

KAMU KURUMLARI İNTERNET SİTESİ KILAVUZU (Sürüm 1.0) Ağustos 2006

BİDB Enformatik Grubu
Ekim 2009

Sunum İçeriği

- Kılavuzun amacı
- Kılavuz içeriği
 - Giriş
 - İçerik
 - Tasarım
 - Erişilebilirlik Kontrolü

Kılavuzun amacı

- E-dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı, TÜBİTAK-MAM, 2006
- Kamu web sitelerinde sunulması gereken asgari içeriğin ve sunum şekillerinin belirlenmesi, en geniş kitlelerce erişilebilir olması amacıyla tasarım önerileri
- Standartlar, uluslararası benzer çalışmalar, kanunlar vb. belgeler

Giriş

- Kamu kurumları;
 - tüm bireylerin hizmet almak için başvurabileceği tek merci
 - dil, din, ırk, cinsiyet, eğitim durumu, engellilik durumu ayrımı yapmadan hizmet sunmak durumunda
 - kamu web siteleri, tarayıcı tipinden ve işletim sisteminden bağımsız olarak tüm kullanıcılara aynı işlevselliği sağlamak zorunda
 - engelli (%12), yaşlı (%6), eğitim düzeyi düşük (%30), Internet'e aşina olmayan (%64) kullanıcıların siteye erişimini sağlayabilecek önlemleri almak zorunda (*)

** Çeşitli tarihlerde yapılmış araştırmalardan alınmış yaklaşık değerlerdir.*

İçerik

- Bir internet sitesinin en temel ögeleri sunduğu bilgi ve hizmetlerdir. Site, sunduklarının işe yararlığı, doğruluğu, güncelliği ölçüsünde kullanıcıların ilgisini çekebilir. Doyurucu içeriğe sahip olmayan bir internet sitesinin, sadece etkileyici tasarımıyla fayda sağlaması ve hatta bilinirlik kazanması olası değildir.
 - Temel Beklentiler
 - Kullanıcılar
 - Bilginin Elektronik Yayınlanması
 - Kamu İnternet Sitelerinde Yer Alması Beklenen Asgari İçerik
 - İçerik Yönetimi
 - Bilgi Organizasyonu

İçerik

- Temel Beklentiler
 - İçeriğin doğruluğu
 - İçeriğin güncelliği
 - İçerik doyuruculuğu
 - Açıklık, kolay anlaşılabilirlik
 - İmla hatalarından arındırılmış olması
 - Kolay ve yaygın erişilebilirlik
- Kullanıcılar
 - Site içeriği belirlenirken göz önünde tutulması gereken ilk nokta sitenin hedef kullanıcı profili ve bu kullanıcıların ihtiyaçlarıdır.

İçerik

- Kamu İnternet Sitelerinde Yer Alması Beklenen Asgari İçerik:
 - Kurum adı, logosu, organizasyon yapısı, misyon ve vizyonu, yönetim kadrosu, ilgili mevzuat, hizmetleri, ürettiği belgeler, istatistiksel bilgiler, duyurular ve haberler, formlar, erişim bilgileri (telefon, adres, e-posta), şikayet ve geri bildirim mekanizması, yardım sayfaları, SSS, yabancı dil versiyonu (gerekli ise)

