



T.C. Sayıştay Başkanlığı

Performans Denetimi Raporu

e-DEVLETE GEÇİŞTE

KAMU KURUMLARI İNTERNET SİTELERİ

The image displays a collage of various government website screenshots. The largest and most prominent screenshot is the official website of the Ministry of Audit and Accounts of the Republic of Turkey (T.C. Sayıştay Başkanlığı). The website is viewed through Microsoft Internet Explorer, showing the address bar with the URL: <http://www.basbakanlik.gov.tr/sour.ce/index.asp?wss=basbakanlik.gov.tr&wpg=ana>. The website features a red header with the Turkish flag and the text "TÜRKİYE CUMHURİYETİ BAŞBAKANLIK". The main content area includes sections for "Kanun tasarıları", "Basın toplantıları", "Ulusa sesleniş", "Haberler", and "Duyurular". There are also sections for "Güncel haberler - Tüm haberler" and "Atatürk Özel" with the website www.atam.gov.tr. The website is viewed on a Windows XP desktop environment, with the taskbar showing the "Başlat" button and several open applications.

Haziran-2006

832 sayılı Sayıştay Kanunu'na 4149 sayılı Kanun ile eklenen Ek 10' uncu madde uyarınca hazırlanan bu raporun Sayıştay Genel Kurulunun 24.07.2006 tarih ve 5166/1 sayılı kararı ile Türkiye Büyük Millet Meclisine sunulması uygun bulunmuştur.

Denetim Ekibi:

Levent KARABEYLİ (Uzman Denetçi; Grup Şefi)
Arife COŞKUN (Uzman Denetçi; Ekip Şefi)
Melda SONUVAR (Uzman Denetçi)
Ali ÖZEK (Uzman Denetçi)
Nükrettin PARLAK (Uzman Denetçi)

İç Teknik Danışman:

Hayati YAŞAR (Başdenetçi)

Kamu internet siteleri test çalışması ve anket değerlendirmesi:

Mehmet ÇIVGIN (Denetçi)
Sinan ÖZSOY (Denetçi)
Mehmet KÖKSEL (Denetçi)

T.C. SAYIŞTAY BAŞKANLIĞI
06100 Balgat / ANKARA
Tel: 0 312 295 30 00; Faks: 0 312 295 40 94
e-Posta: sayistay@sayistay.gov.tr
<http://www.sayistay.gov.tr>

İÇİNDEKİLER

ÖZET VE ÖNERİLER	4
BÖLÜM 1: GİRİŞ	8
Konu Hakkında Bilgiler	9
e-Dönüşüm Türkiye Projesinin Amaç ve Hedefleri.....	9
Kurumların İnternet Siteleri	11
e-Devlete Geçişte İnternet Siteleri	12
Kurum İnternet Sitelerinden Beklenen Faydalar	13
İnternet/Web Standartları	14
Denetimin Konusu Ve Kapsamı	14
Denetimin Amacı	14
Denetim Kriterleri	15
Denetim Metodolojisi	15
BÖLÜM 2: KURUM İNTERNET SİTELERİ	18
BÖLÜM 3: ÜLKEMİZDE KAMU İNTERNET SİTELERİNİN GENEL DURUMU	84
e-Dönüşüm Türkiye Projesinde Kamu İnternet Siteleri	85
Kamu İnternet Sitelerinin Kullanımı.....	87
Sunulan Bilgi ve Hizmetler	87
İş Süreçlerinin Yeniden Yapılandırılması	89
İnternet Sitelerinin Güncellenmesi ve Ziyaretçi Sıklığının Ölçülmesi	89
Güvenlik	91
İnternet Sitesi Tasarım ve Güncelleme Hizmetleri	92
Kamu İnternet Sitelerinin Değerlendirilmesi	93
Tasarım	94
Dolaşım	97
İçerik.....	99
Erişilebilirlik	103
BÖLÜM 4: SONUÇ ve ÖNERİLER	105
EKLER	110

KISALTMALAR

- **AB:** Avrupa Birliği
- **ASP:** Active Server Pages (Etkin Sunucu Sayfaları)
- **BİT:** Bilgi ve İletişim Teknolojileri
- **BT:** Bilişim Teknolojileri
- **CSS:** Cascading Style Sheets (Sayfa Tasarımı Stil Şablonları)
- **DPT:** Devlet Planlama Teşkilatı
- **e-Devlet:** Elektronik Devlet
- **eDTr:** e-Dönüşüm Türkiye
- **HTML:** Hyper Text Markup Language (İnternet üzerinde web sayfası oluşturulması için kullanılan zengin metin biçimleme dili)
- **prg. :** paragraf
- **SSL:** Secure Sockets Layer (Güvenli Yuva Katmanı)
- **TÜBİTAK:** Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
- **TÜBİTAK-BTE:** TÜBİTAK- Bilişim Teknolojileri Enstitüsü
- **TÜİK:** Türkiye İstatistik Kurumu
- **TÜRKSAT:** Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş.
- **W3C:** World Wide Web Consortium (Dünya Çapında Ağ Konsorsiyumu)
- **WAI:** Web Access Initiative (İnternet Erişim Girişimi)
- **WWW:** World Wide Web (Dünyayı Saran Ağ)
- **YPK:** Yüksek Planlama Kurulu

(Not: Raporun ekindeki sözlükte, kısaltmalarda yer alan bazı sözcüklerin anlamları verilmiştir.)

ÖZET VE ÖNERİLER

1. Son yirmi yılda, bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki geliŖmeler ve bu geliŖmelerin toplumsal yaŖama yansımaları; eğitim, sağlık, tarım ve sanayi baŖta olmak üzere bütün toplumsal alanları, örgütlenme ve yaŖam tarzını önemli ölçüde deėiŖirmiŖtir. 2000'li yıllarda, baŖta Avrupa Birliği (AB) gibi bölgesel oluŖumlar olmak üzere birçok ÷lke, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiŖi, bir amaç olarak belirlemiŖ ve bu amacı gerçekteŖirmek için eylem planları hazırlamıŖtır. Bu geliŖmeler, kamu yönetimi anlayıŖını da deėiŖirmiŖ; bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar, kamu kurumlarının hizmet sunumunda da kullanılmaya baŖlanmıŖtır.
2. Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) alanında dünyadaki geliŖmelere paralel olarak, ÷lkemizde de birçok kamu kurumunda bilgi iŖlem merkezleri ve internet siteleri oluŖturulmuŖ ve bilgisayar ortamında bilgi saklanmaya baŖlanmıŖtır. AB'nin bilgi toplumu olma yolunda belirlediği hedeflere uygun olarak, 2003 yılında e-DönüŖüm Türkiye Projesi (eDTr) baŖlatılmıŖ, bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngör÷lmüŖtür. Bu bağlamda kamu internet sitelerinin devlet ile vatandaş arasındaki dolaysız iletişim ve etkileŖimini sağlayan pencereler olarak önemi artmıŖtır.
3. eDTr Projesinin ve 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununun da hızlandırıcı etkisiyle, ÷lkemizde kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluŖlara ait internet sitesi sayısı hızla artmıŖ, Ocak 2006 itibarıyla, 8.115'e ulaŖmıŖtır. Bilgi toplumuna gidilen yolda, sitelerin sayısındaki artış önemli olmakla beraber, sitelerin kurum yöneticilerinin inisiyatifinde, kurumsal düzeyde ve standartlara uygunluğu gözetilmeden oluŖturulması zafiyet yaratmıŖtır. Oysa standartlara uyum; erişilebilirlik, kolay kullanım, kolay dolaŖım, sitenin hızlı yüklenmesi, maliyet ve zaman tasarrufu, sitelerin bakım ve güncelleme kolaylığı gibi birçok bakımdan önem arz etmektedir.
4. **İnternet Sitesi Standartlarının Belirlenmesi ve İzlenmesi:** eDTr Projesi eylem planlarında, konunun önemi dikkate alınarak, kamu internet sitelerinin uluslar arası standartlara uygunluğunu sağlamak üzere, "kamu kurumları İnternet sitesi kılavuzunun hazırlanması" eylemine yer verilmiŖtir. Bu eylemi gerçekteŖirme görevi, önce projenin bütününün koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesinden sorumlu kurum olan Devlet Planlama TeŖkilatı (DPT)'na (2003-2004), daha sonra TÜBİTAK'a (2005) verilmiŖtir. Ancak, projenin geçen üç yıllık uygulama süresi içinde, kamu internet sitelerinin tasarım, dolaŖım, içerik ve erişilebilirlik açısından en yüksek faydayı sağlayacak Ŗekilde hizmet sunması için önemli olan internet siteleri kılavuzu hazırlama görevi, TÜBİTAK tarafından hazırlanan taslak çalıŖma Mart 2006'da DPT'ye sunulmasına rağmen, Haziran 2006 itibarıyla henüz sonuçlanmamıŖtır. eDTr Projesi İcra Kurulunca

Yüksek Planlama Kuruluna (YPK) sunulan stratejik plan taslağında ise, kamu internet sitelerine ilişkin olarak, “*Kamu İnternet Siteleri Standardizasyonu ve Barındırma Hizmeti*” eylemine ilişkin görev, Ulaştırma Bakanlığına bağlı ve özel hukuk hükümlerine tabi Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş.’ye (TÜRKSAT) verilmiştir. Öte yandan, eDTr Projesi kapsamında bu alandaki düzenlemeler içinde, kamu internet sitelerinin bu kılavuzdaki standartlara uygunluğunu kontrol edecek bir mekanizma da öngörülmemiştir. (prg.1.7, 3.4-3.6, 4.9)

