmermann, P.G.** (2008). Beyond usability: measuring aspects of user experience.

ÖZGEÇMİŞ

Ad-Soyad : Örsan Berkay TÜLÜCE

Doğum Tarihi ve Yeri :

E-posta :

ÖĞRENİM DURUMU:

- **Lisans** : 2017, Kadir Has Üniversitesi, Sanat ve Tasarım Fakültesi, Endüstriyel Tasarım Bölümü

MESLEKİ DENEYİM VE ÖDÜLLER:

- Servis Tasarımı Yöneticisi, Akbank, 2021-Halen
- Deneyim Tasarımı Stratejisti, Sherpa Tasarım Stüdyosu, 2021-2021
- Deneyim Araştırması Lideri & Tasarım Stratejisti, UXservices, 2018-2021
- Ürün Tasarımcısı, Şule Koç Tasarım, 2016-2017
- Konsept Kategori Kısa Liste, Design Türkiye, 2018
- Best UX Testing In A Project, European Software Testing Awards, 2018
- Konsept Kategori Kısa Liste, Design Türkiye, 2017
- Kısa Liste, Student Packaging Designer Of The Year, 2017
- Finalist, Betafactory Innovation Awards, 2017
- Öğrenci Kategorisi Kısa Liste, Ulusal Ambalaj Tasarımı Yarışması, 2016
- Öğrenci Kategorisi Kısa Liste, IKMIB Plastik Ambalaj Tasarımı Yarışması, 2015
- Finalist, Electrolux Design Lab, 2015

DİĞER YAYINLAR, SUNUMLAR VE PATENTLER:

- Değiştirilebilir Modüler Parçalar Etrafında Şekillenen Dönüştürülebilir Mobilyalar, Patent Numarası: TR 2017/15437