İçerik

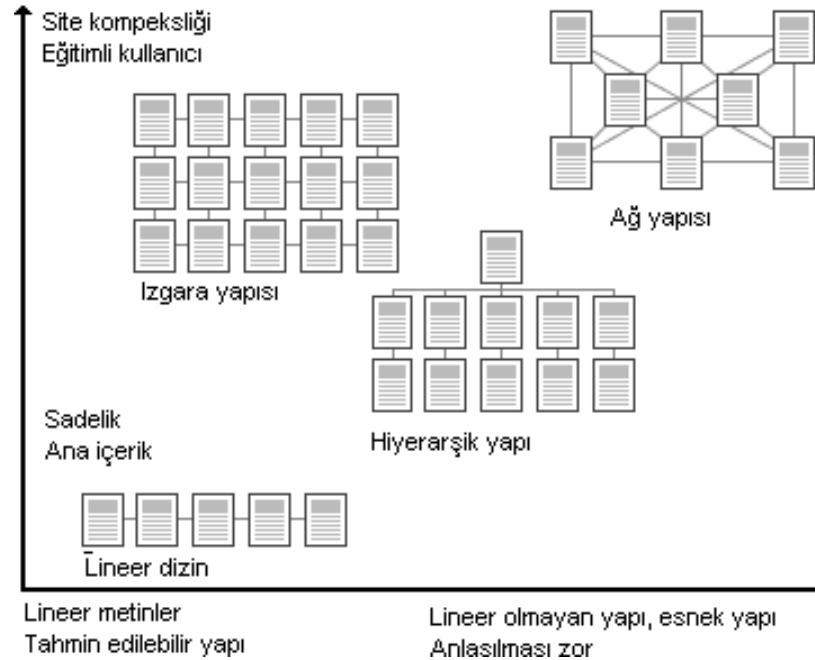
- Ana sayfa site içi dolaşımı kolaylaştırabilecek bir bağlantı ve menü yapısına sahip olmalıdır:
 - Kurum logosu ve açık adı, sitenin amacı, site içi bağlantılar, duyurular, erişim bilgileri (e-posta, telefon, adres), arama mekanizması, Yardım sayfaları, SSS, şikayet ve geri bildirim sayfalarına bağlantı, önemli görülen diğer sayfalara doğrudan bağlantı
 - **Bilgi Edinme Hakkı Kanunu:** başvuru formu, başvuru sahibinin kimlik ve erişim bilgileri, başvurunun yapıldığı tarih, saat ve IP adresi
 - **E-Posta Adresleri:** “bilgi@kamukurumu.gov.tr” gibi genel adresler tercih edilmeli.
 - **Etkileşimli Hizmetler:** tek tür tarayıcı ya da işletim sistemi kullanımını zorunlu kılmamalı, engelli kullanıcılar için uygun erişim yöntemleri de dikkate alınmalı.
 - **Etkileşimli Ortamlar (Tartışma Forumları, Sohbet Odaları):** kullanıcıların göndereceği mesajların içeriğinin herhangi bir suç içermemesi, kurum amaçları ile ters düşmemesi önemli. İçerik kontrol edilmeli, üye kaydı denetimli olmalı.

İçerik

- İçerik Yönetimi
 - Yasa ve yönetmeliklerinin gerektirdiği tüm dokümanlar yayınlanmalı.
 - Eksik, yanlış, eski bilgi içermemeli.
 - Basılı dokümanlar gibi kurumun kalite yöntemleri ve onay süreçlerine göre denetlenmeli.
 - En güncel sürüm yayınlanmalı; eski sürümler gerekirse açıklama ile verilebilir.
 - Gerekli dokümanlarda erişim kısıtlaması açıklamalı olarak sağlanmalı.
 - Görsel özellikler için stil dosyaları kullanılmalı.
 - Dokümanlar kendi içinde bütün ve tutarlı olmalı.