5. **Sunulan Bilgi ve Hizmetler, Sitelerin Kullanımı:** Kısaca, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını ifade eden elektronik devlet (e-Devlet), kurum hakkında temel bilgilerin verildiği *basit bir internet sitesinden* vatandaşların çevrimiçi (online) olarak, bir hizmet sürecinin tümüne ulaşabildiği *katılımcı yönetime*, beş aşamadan oluşan bir gelişim süreci göstermektedir. Ülkemizde kamu kurumlarının internet siteleri, ağırlıklı olarak bilgi ve doküman sunulan birinci düzey ve/veya elektronik yayıncılık yapılan ikinci düzey sitelerdir. İnternet sitelerinden bu düzeyde hizmet sunulması, etkileşimli ve katılımcı kamusal hizmet sunumunu hedefleyen e-Devlet için yeterli değildir. Oysa sunulan hizmet çeşidinin ve kalitesinin artırılması, söz konusu hizmetlerin klasik usulde çalışanlar eliyle sunulmasından ve dolayısıyla bürokratik işlemlerin devam etmesinden kaynaklanan maliyet ve zaman kayıplarını önlemenin en önemli aracıdır. Üstelik, 2005 yılında kamu kurumlarının internet sitelerinden vatandaşın yararlanma oranında önceki yıllara göre, yaklaşık %50 azalma olmuştur. Bu durum, kamu internet sitelerinin vatandaşın tercih ve ihtiyaçlarına göre gözden geçirilmesi gereğine işaret etmektedir. *Vatandaşın günlük yaşamında ihtiyaç duyacağı, uygulanması kolay ve etkisi yüksek hizmetlere öncelik verilerek, elektronik hizmet sunumu geliştirilmelidir.* (prg.3.8-3.10)
6. **İş Süreçlerinin Yeniden Yapılandırılması:** Kamu kurumlarının internet sitelerinden hizmet sunmasından beklenen en önemli fayda kalemi, bürokrasinin azaltılmasıdır. Bunun için iş ve görev tanımlarının yeniden yapılarak, arka planda kurumların hizmetlere ilişkin iş süreçlerinin sadeleştirilmesi ve elektronik ortama uygun olarak değiştirilmesi gerekmektedir. Merkezi kamu kurumlarının internetten sunulan az sayıdaki hizmetlerinde bile, iş süreçlerinin gözden geçirilip sadeleştirilmesi konusundaki çalışmalar yetersiz kalmıştır. Mevcut iş süreçleri sadeleştirilmeksizin hizmetin elektronik ortama aynen aktarılması halinde, e-Devletten beklenen en önemli fayda kalemi olan bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin azaltılması gerçekleşmeyecektir. *İşlemleri azaltacak, daha az personelle ve daha kısa sürede, daha çok hizmet üretimini sağlayacak; dolayısıyla kamusal maliyetleri düşürecek ve verimliliği artıracak şekilde, iş süreçleri gözden geçirilip sadeleştirilmeli ve hizmetler internetten sunulacak şekilde yeniden tasarlanmalıdır. Mükerrer yatırımlardan ve iş tekrarlarından kaçınmak için kamunun yeniden yapılandırılması çalışmalarıyla, elektronik ortamda hizmet sunulması çalışmaları birlikte değerlendirilmelidir.* (prg.3.11)
7. **İnternet Sitelerinin Güncellenmesi ve Ziyaretçi Sıklığının Ölçülmesi:** Günümüzde bilgiye hızlı ve kolay erişim kadar, erişilen bilginin güncel olması da önemlidir. Merkezi kamu kurumlarının yarından fazlası belirsiz bir takvim içinde, gerektikçe internet sitelerini güncellemektedir. Güncel bilgiler içermeyen internet sitelerinden verilen bilgi ve belgeleri esas alarak vatandaşın işlem yapması; telafisi güç sonuçlar doğurabilecek ve vatandaşın

e-Devlet hizmetlerine talebini azaltacaktır. Bunun yanı sıra, kurum internet sitesinden sunulan hizmetlere vatandaşların talebinin ölçülmesinin önemli bir aracı olan ve vatandaşın ihtiyaç ve tercihlerinin hangi tür elektronik hizmetlerle ilgili olduğuna ve bu hizmetlerin nasıl sunulması gerektiğine ilişkin önemli verilerin toplanmasına katkı sağlayabilecek olan ziyaretçi sıklığı ölçümü de genellikle yapılmamaktadır.

8. Pahalı ve riskli yatırımlarla ortaya çıkan bilişim sistemlerinden sunulan bilgi ve hizmetlere duyulan talebin yüksekliği, yapılan yatırımların ülkemize geri dönüşümü için tek yoldur. *İnternet sitelerinin kurulması ve güncellenmesi sırasında, ziyaretçi istatistikleri incelenerek ve vatandaş odaklı hizmet sunumu anlayışı göz önünde bulundurularak; kullanıcıların beklenti ve talepleri alınmalı, şikâyetleri değerlendirilmelidir. Ayrıca her bir kamu internet sitesinin muhtemel kullanıcı profili; eğitim, cinsiyet, kullanım nedeni, gelir düzeyi, vb. kriterler açısından saptanmalı ve bu profile uygun içerik, tasarım, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik özellikleri siteye uyarlanmalıdır.* (prg.3.12, prg.3.13)
9. **Güvenlik:** Elektronik ortamda sunulan hizmetlere olan talebi en çok etkileyen faktörlerden birisi de güvenlidir. Özellikle üçüncü ve daha ileri düzeylerde, kişisel bilgilerin kullanımı ve ödemeleri de içerecek şekilde sunulan elektronik hizmetlerde, güvenlik büyük önem taşımaktadır. Bu alandaki bir zafiyet, bütün e-Devlet hizmetlerini olumsuz etkileyip, talep azalmasına yol açma riski taşımasına rağmen; kurum üst yönetimi tarafından onaylanmış bir *bilgi güvenliği politikası* dokümanına sahip ve bilgi işlem altyapısını kapsayan bir risk analizi çalışması yapılmış kurum oranı oldukça düşüktür. Kullanıcı bilgisayarı ile sitenin bulunduğu server arasındaki bilgi akışının güvenli olarak yapılmasını garanti eden SSL (Secure Socket Layer/ Güvenli Yuva Katmanı) güvenlik sertifikası ise, çok az sayıda kurum tarafından temin edilmiştir. Bu durum, kamu kurumlarında bilgi güvenliğinin önemi konusunda farkındalık yaratılmadığını ve bilgi güvenliği politikasının oluşturulmadığını göstermektedir. *Kamu kurumlarının bilgi güvenliği politikalarını belirlemeleri ve sitelerinin güvenlik açıklarını ortadan kaldıracak tedbirler almaları sağlanmalıdır.* (prg.3.14-3.16)
10. **Tasarım, Dolaşım, İçerik ve Erişilebilirlik:** Kamu kurumlarının internet siteleri, e-Devlet hizmetlerinin vatandaşların kullanımına uygun olup olmadığı ve kurumların e-ortamda hizmet sunma beceri ve deneyimleri için bir göstergedir. Hizmetlerin kamu internet sitelerinden hızlı, etkileşimli, kolay kullanılabilir ve erişilebilir bir şekilde sunulması; sitelerin tasarım, dolaşım, içerik ve erişilebilirlik açısından standartlara uygun kurulmasına bağlıdır. Kamu kurum internet sitelerinin en zayıf olduğu alan, hizmetlerin sunumu, kullanıcı beklentilerinin karşılanması ve işlevselliği açısından önem taşıyan *içerik*'tir. Sitelerin kolay kullanımı ve gezinebilirlik konusunda önem taşıyan ve daha çok teknik beceriye dayanan *tasarım* ve *dolaşım* bakımından görece daha iyi sonuçlar alınmıştır. *Erişilebilirlik* açısından en büyük zaafın, görme engelliler açısından internet sitelerinin kullanılabilir olmamasıdır. Kurumsal sitelerde tespit edilen söz konusu zafiyetler büyük ölçüde, kamu internet siteleri ile ilgili asgari standartların belirlenmemesi ve buna ilişkin bir uygulama-kontrol mekanizmasının kurulmamış olmasından kaynaklanmaktadır. *Kamu kurumlarının internet sayfalarının, her türlü tarayıcıyla; hızlı, etkileşimli, güvenli, düzgün ve kolay kullanılabilir nitelikte hizmet sunabilmesi için, başta içerik olmak üzere, tasarım, dolaşım ve erişilebilirlik standartlarına uygunluğu sağlanmalıdır.* (prg.3.18-3.58)

11. İnternet sitelerinde, hizmetlerin hızlı, güvenli, kolay kullanılabilir ve standartlara uygun bir Ŗekilde sunumu; devletin ŖeffaŖlaşması, hızlı, kesintisiz ve etkin bir Ŗekilde hizmet sunması; vatandaşın her düzeyde yönetime katılımının sağlanması ve yaşamlarının kolaylaştırılması; kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri tekrarlarının önlenmesi gibi faydalar sağlayacaktır. Bilgi teknolojileri projelerinin gerçekleştirilmesi hem kapsamlı bir planlama süreci hem de yüksek maliyetler gerektirmektedir. Bu yüzden projelerin hayata geçirilmesi ile elde edilecek faydaların, sadece kurumsal değil, kamunun bütünü açısından maksimize edilmesi sağlanmalıdır. Bu nedenle; kurumların internet sitelerinin standartlara uygun hale getirilmesi ve teknolojik bağımlılığı önlemek ve teknolojilerin temininde tasarruf sağlamak için; alınması gereken tedbirlerin neler olduğunu belirleyecek, standartları güncelleyecek, kurumların ihtiyacı olan teknik desteği sağlayacak ve nihai olarak hizmet sunumu kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacak bir yapı oluşturulmalıdır.