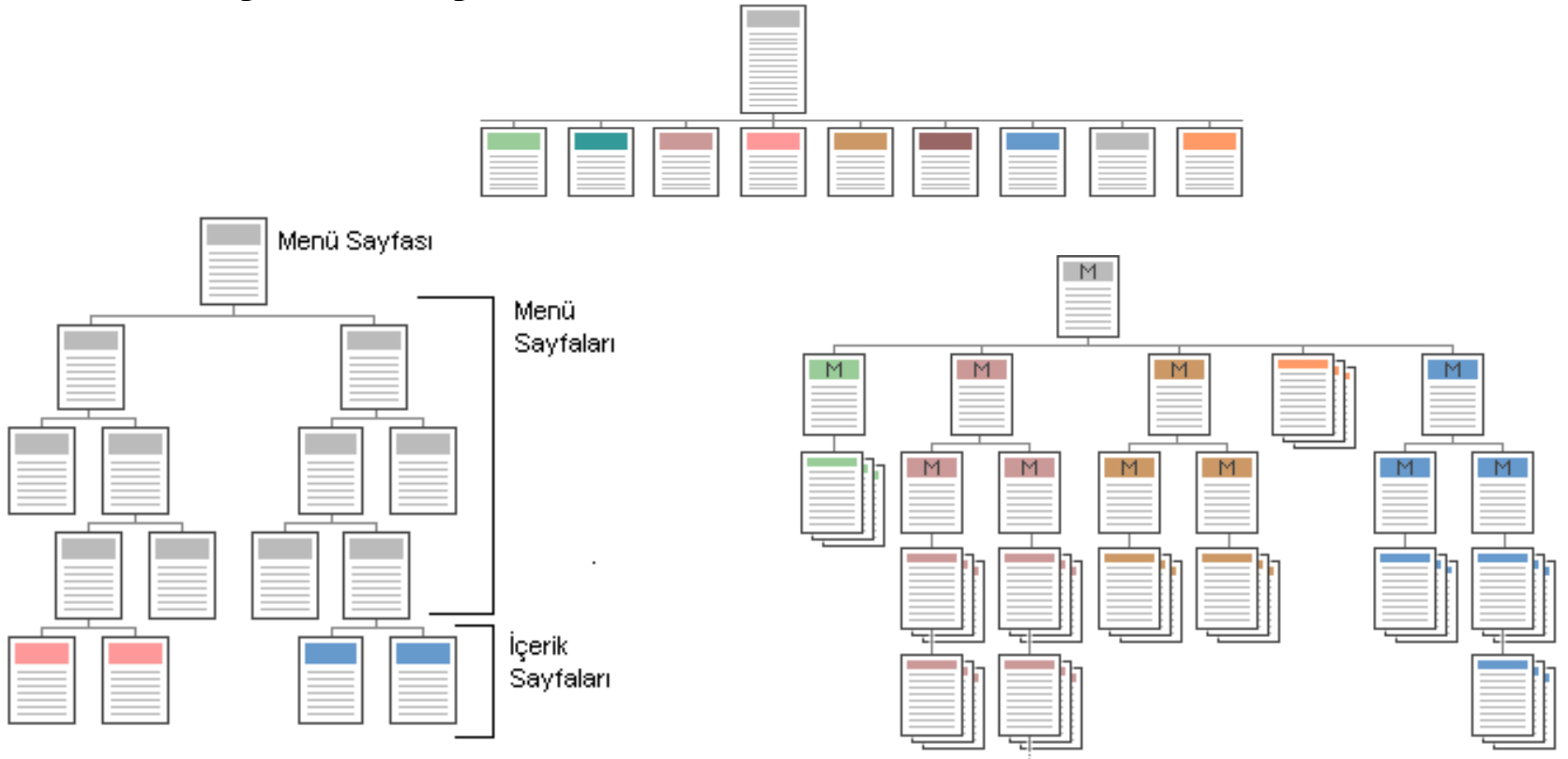
İçerik

- Bilgi Organizasyonu



İçerik

- Site İçi Dolaşım



“Kamu internet siteleri Çıkmaz Sokak (Dead-end) içermemelidir.”

Tasarım

- Erişilebilirlik
- Teknik Özellikler
- Genel Görünüm
- Test Yöntemleri

Tasarım

- **Erişilebilirlik:** Bir kamu kurumu, özel sektörden farklı olarak, ilgili olduğu alanda hizmetin alınabileceği yegane kurumdur. O alanda hizmet almak isteyen tüm bireylerin başvurabileceği tek mercidir. Sunulan hizmetlerin toplumun tüm kesimlerinin erişimine açık olması vazgeçilmez bir ilkedir. İnternet siteleri aracılığı ile sunulan hizmetlerde de herkesin erişiminin sağlanması beklenir.
 - **Tarayıcılar**
 - Mümkün olduğunca çok tarayıcı tipi ile sorunsuz çalışmalı.
 - Değişik tarayıcılar ile uyumu test edilmeli ve görülen sorunlar giderilmeli.
 - “Bu sayfalar en iyi xxx tarayıcısında görüntülenir” ifadesi kullanılmamalı.
 - **Ekran Çözünürlüğü**
 - Farklı ekran çözünürlüklerinde sorunsuz okunabilmeli.
 - “Katlı Sayfa Yönergeleri” (Cascading Style Sheets-CSS) gibi tekniklerden faydalanılmalı ve test edilmeli.
 - “Bu sayfalar en iyi xxx ekran çözünürlüğünde görüntülenir” ifadesi kullanılmamalı.

Tasarım

- Teknik Özellikler
 - **Bağlantılı Metin Dili:** açık internet standartları kullanılarak tasarlanmalı.
 - **Sayfa Yönergeleri (Style Sheets)** siteyi daha uyarlanabilir dolayısıyla da daha kolay erişilebilir kılar, site bakımını ve güncellenmesini kolaylaştırır.
 - **Betikleme (Scripting)** kullanımı çok gerekli olan durumlarda sınırlandırılmalı. Kullanıldığı takdirde, sayfanın metin tabanlı alternatif sürümü de var olmalı.
 - **Yardımcı Veri (Metadata)** sayfaların arama motorlarına kaydını kolaylaştırabilmek için özellikle site ana sayfasında ve ana bölüm sayfalarında kullanılmalı.
 - **Dosyalar:**
 - İsimlendirme (küçük harf kullanılmalı, boşluk karakteri ve noktalama işareti olmamalı, uzun olmamalı, tanımlayıcı olmalı)
 - Dosya boyutları (ana sayfa boyutu:50 KB, alt sayfa boyutu: 120KB, daha büyük dosyalar için uyarı olmalı)

Tasarım

- Teknik Özellikler

- **Doküman tipi bildirim:** `<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN" "http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">`
- **Sayfa başlığı:** sayfaya özel, açıklayıcı bir başlık, sayfalar arasında tutarlı ve bir kurala bağlı olmalı, 30-60 karakter
- **Doğru etiketleme:** Tüm etiketler amaçlarına uygun olarak kullanılmalı. Açılan tüm etiketler mutlaka kapanmalı. Etiket öznitelikleri uygun sırada yazılmalı ve kullanılan bu sıra, site içindeki tüm dokümanlar arasında tutarlı olmalı.
- **Yorumlar (Comments):** Yorum kodları gerekli görülen, açıklama ihtiyacı duyulan yerlerde kullanılmalı.
- **Şablonlar ve Kod Dizimi (Templates):** Şablon yapısında hazırlanan sayfalardan yeni sayfalar türetilmesi çok daha hızlı ve kolay olur. Kod içinde etiketler tüm sayfalarda tutarlı bir sırada dizilmeli.

Tasarım

- Teknik Özellikler
 - **Formlar:** HTML olarak hazırlanmalı, formun erişilebilirliğine özen gösterilmeli, form elemanları basit bir şekilde yerleştirilmeli. Formda doldurulması mecburi olan alanların ya da önemli bilgilerin gösteriminde sadece farklı renk kullanımına güvenilmemeli. Form içeriği alındığında kullanıcıya geri bildirimde bulunulmalı. Form ile ilgili tüm yardım bilgileri çevrimiçi olarak verilmeli.
 - **Çerezler (Cookies):** Mecbur kalmadıkça çerez kullanmamalı. Oturum kontrolü yapılması gerektiğinde çerez kullanımı yerine, olabildiğince sunucu tarafında oturum kontrolü tercih edilmeli.

Tasarım

- Genel Görünüm:
 - Ana Sayfa içeriği sade olmalı, sitenin içerdiği tüm sayfalar, ana sayfaya bağlantı içermeli.
 - Logolar ana ve mümkünse tüm alt sayfalarda yer almalı.
 - Çerçeveler (Frames) çok zorunlu olmadıkça kullanılmamalı. Mutlaka kullanılacaksa sitenin içerik olarak aynı özelliklere sahip çerçeve içermeyen bir – No Frames- sürümü de hazırlanmalı.