BÖLÜM 1: GİRİŖ

Konu Hakkında Bilgiler

- eDTr Projesinin Amaç ve Hedefleri
- Kurumların İnternet Siteleri
- e-Devlete GeçiŖte İnternet Siteleri
- Kurum İnternet Sitelerinden Beklenen Faydalar
- İnternet/Web Standartları

Denetimin Konusu ve Kapsamı

Denetimin Amacı

Denetim Kriterleri

Denetim Metodolojisi

Konu Hakkında Bilgiler

- 1.1 21. yüzyılın toplumsal yapısını ve yaşam tarzını etkileyen en önemli faktörlerden birisi, İnternetin ve internet sitelerinin temsil ettiği “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” (BİT) olmuştur. Bu teknolojik gelişim; bilginin üretilmesi, saklanması, düzenlenmesi, işlenmesi, taşınması, hizmete sunulması ve kullanılmasında büyük bir değişimi beraberinde getirmiştir. Bilim ve teknoloji alanında görülen bu hızlı değişim, ülkelerin geleceğe yönelik politikalarını da etkilemiş; bilgi ve iletişim teknolojileri alt yapısının geliştirilmesi ve bunların yaygın kullanımının teşvik edilmesi, pek çok ülkenin öncelikleri arasına girmiştir.
- 1.2 1980’li yıllarda başlayan bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmenin toplumsal yaşama yansması; eğitim, sağlık, tarım ve sanayi başta olmak üzere bütün toplumsal alanlarda, örgütlenme ve yaşam tarzının önemli ölçüde değişmesi şeklinde olmuştur. Bu değişim, kamu yönetimine de yansmış; bilgi ve iletişim teknolojilerinin saydamlık, vatandaşa daha hızlı ve güvenli hizmet verme gibi konularda sunduğu olanaklar, kamu kurumlarının hizmet sunumunda da kullanılmaya başlanmıştır. 2000’li yıllarda, teknolojiadaki bu gelişmeleri göz önünde bulunduran, başta Avrupa Birliği (AB) gibi bölgesel oluşumlar olmak üzere birçok ülke, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi, bir amaç olarak belirlemiş ve bu amacı gerçekleştirmek için eylem planları hazırlamıştır.
- 1.3 e-Avrupa eylem planlarında, daha hızlı, ucuz ve güvenilir internet erişiminin yaygınlaştırılması, internetin ve e-hizmetlerin, e-ticaretin arttırılması, genişbant altyapısının yaygınlaştırılması, güvenliğin etkin bir şekilde sağlanması gibi amaçlar ortaya konmuştur. Söz konusu eylem planları değiştirilerek, e-Avrupa Girişimi aday ülkelerde uygulanmak üzere 2001 yılında, “e-Avrupa+ Eylem Planı” hazırlanmıştır. e-Avrupa’nın amaçlarının gerçekleştirilmesi için e-İş, e-Sağlık, e-Devlet, e-Öğrenme konularına yönelik çalışmalara hız verilmesi; kamu kurumlarının geniş bant teknolojik alt yapısına bağlanarak, hizmetlerin internet, dijital TV, üçüncü kuşak cep telefonları, vb. aracılığıyla verilmesini gerektirmektedir. e-Avrupa eylem planlarında, e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve elektronik kamu hizmetlerine geçişin sağlanması anlayışının büyük ağırlığı olduğu görülmektedir.
- 1.4 BİT alanında dünyadaki bu gelişmeler, ülkemize de yansmış; 90’lı yıllardan itibaren, birçok kurumda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmaya ve bilgisayar ortamında bilgi saklanmaya başlamıştır. Yapısı itibarıyla üretim ve verimliliğin arttırmasına katkıda bulunması ve teknolojik, ekonomik, sosyal gelişmeleri teşvik etmesi beklenen *bilgi toplumu* oluşturmaya yönelik hedefler ise, “e-Avrupa+” girişimine katılacağımızın açıklanmasıyla birlikte, 2000’li yıllarda hükümet politikalarında yerini almıştır.

eDTr Projesinin Amaç ve Hedefleri

- 1.5 Dünyada yaşanan bu sürece dahil olmak için ülkemizde, Devlet Planlama Teşkilatının (DPT) koordinasyonunda yürütölmek üzere, 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye (eDTr) Projesi başlatılmıştır. Bilgi Toplumu olma vizyonu ile geliştirilen eDTr Projesi ile;

- BİT alanındaki gelişmelerden vatandaşların, işletmelerin ve kamu kurumlarının en üst düzeyde faydalanmalarının sağlanması,
- vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısının oluşturulması,
- BİT politikaları ve mevzuatının, öncelikle AB müktesebatı çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi ve bu konuda e-Avrupa+ kapsamında aday ülkeler için öngörülen eylem planının ülkemize uyarlanması

amaçlanmaktadır. eDTr Projesi kapsamında DPT Müsteşarlığının koordinatörlüğünde, AB'nin e-Avrupa+ eylem planının hedefleri ile

uyumlu, 2003-2005 yıllarını kapsayan iki eylem planı hazırlanmıştır. Tablo 1'de görüldüğü üzere, e-Avrupa eylem planının hedefleri temel olarak internet alt yapısının oluşturulması ve kullanımı üzerine odaklanmıştır; kamu hizmetlerine elektronik erişimde, kısaca e-Devlet'te önemli hedefler arasında yerini almıştır.

Tablo 1: e-Avrupa+ Eylem Planı Hedefleri
⇒ Bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturma çalışmalarının hızlandırılması <ul style="list-style-type: none">• Herkes için uygun fiyatlı iletişim hizmetlerinin sağlanması• Bilgi toplumu ile ilgili müktesebata uyum ve uygulama
⇒ Daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet <ul style="list-style-type: none">• Daha ucuz ve daha hızlı internet erişimi• Araştırmacılar ve öğrenciler için daha hızlı internet• Güvenli ağlar ve akıllı kartlar
⇒ İnsan kaynağına yatırım <ul style="list-style-type: none">• Avrupa gençliğinin sayısal çağa hazırlanması• Bilgi tabanlı ekonomide iş gücü• Bilgi tabanlı ekonomiye herkesin katılımı
⇒ İnternet kullanımının canlandırılması <ul style="list-style-type: none">• e-ticaretin hızlandırılması• Elektronik devlet: kamu hizmetlerine elektronik erişim• Çevrimiçi sağlık• Küresel ağlar için Avrupa sayısal içeriği• Akıllı ulaşım sistemleri• Çevrimiçi çevre

- 1.6** e-Avrupa eylem planlarında olduğu gibi eDTr Projesinde de ucuz, hızlı, güvenli internet alt yapısının oluşturulması ve kamu hizmetlerine elektronik erişimin sağlanması, önemli hedefler olarak yer almıştır. Bu hedefler eDTr Projesi 2003-2005 eylem planlarında, uygulama hedeflerine dönüştürülmüştür. "kamu kurumları İnternet sitesi kılavuzunun hazırlanması" başlığı ile yer alan bu eylemi gerçekleştirme sorumluluğu, önce DPT daha sonra Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumuna (TÜBİTAK) verilmiştir.
- 1.7** Bilgi toplumuna geçiş sürecinde eDTr Projesinin, tüm kesimleri kapsayarak, ulusal fayda ve katma değeri arttıracak şekilde gerçekleşmesini sağlamayı amaçladığı ifade edilen ve DPT'nin sorumluluğunda yürütülen "Bilgi Toplumu Stratejisi"nin hazırlanması eylemi, projenin başlangıcından bu güne tamamlanamamıştır. Stratejik plan önerisini hazırlamak üzere, söz konusu iş, 2005 yılında yapılan ihale ile danışman firmaya verilmiştir. Danışman firma tarafından hazırlanan 10 Mart 2006 tarihli "Bilgi Toplumu Stratejisi" önerisi, DPT tarafından son şekli verilerek eDTr Projesi İcra Kuruluna sunulmuştur. Haziran 2006 tarihinde İcra Kurulu tarafından uygun görülerek YPK'ya sevk edilen stratejik plan taslağında; kamu internet sitelerine ilişkin olarak, Ulaştırma Bakanlığına bağlı Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş.'nin (TÜRKSAT) sorumluluğunda "Kamu İnternet Siteleri Standardizasyonu ve Barındırma Hizmeti" eylemine yer verilmiştir. DPT, TÜBİTAK ve internet sitesi bulunan bütün kamu kurumlarının ilgili kuruluş olarak belirlendiği bu eylemde; kamu internet siteleri için görsel, hizmet kalitesi, içerik, güvenlik, kimlik yönetimi ve kullanılabilirlik standardizasyonunun sağlanması, kamu internet sitelerinin özürülür

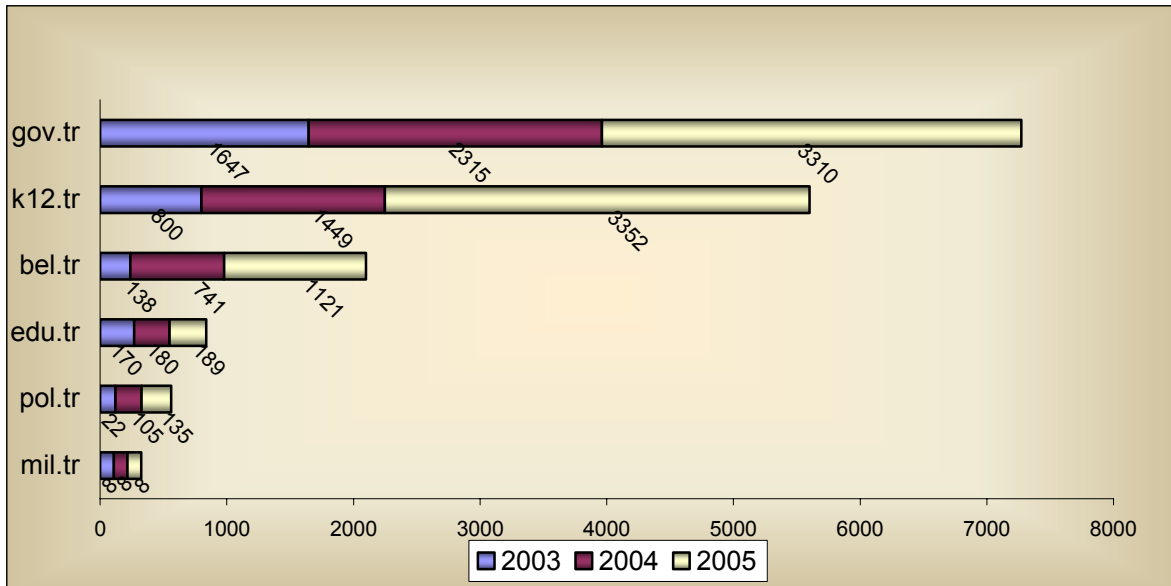
tarafından da kullanılabilmesine yönelik geliştirmeler yapılması ve talep eden kamu kuruluşlarının internet siteleri merkezi olarak barındırılması öngörülmektedir.