Tasarım

- Genel Görünüm:
 - Site İçi Dolaşım kolay olmalı:
 - Her sayfadan ana sayfaya kolay görünür bir bağlantı olmalı.
 - Ana sayfa site içeriğine ilişkin ana menüyü içermeli, ana sayfadan sitenin tüm temel bölümlerine bir tıklama ile erişim mümkün olmalı.
 - Sayfalarda yer alan bağlantılar, bağlantının ait olduğu yere ilişkin kısa açıklamalar içermeli, sadece “tıkla” gibi ibareler olmamalı.
 - Bağlantılar mümkün olduğunca metin üzerinden verilmeli, resimlerde “Alt” etiketleri mutlaka kullanılmalı.
 - HTML dışı teknikler ile oluşturulan menüler kullanılması durumunda standart HTML kullanılarak alternatif bir menü de hazırlanmalı.
 - Resim haritası ancak resim üzerinde ayrılan bölümlerin verilen bağlantıları anlamlı kılması durumunda (örneğin; ülke haritası üzerinden bölgelere erişim) kullanılmalı. Resim haritası kullanılması durumunda sayfada bir metin alternatifi de yer almalı.

Tasarım

- Genel Görünüm:
 - Metin
 - Bilgiler resim içinde yer almamalı, resim içinde verilmesi gereken bilgilerin metin alternatifi de sayfada sunulmalı.
 - Metnin renk özelliği kullanılarak vurgular yapılmamalı.
 - Yazı Tipi (Font)
 - Yaygın kullanım alanı olan yazı tipleri seçilmeli.
 - Yazı tipi büyüklüğü, kullanıcıların kendi ihtiyaçlarına göre değiştirebilmesine imkan verecek şekilde her zaman belirtilmeli.
 - Tarayıcılar arasında farklı sonuçlara yol açabilecek yüzde (%) gibi bağıl büyüklükler yerine tüm tarayıcılarda tutarlı sonuçlar veren boyut isimleri (xx-small, x-small, small, medium, large, x-large, xx-large) kullanılmalı.
 - Yazı tipi rengi, sayfa arka plan rengine zıt bir renkte seçilmeli, desenli arka plan kullanılmamalı.
 - Metnin anlamının güçlendirilmesinde renk kullanımı tek yöntem olarak düşünülmemeli, beyaz renkli metin kullanımından çok gerekli olmadıkça kaçınılmalı.
 - Kayan ya da parlayan yazı etiketleri tarayıcı bağımlı olduklarından kullanılmamalı.
 - Altı çizili metin kullanımından sakınılmalı.
 - Tümüyle büyük harf kullanımı ve italik yazı kullanımı çok yoğun olmamalı.