Kurumların İnternet Siteleri

1.8 İnternetin toplum tarafından giderek artan bir oranda tercih edilmesi; e-Devletin dışı yansıyan yüzünü oluşturan kamu kurumları internet sitelerinin önemini artırmıştır. Kamu internet siteleri aracılığıyla, gerek vatandaşlar gerekse özel sektör kuruluşları, kamu hizmetlerinden çevrimiçi (online) olarak yararlanma ve kamu kurumlarına ait bilgilere her an ulaşma imkanına sahip olabilmektedir. Bilgi toplumuna ulaşılması hedefinde, internet sitelerinin etkin bir şekilde kullanılması önemli bir role sahiptir. Kamu kurumlarının internet ortamını etkin olarak kullanmaları gerek kurumlar, gerekse kullanıcılar açısından düşük maliyet, erişim kolaylığı, kullanım kolaylığı gibi avantajlardan en üst düzeyde faydalanılması sonucunu doğuracaktır. Bu bağlamda e-Devletin, vatandaşa şeffaf ve etkin hizmet sunmak ve bilgi sağlamak ile doğrudan erişim olanaklarını geliştirerek vatandaş-devlet etkileşimini arttırmak olan amacının gerçekleştirilmesinde kamu internet sitelerinin rolü ve önemi tartışılmazdır.

1.9 Ülkemizde Ocak 2006 itibarıyla, kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait toplam 8115 internet sitesi bulunmaktadır. Bunlar merkezi idare ve bağlı kuruluşların 'gov.tr' uzantılı 3310; yerel yönetimlerin 'bel.tr' uzantılı 1121, ilk ve orta dereceli okulların 'k12.tr' uzantılı 3352; üniversite ve enstitülerin 'edu.tr' uzantılı 189; askeri hizmetlerin 'mil.tr' uzantılı 8 ve asayiş hizmetlerinin 'pol.tr' uzantılı 135 siteden oluşmaktadır. Grafik 1'den de görüleceği üzere, özellikle ilk ve orta dereceli okullar ve yerel yönetimlerde olmak üzere, kamu hizmeti sağlayan kurumlara ait internet site sayısında 2003-2005 yılları arasında önemli artışlar olmuştur.

Grafik 1: Kamu İnternet Sitelerinin Sayısı



Kaynak: www.nic.tr

e-Devlete Geçište İnternet Siteleri

1.10 Dünyada e-Devlet hizmetlerinin, beş aşamadan oluşan bir gelişme sürecini gösteren kamu internet sitelerinden verilmekte olduğu görülmektedir. Her aşama birbirini takip etmekte ve bir öncekine göre vatandaşların ihtiyaçlarına daha fazla cevap vermektedir. Ancak, tablo 2’de de görüldüğü üzere, aynı zamanda daha karmaşık sistemlerin oluşturulmasını da gerektirmektedir.

Tablo 2: e-Devlete Geçište İnternet Sitelerinin Aşamaları

- 1. Düzey: Basit Bir İnternet Sitesi.** Bu sitelerde kurum hakkında temel bilgiler ve halkın kullanımına sunulan belli başlı basılı dokümanların elektronik versiyonları yer alır. Sitenin az sayıda sayfası vardır. Kurumun iletişim bilgileri verilir, ancak e-posta hizmeti sunulmaz. Sitenin kullanıcıları form indiremez, çevrimiçi (online) herhangi bir işlem yapamazlar.
- 2. Düzey: Elektronik Yayıncılık.** Kurum, iletişim stratejisinin önemli bir parçası olarak, web sitesinin kapsamını, çok sayıda sayfa ekleyerek ve kurum bilgilerinin önemli bir bölümünü koyarak genişletir. Kullanıcı formları indirebilir, doldurup geri postalayabilir, ancak çevrimiçi olarak gönderemez. Bu aşamada basit e-posta bağlantısı sağlanmakla birlikte, dışa açık web sitesi ile kurumun arka ofis sistemi arasında etkin bir bağlantı kurulmamıştır.
- 3. Düzey: İnteraktif (Etkileşimli) e-Yayıncılık.** Bu düzeyde, kullanıcı hizmetle ilgili başvurularını internetten gönderilebilir, internet üzerinden sorgulama yapabilir. Örneğin, kullanıcı adres veya posta kodu belirterek, kurumun veri tabanındaki bazı bilgilere ulaşabilir. Kurumun dışa açık web sitesi, arka ofis sistemlerinin bazıları ile bağlantı sağlar. Kurumun tüm formları indirilebilir ve bazıları çevrimiçi olarak geri gönderilebilir. Resmi e-posta bağlantısı teşvik edilir, cevaplar zamanında ve düzenli olarak verilir. Kurum aynı zamanda tam veya kısmi İnternet’e sahiptir.
- 4. Düzey: İşlem Yapılabilen İnternet Sitesi.** Kullanıcı kurum ile çevrimiçi bağlantı kurarak, güvenilir bir şekilde kimliğini belgeleyip onaylatarak, özel işlemlerini tam olarak internet üzerinden gerçekleştirebilir. Örneğin vergi, ceza ve/veya bir hizmetin işlemlerini yapıp, bedelini ödeyebilir. Bu tür işlemler, biri daha basit olmak üzere, iki düzeyde gerçekleştirilebilir. Basit düzeyde, kullanıcı hakkında önceki bilgiler kullanılmadan işlemler gerçekleştirilmektedir. Karmaşık işlemlerde, kullanıcı değişik güvenlik düzeylerinde kurumun veritabanında sorgulama yapabilir. Örneğin yapılan bir işlem başvurusundaki gelişmeler takip edilebilir ya da bir sözleşme için teklif verilebilir. En zor uygulamalar, internet bankacılığı benzeri yüksek güvenlik gerektiren, tam bir işlemi kapsayan ve kullanıcının kendi işlemini yürütmesine olanak sağlayanlardır. Bu aşamada kullanıcı, online olarak tüm formları indirebilir ve gönderebilir. Kurumun dışa açık web sitesinin arka ofis sistemlerinin büyük bir bölümü ile tam bağlantısı sağlanmıştır. Kurumun kendi personeli için internet sitesi ile bağlantılı tam bir intranet ağı vardır. Aynı zamanda kurumun yakın ilişkide bulunduğu diğer kurumlarla bağlantısını sağlayan bir extranet ağı bulunur.
- 5. Düzey: Katılımcı e-Yönetişim.** Kullanıcı, kamu kurumlarının internet sitelerinde verilen hizmetlere, çevrimiçi olarak ve bir hizmetin tüm süreçlerinin entegre edildiği bir yapıda tek bir noktadan ulaşabilir. Bu aşamada, web siteleri açık ve şeffaf bir erişim sağlar. Söz konusu erişim, sadece kullanıcının bağlandığı noktayı değil, bir bütün olarak merkezi kamu kurumlarını kapsar. Bunun yanı sıra gerektiği zaman, diğer alanlar veya yönetim kademeleriyle, özellikle de bölgesel ve yerel yönetimlerle bağlantı kurulmasına olanak verir. Kullanıcı kendi dosyalarını ve hesaplarını görebilir, İnternet ve e-posta yoluyla kurumla ilişki kurabilir. Bu aşamada işlemler, bir insanın aktif aracılığı olmadan gerçekleştirilebilir. Kurumlar kullanıcıların ihtiyaçlarını dikkatle inceleyip analiz ederek tahminler yaparlar. Buna kullanıcılara yaklaşan son ödeme günleri konusunda uyarı yapılması örnek verilebilir.

Kurum İnternet Sitelerinden Beklenen Faydalar

- 1.11** İnternette sağlanan geliŖmeler, yaŖamın her alanına olduğu gibi, kamu hizmetlerinin daha iyi sunumu konusunda da yeni olanaklar getirmektedir. İnternet teknolojileri, kamu hizmetlerinin etkin, tutumlu ve verimli bir Ŗekilde sunulmasını kolaylaŖtırmaktadır. VatandaŖlar, birkaç kurumun faaliyet alanına giren iŖlemlerini aynı ortamda, eski yöntemlere göre çok daha basit ve kısa sürede gerekleŖtirebileceklerdir. İnternet sitelerinin, verimliliği artırması ve bürokrasiyi etkin bir Ŗekilde azaltması beklenmektedir.
- 1.12** İnternet sitelerinin oluŖturulması, kamu kurumlarının modernize edilmesi için bir fırsat olup, kamu harcamalarını azaltma potansiyeline sahiptir. İnternet sitesi hizmetleri, telefon, mektup, ofis ziyareti gibi alternatif diğer unsurlarla karŖılaŖtırılınca, daha küçük yatırım gideri gerektiren ve hizmetlerin daha etkin bir Ŗekilde sunulmasını sağlayan araçlardır. İnternet teknolojilerindeki geliŖmelere bağlı olarak kurumlar aynı iŖleri çok daha az personelle yapabilecektir. Kurumlarının internet sitelerinde sundukları hizmetler, vatandaŖların kamu kurumlarında yapacakları iŖlemleri, kurum hizmet binasına giderek, alıŖanlar eliyle gerekleŖtirmek yerine, elektronik ortamda yürütmelerine imkân tanımaktadır. Üstelik, kurum internet sitelerinden vatandaŖlar 7 gün 24 saat bilgiye eriŖim ve hizmetlerden yararlanma imknına sahip olmaktadır. Ayrıca, e-Devlete eriŖim kolaylığı, vatandaŖın bilgi edinme hakkını kullanmasını kolaylaŖtıracak ve ‘Ŗeffaf Devlet’ anlayıŖının geliŖmesine de katkı sağlayacaktır.
- 1.13** İnternet sitelerinde kamu hizmetleri sunumunun geliŖmesi ve vatandaŖ/firmaların bu hizmetlerden yararlanmak için kurum internet sitelerini tercih etmelerinin özellikle e-ticaret alanında da birçok fayda getirmesi beklenmektedir. VatandaŖlar ve küçük firmaların yeni teknolojilere adapte olmaları, yeni metotları sistemlerinde kullanmaları ve uluslararası rekabet glerinin artması kolaylaŖacaktır. Kurum internet siteleri ile İnternet ortamında eriŖim, iŖletmeden iŖletmeye ve iŖletmeden tketickiye hizmetlerinin yaygın olarak kullanılmasında da teŖvik edici bir rol oynayabilecektir.
- 1.14** e-Devlete geiŖ sürecinde, kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması ve kullanımının teŖvik edilerek yaygınlaŖtırılması, baŖarılı bir ilerlemenin temel koŖuludur. Bu koŖulun sağlanması için kamu internet sitelerinin geliŖtirilmesi ve etkileŖimli alıŖması gerekmektedir. İnternet sitelerinden beklenen faydanın sağlanması, kamu hizmetlerinin hızlı, kolay kullanılabilir ve güvenli bir Ŗekilde elektronik ortama aktarılması; arka planda kurumların iŖ süreçleri, hizmetleri bu yapıya uygun hale getirilmesine bağlıdır. Ülkemizde; e-Bildirge, e-Beyanname gibi, dördüncü aŖamada sunulan az sayıda kamu hizmetleri bulunmakla birlikte, mevcut kamu internet sitelerinin önemli bir kısmı birinci ve ikinci aŖamada hizmet sunmaktadır.
- 1.15** İnternette beklenen faydalar, büyük ölçüde, internet sitelerinin uluslar arası standartlara uygun hizmet sunmasına bağlıdır. Standartlara uygun kamu kurumları internet siteleri vasıtasıyla kullanıcılar, kiŖisel ihtiyaç ve durumlara göre, veritabanı ve doküman taraması gibi arama iŖlemlerini gerekleŖtirebilecek; zamanında kurum ile irtibat kurarak, interaktif olarak iŖlemlerini yapabilecektir.

İnternet/Web Standartları

1.16 Elektronik hizmet sunulmasından beklenen faydaların sağlanması, uygun ve birlikte çalışabilen bir alt yapıya sahip internet erişiminin sağlanmasına bağlıdır. Bütün teknolojik konularda olduğu gibi internet siteleri ile ilgili konularda da, günümüzde bir takım kabul görmüş standartlar bulunmaktadır. *Web standartları, değişik web araçlarının ve internet içinde yer alan bilgilerin standart bir şekilde kullanıcıya sunulmasına ve internetin etkin bir şekilde kullanılmasına yardım eden birtakım teknolojileri ifade etmektedir.* Web standartları, internet ortamında kullanılan ASP, HTML, CSS gibi yazılım dillerinin nasıl kullanılması gerektiğini düzenleyen bir yazım kılavuzu niteliğindedir. Web standartları konusunda Dünya Çapında Ağ Konsorsiyumunun (World Wide Web Consortium/W3C) çalışmaları günümüzde genel kabul görmüş en geçerli standartları oluşturmaktadır. W3C; internetin altyapısının geliştirilmesine yönelik olarak 50'ye yakın standart geliştirerek, internetin teknik yönü kadar, kullanım kolaylığının sağlanması konusuna da ağırlık vermektedir. Bir anlamda internetin teknolojik evrimini gerçekleştiren bu konsorsiyumun hazırladığı web standartları, tüm dünyada İnternet ve multimedya uygulamalarında yaygın olarak kullanılmaktadır. Ayrıca, aynı kuruluş tarafından gerçekleştirilen "İnternet Erişim Girişimi" (Web Access Initiative/ WAI) projesinde ise, ağırlıklı olarak görme ve duyma engelliler gibi, bedensel engellilere yönelik erişilebilirlik standartları (*WAI standartları*) ele alınmıştır.

Denetimin Konusu Ve Kapsamı

1.17 Bu denetim çalışmasında; eDTr Projesi kapsamındaki faaliyetler çerçevesinde oluşturulan e-Devlet hizmetlerini sunmak için kamu kurumlarının elektronik hizmet sunma kapasitelerinin göstergesi olan kurum internet sitelerinin yeterliliği;

- *Kurum internet siteleri (portal) kamu hizmetlerinin elektronik ortamda daha iyi sunumunu sağlayacak şekilde yapılandırılmış mıdır?*

sorusu çerçevesinde incelenmiştir. Bu bağlamda, süreç içinde önemi artan kamu kurumları internet sitelerinin; içerik, tasarım, erişilebilirlik, güvenlik gibi kullanım özellikleri ile bu sitelerde sunulan kamu hizmetlerine ilişkin iş süreçlerinin, bürokrasiyi azaltacak şekilde sadeleştirilip sadeleştirilmediği, halkın ihtiyaçlarının ve tercihlerinin dikkate alınıp alınmadığı değerlendirilmiştir.

1.18 e-Devlet'e dönüşümün bir parçası olarak kamu kurumları internet sitelerinin standardizasyonuna ilişkin çalışmalara, eDTr Projesinde yer verilmiştir. Bu çalışma, "eDTr Projesi" kapsamında sorumlu ve ilgili kuruluş olarak görev alan merkezi kamu kurumları ve sosyal güvenlik kurumlarının internet sitelerinin (Ek-1), test çalışması için belirlenen kriterler çerçevesinde teknik yönlerden incelenmesi ve kurumlardan alınan bilgilerle sınırlandırılmıştır. Kamu kurumlarınca sunulan elektronik hizmetler, internet sitelerinden tek tek incelenmemiştir. Buna karşılık DPT'nin Eylül 2005 tarihli "e-Devlet Proje ve Uygulamaları" raporundaki sonuçlardan kısmen yararlanılmıştır.

Denetimin Amacı

1.19 Ülkemizde çok sayıda kamu kurumunda internet siteleri oluşturulmuştur. İnternet siteleri, vatandaşların elektronik kamu hizmetlerine erişim noktasıdır. Bu nedenle, e-Devlet

hizmetlerinin kullanılması ve beklenen faydanın sağlanması, internet sitelerinde sunulan hizmetlerin yeterliliğine bağlı olacaktır. Bu bağlamda denetimin amacı; eDTr Projesi çerçevesinde gerçekteştirilen/gerçekteştirilecek hizmetlerden beklenen faydanın sağlanması için;

- Kamu kurumlarının bürokrasiyi azaltacak, hızlı, kaliteli ve güvenli bir şekilde e-hizmet sunma kapasitelerini güçlendirecek,
- Kamu internet sitelerine ilişkin standartları belirleyecek, güncelleyecek ve uygulamayı gözetecek,
- Kurum internet sitelerinde halkın ihtiyaçlarını ve tercihlerini dikkate alan, uygun içerik ve tasarım ile kolay kullanılabilir ve işlevsel olma özelliklerini taşıyan hizmet sunulup sunulmadığını, belli aralıklarla değerlendirecek,
- Zamanında düzeltici önlemler alınmasını sağlayacak,
- Kurumlara teknik destek verecek

bir mekanizmanın oluşturulmasına yönelik tedbirlerin alınmasını sağlamaktır.

Denetim Kriterleri

1.20 Ülkemizde kamu internet sitelerinin, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda daha iyi sunumunu sağlayacak şekilde yapılandırılıp yapılandırılmadığı aşağıdaki kriterler çerçevesinde incelenmiştir:

- *Kurum portallarında sunulan kamu hizmetleri; bürokrasiyi azaltacak, halkın ihtiyaçlarını ve tercihlerini göz önüne alacak, hızlı ve kaliteli hizmet sunacak şekilde yeniden yapılandırılmalıdır.*
- *Kamu kurumlarının web sayfaları, her türlü tarayıcıyla; hızlı, etkileşimli, güvenli, düzgün ve kolay kullanılabilir nitelikte olmalıdır.*

Denetim Metodolojisi

1.21 eDTr Projesi 2005 yılı Eylem Planında yer alan “kamu kurumları internet sitesi kılavuzunun hazırlanması” eyleminde, TÜBİTAK sorumlu kuruluş olarak tespit edilmiştir. Bu eyleme ilişkin çalışmalar, TÜBİTAK-Marmara Araştırmalar Merkezi Bilişim Teknolojileri Enstitüsünde (BTE) yerinde incelenmiş, ülkemizde bu alandaki gelişmeler TÜBİTAK uzmanları ile değerlendirilmiştir.

1.22 Kamu internet sitelerinde asgari içerik ve tasarım özelliklerinin neler olması gerektiğine, web standartları ve bunların hangilerinin ülkemizde uygulanabileceğine ilişkin akademisyenler ve alanda uzman kişilerden görüş alınmıştır.

1.23 İnternet sitelerine ilişkin olarak ülkemizde daha önce yayınlanmış akademik çalışmalar başta olmak üzere birçok kaynak taranmıştır. Aynı zamanda, bu alandaki uluslararası gelişmeler takip edilmiş ve diğer ülke Sayıştayları tarafından yapılan çalışmalardan yararlanılmıştır.