Tasarım

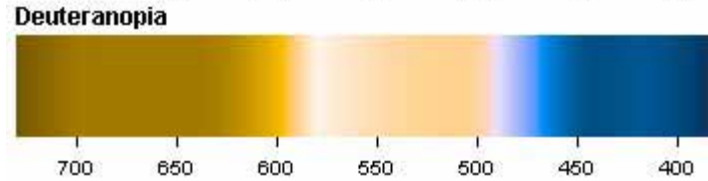
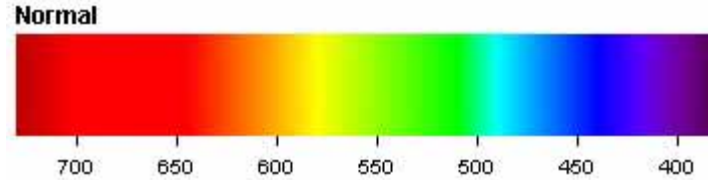
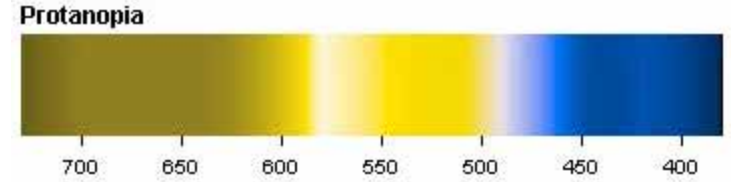
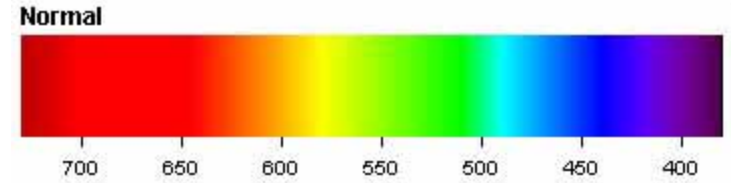
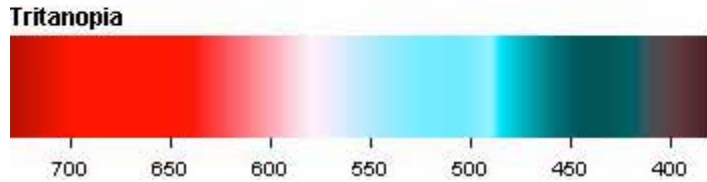
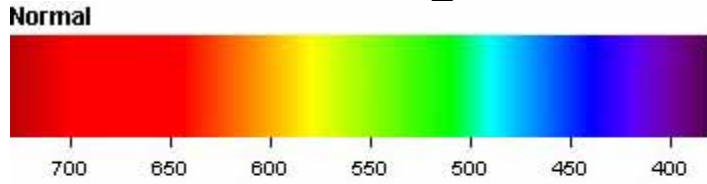
- Genel Görünüm:
 - Resimler
 - GIF veya JPG (JPEG) kullanılmalı, sıkıştırma yapılmalı.
 - Hareketli GIF kullanılmamalı, 10-30 K arası olmalı.
 - Büyük boyutlu resimlerin kullanılması gerektiğinde tercihen pul imge (thumbnail) yöntemi kullanılmalı.
 - Tüm resimler için “Alt Text” formunda metin karşılıkları mutlaka kullanılmalı. Sayfa içeriği ile doğrudan ilgili olmayan resimlerin alt etiketleri “ ” karakterlerinden oluşmalı
 - etiketi içinde yükseklik (height) ve genişlik (width) öznelikleri kullanılmalı.
 - Alternatif bir HTML metin versiyonu olmadığı sürece, resimler metin içermemeli.

Tasarım

- Genel Görünüm:
 - Renkler (bağlantılar ve metinler için 216 renkten oluşan Renk Paleti kullanılmalı.
 - Arka plan renkleri ile metin renkleri arasında uyum olmalı, kullanılan renkler, sayfa içeriğinin okunmasına engel olmamalı ve gözleri yormamalı.
 - Sabit olmayan daha esnek tasarımların kullanılması sayfaları daha verimli yapar; metin boyutu büyütüldüğünde ya da küçültüldüğünde görsel olarak sorunsuz çalışmaya devam ederler.
 - Tablolarda sütun sayısı minimumda tutulmalı, iç içe tablo kullanımından mümkün olduğunca sakınılmalı, tablolarda arka plan resimleri kullanılmamalı.

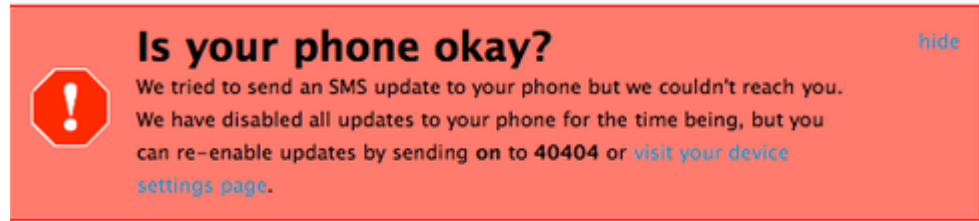
Tasarım

- Renk Körlüğü ve Arayüz Renkleri



Tasarım

- Twitter Hata Mesajı ve Renk Körlüğü



Tasarım

- Arayüzlerin 10 Temel Prensipleri
 - Sistem durumunun görünürlülüğü
Gerçek dünyaya yakınlık
 - Kullanıcı kontrolü ve özgürlük
 - Tutarlılık ve standartlar
 - Hata önleme
 - Hatırlanma yerine bilinme
 - Esneklik ve kullanım etkinliği
 - Estetik ve minimalist tasarım
 - Kullanıcıların hataları tanınması, anlaması ve onlardan kurtulmasına yardım
 - Yardım ve dokümantasyon