1.24 Denetim kapsamında öncelikle, Ek-1' de belirtilen 37 kamu kurumunda Eylül-2005'te, kamu kurumlarının bilişim teknolojileri (BT) altyapısını değerlendirmek üzere, toplam 74 sorudan oluşan bir anket çalışması yapılmıştır. 74 sorudan 20'si, kurum internet sitelerinin mevcut durumunu tespit etmeye yöneliktir. Anket, 37 kuruma gönderilmiş, 36 kurumdan cevap alınmıştır. Kamu kurumlarının e-Devlet'e hazırlık olarak, elektronik ortamda sunacakları hizmetlere ilişkin iş süreçlerini sadeleştirip sadeleştirmedikleri, halkın ihtiyaç ve tercihlerini dikkate alıp almadıkları ve internet sitelerini hızlı, güvenli ve kaliteli hizmet sunmak üzere yapılandırıp yapılandırmadıkları gibi konular söz konusu anket ile değerlendirilmiştir.

1.25 Öte yandan bu incelemede, 32 kurumun internet sitesini kapsayan bir test çalışması yapılmıştır. Söz konusu internet siteleri; bu denetim çalışmasında BT altyapısı konusunda anket uygulanan kurumlar, eDTr Projesinde görevi bulunan kurumlar ve çeşitli yarışmalarda ödül almış kurumlar arasından seçilerek tespit edilmiştir. Bu bağlamda kapsama; icracı bütün bakanlıklar, sosyal güvenlik kuruluşları ve e-devlet konusunda yoğun çalışmaları olan bazı merkezi müsteşarlık ve genel müdürlükler alınmıştır:

- Test çalışmasında, internet siteleri **tasarım, dolaşım, içerik** ve **erişilebilirlik** ana başlıkları altında toplanan 35 değerlendirme kriteri çerçevesinde incelenmiştir. Uluslar arası **web standartları** ile ülkemizde bu alanda daha önce yapılan çalışmalar esas alınarak belirlenen bu kriterlere, TÜBİTAK- BTE'nin uzmanları ile değerlendirilme sonrası son hali verilmiştir. Söz konusu kriterlerin ülke şartlarına uygun ve objektif olmasına özen gösterilmiştir.
- Test çalışması, iyi derecede İnternet kullanabilen, sosyal bilimler dallarında lisans/yüksek lisans mezunu, 25-30 yaş grubunda 8 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma, sitelerden sunulan e-hizmetlerin vatandaşlar tarafından kullanılabilirliğini değil, sitelerin standartlara uygunluk düzeyini değerlendirmek amacıyla yapıldığı için toplumun değişik katmanlarını (internet tecrübesi, cinsiyet, meslek, yaş vb.) temsil eden karma bir grup tarafından yapılmasına gerek görülmemiştir. Her bir kriter karşılığında internet sitelerine 0-4 aralığında puan verilmesi öngörülmüştür. Test uygulaması öncesi katılımcılarla toplantılar yapılarak, her bir kriterden ne anlaşılması ve puanlamanın nasıl yapılması gerektiğine ilişkin açıklama yapılmıştır. Daha sonra, standart bir inceleme ve puanlama yapılmasını sağlamak için, her bir kriterin nasıl inceleneceği internet siteleri üzerinden uygulamalı olarak anlatılmıştır. Birbirlerinden etkilenmemeleri için her bir araştırmacı bağımsız odalarda çalışmıştır. Çalışma yapılırken araştırmacılar denetlenip, gözlemlenmiş ve üst bir ekip tarafından buldukları sonuçların yüzdeleri karşılıklı kontrol edilmiştir.
- Test çalışmaları, kullanıcıların mensup oldukları kurumun 2 Mbps erişim hızına sahip merkezi İnternet çıkışlı masa üstü bilgisayarları üzerinden (Windows XP-Pro. & İnternet Explorer) yapılmıştır. İnternet sitelerinin farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışıp çalışmadığı kriterini test etmek için, dört ayrı internet tarayıcı (İnternet Explorer, Mozilla, Netscape ve Opera) program birlikte kullanılmıştır.

- 1.26** Bu denetim kapsamında anket gönderilen ve internet sitelerinde test yapılan kurumlar, Ek-1'de gösterilmiŖtir.
- 1.27** Bu rapordaki denetim bulguları temel olarak, kamu kurumlarının internet sitelerinde Kasım 2005'te gerekleŖtirilen test alıŖması ve ilgili kurumlarda Eylül 2005'te yapılan anket sonuçlarına dayanmaktadır. 2006 yılı içinde gerekleŖen önemli deėiŖiklikler ise, mümkün olduğu kadar rapora yansıtılmaya alıŖılmıŖtır.

BÖLÜM 2: KURUM İNTERNET SİTELERİ

Test Yöntemi ve Değerlendirmesi

- Test çalışması kapsamında; Tasarım, Dolaşım, İçeri ve Erişilebilirlik isimli dört ana başlık altında toplanan toplam 35 kriterin olumlu puan üst limiti 2 ya da 4 olacak şekilde belirlenmiştir.
- 2 ve 4 olarak puan limitlerinin belirlenmesinde, bölümlerin veya kriterlerin birbirine nazaran üstünlükleri değil, kriterlerin nitelikleri esas alınmıştır. Örneğin; “*Ana sayfada site haritası olmalıdır*”, “*Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır*” gibi bazı kriterler, sitede yer alması ya da almaması gereken bir özellik olarak, sadece “var” ya da “yok” şeklinde değerlendirilerek, bu tür kriterler için 0 veya 2 puan belirlenmiştir . Buna karşılık diğer kriterler için ise, göreceli olarak belli bir ağırlık seviyesinde puanlanabileceği düşünülerek, 0-4 aralığında bir puan verilmesi öngörülmüştür.
- **Toplam Puan Üst Limiti:** Kullanıcılar kriterler karşılığında her bir site için 0-2 veya 0-4 aralığında puan vermişlerdir. Dolayısıyla 8 kullanıcının verebileceği puanların toplamı; puan üst limiti 2 olan bir kriter için 16 (8x2), puan limiti 4 olan bir kriter için ise 32 (8x4) olabilecektir.
- **Kriterden Alınan Toplam Puan:** Kullanıcılar tarafından her bir kriter karşılığında siteye verilen puanlar toplanmıştır.
- **Toplam Puanın 100 Üzerinden Değeri:** Kurum sayfasının aldığı puan toplamları değerlendirilerek, her sitenin o kriterden 100 üzerinden kaç puan aldığı hesaplanmıştır.
- **32 Kurumun Genel Ortalaması:** 32 Kurumun her kriterden 100 üzerinden aldıkları puanların ortalaması alınarak, her kriterin 8 kullanıcı ve 32 site için ortalama genel değeri bulunmuştur. Bu değerlere, kurum test sonuçları tablolarının son sütununda yer verilerek, her bir kriter açısından kurum sitesinin mevcut durumunun, 32 kurumun genel ortalaması ile karşılaştırması yapılmıştır.
- **Toplam:** Her ana bölümün toplam değerleri de hesaplanarak, kurumsal ve 32 kurum düzeyinde alınan puanların ortalamaları da tespit edilmiştir.

İnternet Sitelerinin Değerlendirme Ölçütleri

Tasarım: İnternet sitesinin görüntülenen sayfasının, çeşitli web araçlarının da yardımıyla, menü ve erişim yapısının kullanımı kolay, bilgiye en kısa yolla ulaşılabilecek, işlevsel ve hızlı bir yapıda oluşturulmasıdır. İnternet siteleri içeriğinin, kullanıcıya sunum biçimi olarak ifade edilebilecek olan tasarım, internet sitesinden sunulan bilgiler ve etkileşimli hizmetlerden en verimli şekilde yararlanılması bakımından son derece önemlidir. Tasarım bakımından yeterli düzeyde hazırlanmamış internet siteleri, işlevsellik ve kullanılabilirlik bakımından zafiyet gösterecekleri gibi site bütünlüğünün sağlanması hususunda da yetersiz kalacaklardır. Kamu internet sitelerinin tasarımı; toplam 11 kriter ile test edilmiş ve ulaşılan sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

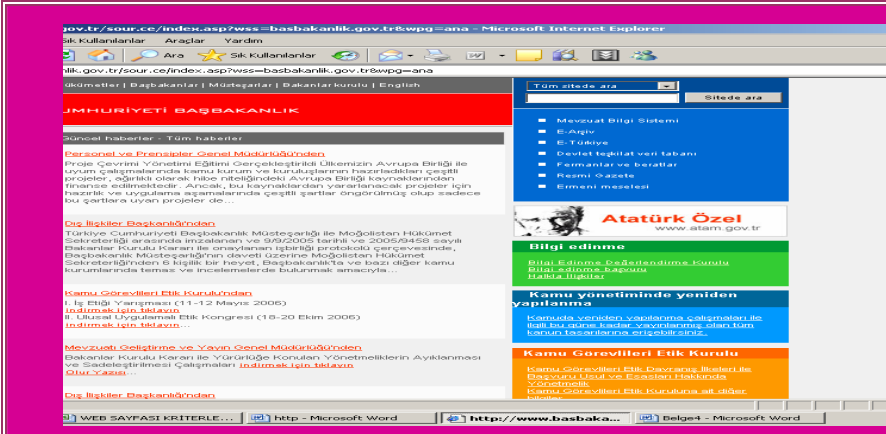
Dolaşım ve bağlantılar: İnternette kullanıcı memnuniyeti açısından dikkate alınması gereken hususlardan birisi de, sitenin internette dolaşımı kolay kılacak şekilde kurulmuş olmasıdır. Kısaca dolaşım, bir sitenin farklı siteler ve/veya aynı site içindeki farklı sayfalar arasındaki gezinmelere verilen addır. Kullanıcının, bir siteden diğer internet sitesine veya aynı site içindeki bir başka sayfaya geçiş yapabilmesi için, o sitenin veya sayfanın internet adresini bilmesi ve bu adresi, ekrandaki adres çubuğuna yazması gerekmektedir. Ancak çoğu zaman gidilmek istenen sitenin/sayfanın adresinin akılda tutulması veya temin edilmesi mümkün olmamakta veya çok zaman almaktadır. Site/Sayfa arasındaki bağlantı, bu sorunun en etkin çözüm yoludur. Bağlantı, bir internet sitesinden/sayfasından başka bir internet sitesine/sayfasına, adres çubuğuna adres yazılmasına gerek kalmadan geçiş yapılmasını sağlayan bir web tasarım aracıdır. Dolaşımında önemli olan, bu hareketliliğin, hızlı, isabetli ve kolay yapılabilmesini sağlayacak bir bağlantı yapısı ortaya koymaktır. Dolaşımı iyi yapılandırılmış siteler tutarlı, sezgisel ve şeffaf olacaktır. Sunulan bilginin zihinsel bir modelinin oluşturulmasını, neyin nerede bulunacağını ve neye tıklandığında kullanıcının karşısına neyin çıkacağını anlaşılmamasını sağlar. İyi dolaşım, gitmek istenilen yere hızlı bir şekilde ulaşılmasını ve sitenin dört bir yanına kolay erişim sağlayacaktır. Dolaşım konusunda kamu siteleri, toplam 7 kriter çerçevesinde incelenmiştir.

İçerik: İnternet sitelerinden sunulan bilgi ve hizmetlerin bütünüdür. Kurumların yasal yetki ve sorumluluk alanlarına bağlı olarak sunmaları gereken bilgi ve hizmet düzeyleri, internet sitelerinin içeriğini belirleyecektir. İçeriğin doğruluğu, güncelliği, anlaşılabilirliği, doyuruculuğu, kolay ve yaygın erişilebilirliği ve yazım yanlışları içermemesi oldukça önemlidir. Site içeriği, kurumların sorumluluk alanlarına, temel özelliklerine ve fonksiyonlarına göre farklılıklar göstermekle birlikte, içeriğin belirlenmesinde temel kriter, kullanıcıların siteden beklentilerinin karşılanmasıdır. Site içeriği ile ilgili olarak toplam 14 kriter belirlenmiş olup, bu kriterler aşağıda değerlendirilmiştir.

Erişilebilirlik: W3C tarafından belirlenen WAI standartlarına göre erişilebilirlik; görme ve duyma engelli kullanıcılar ile değişik internet tarayıcı programlarına sahip kullanıcıların, kurum internet sitelerinden faydalanabilmesi konusunda bir engel bulunmamasıdır. Daha geniş bir ifadeyle, internet sitelerine erişilebilirlik; engelli ve farklı program kullanan kişilerin algılayabileceği, anlayabileceği, gezinebileceği ve etkili bir şekilde kullanabileceği ve bunun yanı sıra içerik yaratıp, katkıda bulunabileceği bir şekilde sitelerin oluşturulmasıdır. Siteden faydalanmak, tek tür tarayıcı kullanımını zorunlu kılmamalı ve engelli kullanıcılar için de erişim yöntemleri düşünülmelidir. Kamu kurum siteleri, ulaşmak isteyen tüm kullanıcılara hitap edebilmelidir.

1

TC. BAŞBAKANLIK
www.basbakanlik.gov.tr/



Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A)TASARIM					
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	14	0,44	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	19	0,59	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	14	0,44	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	17	0,53	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	11	0,34	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	12	0,38	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	17	0,53	0,51
TOPLAM		288	152	0,53	0,54
B) DOLAŞIM					
12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	18	0,56	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	11	0,34	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	10	0,31	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	17	0,53	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	16	0,50	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	16	0,50	0,62
TOPLAM		208	88	0,42	0,55
C) İÇERİK					
19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	25	0,78	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	22	0,69	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	9	0,28	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	13	0,41	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	10	0,31	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	13	0,41	0,36
TOPLAM		320	156	0,49	0,40
D) ERİŞİLEBİLİRLİK					
33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	18	0,56	0,58
TOPLAM		64	34	0,53	0,49

BAŞBAKANLIK

Başbakanlık internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, soru-cevap hizmeti, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, dosya indirmek ve mevzuat araştırma gibi 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

➤ **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılması, sitenin olumlu taraflarıdır. Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılması, yazıların okunabilirliği ve yerleşim düzeni sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olmaması, dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısının olmaması ve kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer alması ve kolaylıkla bulunabilmesi, kurumsal bilgileri içermesi, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması ve site içi arama motorunun olması, sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılmaması, üye kaydının basit olmaması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.

➤ **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edildiği beyan edilmiştir.

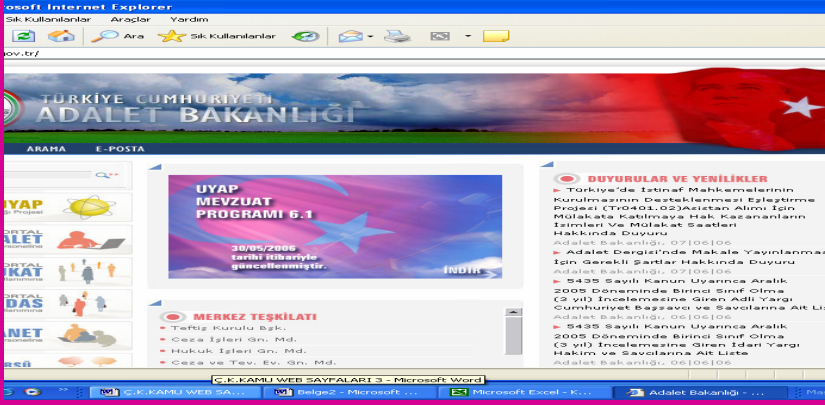
➤ **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmektedir.

➤ **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gün içinde birden fazla yapılmaktadır.

➤ **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.

➤ Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

2

TC. ADALET BAKANLIĞI
www.adalet.gov.tr

A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	16	0,50	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	13	0,41	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	13	0,41	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	18	0,56	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	11	0,34	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	18	0,56	0,51
TOPLAM		288	156	0,54	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	16	0,50	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	18	0,56	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	12	0,38	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	12	0,38	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	16	0,50	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	21	0,66	0,62
TOPLAM		208	111	0,53	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	10	0,31	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	22	0,69	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	1	0,03	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	16	0,50	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	11	0,34	0,36
TOPLAM		320	108	0,34	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	20	0,63	0,58
TOPLAM		64	36	0,56	0,49

ADALET BAKANLIĞI

Adalet Bakanlığı internet sitesinde; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, soru-cevap hizmeti, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, dosya indirmek, mevzuat araştırma, kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar kurum üst yönetiminin bilgi sunumları gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

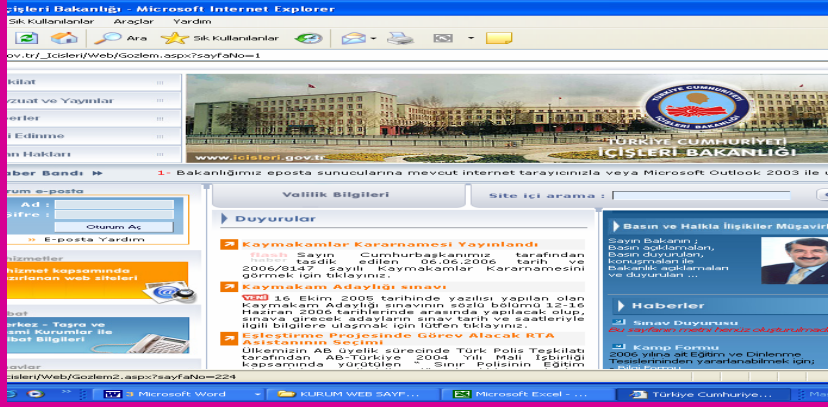
- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması ve yerleşim düzeni sitenin olumlu taraflarıdır. Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır. Kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması ve arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, kurumsal bilgileri içermesi ve site içi arama motorunun olması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Sesli olarak verilen hizmetlerin, duyma engelliler açısından ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmesi sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği görülmektedir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmemektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gerektiğçe yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

MİLLİ SAVUNMA BAKANLIĞI

Bakanlık internet sitesinde; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, soru-cevap hizmeti, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, dosya indirmek, mevzuat araştırma, ihale takip, elektronik hizmet/belge kabulü, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar ve kurum üst yönetiminin bilgi sunumları gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. İfadelerin özlü olmaması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılması, yerleşim düzeni, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmesi, amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması sitenin olumlu tarafıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması, dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısının olmaması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması ve link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması sitenin olumlu tarafıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, kurumsal bilgileri içermemesi, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunun olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması ve sitenin farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği beyan edilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gerektiğinde yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

4

TC. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
www.icisleri.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
32	16	0,50	0,48
32	10	0,31	0,33
16	16	1,00	0,69
32	13	0,41	0,48
16	0	0,00	0,69
16	16	1,00	0,94
32	15	0,47	0,46
32	16	0,50	0,54
32	15	0,47	0,52
16	16	1,00	0,84
32	16	0,50	0,51
TOPLAM	288	149	0,52
16	16	1,00	0,53
32	22	0,69	0,56
32	21	0,66	0,53
32	19	0,59	0,48
32	24	0,75	0,57
32	18	0,56	0,54
32	17	0,53	0,62
TOPLAM	208	137	0,66
16	0	0,00	0,25
16	0	0,00	0,44
32	11	0,34	0,42
32	17	0,53	0,60
16	16	1,00	0,87
16	0	0,00	0,55
32	7	0,22	0,21
32	12	0,38	0,45
16	0	0,00	0,25
32	0	0,00	0,39
16	0	0,00	0,63
16	16	1,00	0,69
16	0	0,00	0,44
32	9	0,28	0,36
TOPLAM	320	88	0,28
16	0	0,00	0,09
16	16	1,00	1,00
32	18	0,56	0,58
TOPLAM	64	34	0,53

A) TASARIM

- Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.
- Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.
- Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.
- Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.
- Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır
- Her pencerenin başlığı olmalıdır.
- Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.
- Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.
- Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.
- Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.
- İfadeler özlü olmalıdır.