Tasarım

- Test Yöntemleri
 - **Teknik testler:** Site kodunun kullanılan teknolojilerin gereklerine uygun olarak yazıldığını sınamak için yapılacak olan kontrollerdir. Site yayına geçmeden önce yapılmalı.
 - **Erişilebilirlik testleri:** Değişik tarayıcı tiplerinde, değişik işletim sistemlerinde ve ekran çözünürlüklerinde sorunsuzluğunu denetlemek için; gerekse destek teknolojileri kullanan kullanıcıların siteye sorunsuz erişip erişmediğini denetlemek için yapılması gerekli olan testlerdir.
 - **Kullanışlılık testleri:** Kullanıcıların amaçlarına uygunluğunu ve kullanışlılığını sınamak amacıyla yapılacak olan testlerdir. Geliştirme sürecinin erken evrelerinde yapılmalı, bu sayede sorunlar olması durumunda tasarım fazla maliyet kaybı olmadan güncellenebilmeli. Testlerde mümkün olduğunca çeşitli tarayıcı tipleri, işletim sistemleri, bağlantı hızları ve bilgisayarlar kullanılarak gerçek dünyaya yaklaşılmaya çalışılmalı.

Tasarım

- Test Araçları
 - Hazırlanan sitenin HTML kullanımı açısından kontrolü için W3C HTML Geçerlilik Kontrol Sayfası : <http://validator.w3.org>
 - Hazırlanan sitenin sayfa yönergeleri kullanımı açısından kontrolü için W3C CSS Geçerlilik Kontrol Sayfası : <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
 - Kod kalitesini kontrol etmek için: <http://tidy.sourceforge.net/>
 - Sitenin erişilebilirlik gereklerini sağlayıp sağlamadığını sınamak için: <http://www.totalvalidator.com/>
 - W3C'nin sayfalarında erişilebilirlik kontrolü için <http://www.w3.org/WAI/ER/tools/>

Erişilebilirlik Kontrolü

- Web Content Accessibility Guidelines (Internet Sayfaları Erişilebilirlik Rehberi)
- WCAG 1.0 -> WCAG 2.0 (2008)
 - Webi kullanmak isteyen herhangi bir kişinin eriştiği içerik;
 - algılanabilir (perceivable) olmalı – Bilgiler ve arayüzde bulunan öğeler kullanıcıların algılayabileceği şekilde sunulmalı. Kullanıcıların tüm duyularına kapalı olmamalı.
 - çalıştırılabilir (operatable) olmalı – Arayüzde bulunan öğeler ve dolaşım kullanıcılar tarafından çalıştırılabilmesi. Arayüz kullanıcının başaramayacağı bir etkileşim gerektirmemeli.
 - anlaşılır (understandable) olmalı – Kullanıcılar arayüzde sunulan bilgileri ve arayüzün nasıl çalıştırıldığını anlayabilmeli. İçerik veya çalıştırma yöntemi kullanıcıların anlayış düzeyinin üzerinde olmamalı.
 - dayanıklı (robust) olmalı – İçerik çeşitli kullanıcı ajanları –yardımcı teknolojiler dahil- tarafından güvenilir şekilde yorumlanabilecek düzeyde dayanıklı olmalı. Teknolojiler ve kullanıcı ajanları geliştikçe, içerik erişilebilir olmaya devam etmeli.
 - Bu niteliklerden herhangi biri eksik ise engelli kullanıcılar Web'i kullanamaz.

Teşekkürler...

- Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu, (Sürüm 1.0) Ağustos 2006)
<http://rega.basbakanlik.gov.tr/eskiler/2007/01/20070127-7.htm>
- Web Content Accessibility Guidelines
<http://www.w3.org/WAI/>
- Kamu Kurumları İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi
<http://kakis.gov.tr/>
- Swedish National Guidelines for Public Sector Websites
<http://www.eutveckling.se/static/doc/swedish-guidelines-public-sector-websites.pdf>