TOPLAM

B) DOLAŞIM

- Ana sayfada site haritası olmalıdır.
- Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.
- Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)
- Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.
- Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.
- Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.
- Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.

TOPLAM

C) İÇERİK

- web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.
- web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.
- Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.
- Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.
- Kurum logosu bulunmalıdır.
- Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir.
- (Maksimum 4 puan)
- Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.
- Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.
- Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır
- Üye kaydı basit olmalıdır.
- Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.
- Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.
- Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)
- Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.

TOPLAM

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

- Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)
- Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.
- Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.

TOPLAM

İÇİŞLERİ BAKANLIĞI

İçişleri Bakanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, elektronik hizmet/belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, mevzuat araştırma, kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar ve kurum üst yönetiminin bilgi sunumları gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması ve yerleşim düzeni sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısının olması ve arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Site içi arama motorunun olması sitenin olumlu tarafıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması, site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunmaması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmemesi sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edildiği beyan edilmiştir. İzlenen standartlar Avrupa Birliği olarak belirlenmiş olup, izleme sıklığı 1–2 ay olarak bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından günlük yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

5

TC. DIŞİŞLERİ
BAKANLIĞI
www.disisleri.gov.tr



A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	25	0,78	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	12	0,38	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	22	0,69	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	17	0,53	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	23	0,72	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	21	0,66	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	24	0,75	0,51
TOPLAM		288	208	0,72	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	30	0,94	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	23	0,72	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	27	0,84	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	20	0,63	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	22	0,69	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	22	0,69	0,62
TOPLAM		208	160	0,77	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	8	0,25	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	22	0,69	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	21	0,66	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	19	0,59	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	18	0,56	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	16	1,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	19	0,59	0,36
TOPLAM		320	219	0,68	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

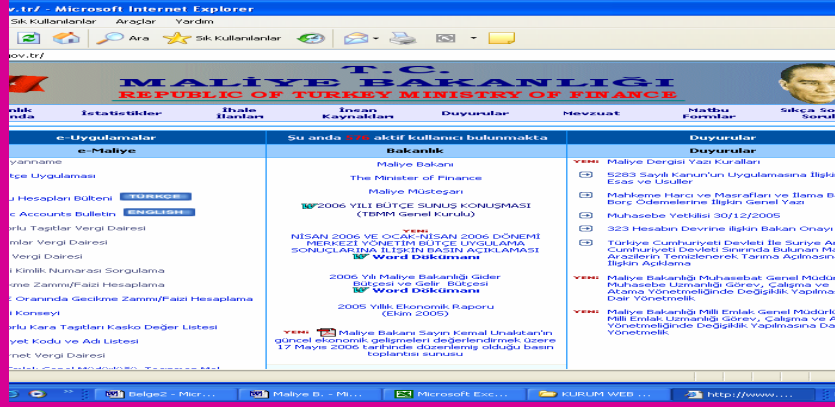
33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	17	0,53	0,58
TOPLAM		64	33	0,52	0,49

DIŐIŐLERİ BAKANLIĞI

DiŐiŐleri Bakanlığının internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, soru-cevap hizmeti ve kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** İfadelerin özlü olması, sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması, yazıların okunabilirliği, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemesi, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısının olması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulabilmesi, arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması, link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, kurumsal bilgileri içermesi, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulabilmesi, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması, üye kaydının basit olması, sayfadaki güncelleme ve değişikliklerin talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmesi, site içi arama motorunun olması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmesi sitenin olumlu taraflarıdır. Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğu** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği görülmektedir.
- **Güncelleme** gün içinde birden fazla ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası ücretli olarak özel sektör tarafından kurulmuştur.

6

TC. MALİYE BAKANLIĞI
www.maliye.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	10	0,31	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	7	0,22	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	15	0,47	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	15	0,47	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	14	0,44	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	16	0,50	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	18	0,56	0,51
TOPLAM		288	143	0,50	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	9	0,28	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	15	0,47	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	16	0,50	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	18	0,56	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	16	0,50	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	20	0,63	0,62
TOPLAM		208	94	0,45	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	8	0,25	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	17	0,53	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	0	0,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	3	0,09	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	14	0,44	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	0	0,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	15	0,47	0,36
TOPLAM		320	57	0,18	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	16	0,50	0,58
TOPLAM		64	32	0,5	0,49

MALİYE BAKANLIĞI

Bakanlık internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, mevzuat araştırma ve dosya indirme gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Yerleşim düzeni, amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması sitenin olumlu tarafıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması ve her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, kurum logosunun olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunun olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmemektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gerektiğçe yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

7

TC. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
www.meb.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	15	0,47	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	8	0,25	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	15	0,47	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	16	0,50	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	18	0,56	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	18	0,56	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	17	0,53	0,51
TOPLAM		288	171	0,59	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	24	0,75	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	19	0,59	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	16	0,50	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	21	0,66	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	18	0,56	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	18	0,56	0,62
TOPLAM		208	116	0,56	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	16	0,50	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	21	0,66	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	2	0,06	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	13	0,41	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	6	0,19	0,36
TOPLAM		320	122	0,38	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	18	0,56	0,58
TOPLAM		64	34	0,53	0,49

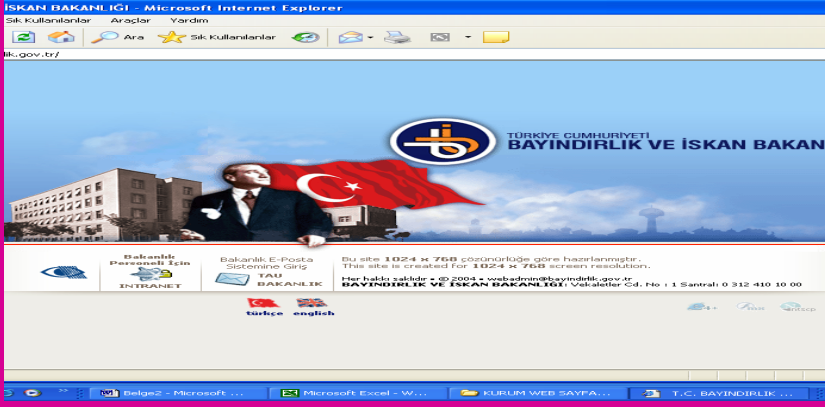
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI

Milli Eğitim Bakanlığı internet sitesinde basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, soru-cevap hizmeti, ihale takip, dosya indirmek, elektronik hizmet/belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, mevzuat araştırma, kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Dolaşım:** Her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması ve arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, kurumsal bilgileri içermesi, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmemesi sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyuma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edildiği beyan edilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmüştür.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gün içinde birden fazla yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.

8

TC. BAYINDIRLIK
BAKANLIĞI
www.bayindirlik.gov.tr



A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurum Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	19	0,59	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	17	0,53	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	16	0,50	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	20	0,63	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	22	0,69	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	19	0,59	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	17	0,53	0,51
TOPLAM		288	194	0,67	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	27	0,84	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	21	0,66	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	16	0,50	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	20	0,63	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	21	0,66	0,62
TOPLAM		208	140	0,67	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	21	0,66	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	24	0,75	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	7	0,22	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	12	0,38	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	15	0,47	0,36
TOPLAM		320	143	0,45	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	16	1,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	20	0,63	0,58
TOPLAM		64	52	0,81	0,49

BAYINDIRLIK BAKANLIĞI

Bakanlık internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, elektronik hizmet/belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, mevzuat araştırma ve dosya indirme gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların okunabilirliği, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısının olması, arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer alması ve kolaylıkla bulunabilmesi, kurumsal bilgileri içermesi, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanması ve duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edildiği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmemektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından günlük yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası ücretli olarak özel sektör kuruluşuna yaptırılmıştır.

9

TC. SAĞLIK BAKANLIĞI
www.saglik.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	15	0,47	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	13	0,41	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	15	0,47	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	18	0,56	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	16	0,50	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	16	0,50	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	19	0,59	0,51
TOPLAM		288	160	0,56	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	22	0,69	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	21	0,66	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	18	0,56	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	19	0,59	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	21	0,66	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	20	0,63	0,62
TOPLAM		208	121	0,58	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	12	0,38	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	24	0,75	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	17	0,53	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	19	0,59	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	15	0,47	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	16	1,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	11	0,34	0,36
TOPLAM		320	210	0,66	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	19	0,59	0,58
TOPLAM		64	35	0,55	0,49

SAĞLIK BAKANLIĞI

Sağlık Bakanlığı internet sitesinde; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetiminin bilgi sunumları, soru-cevap hizmeti, ihale takip, dosya indirmek, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, mevzuat araştırma, kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **Dolaşım:** Her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olması ve link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması sitenin olumlu taraflarıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, kurumsal bilgileri içermesi, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması, sayfadaki güncelleme ve değişikliklerin talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmesi, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulabilmesi, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması ve üye kaydının basit olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmemektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gün içinde birden fazla yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.



10

TC. ULAŞTIRMA
BAKANLIĞI
www.ubak.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A)TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	13	0,41	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	13	0,41	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	9	0,28	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	16	0,50	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	19	0,59	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	0	0,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	14	0,44	0,51
TOPLAM		288	119	0,41	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	9	0,28	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	16	0,50	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	14	0,44	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	20	0,63	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	18	0,56	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	16	0,50	0,62
TOPLAM		208	93	0,45	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	13	0,41	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	16	0,50	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir.	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	12	0,38	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	11	0,34	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	0	0,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	13	0,41	0,36
TOPLAM		320	97	0,3	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	19	0,59	0,58
TOPLAM		64	35	0,55	0,49

ULAŞTIRMA BAKANLIĞI

Bakanlık internet sitesinde; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetiminin bilgi sunumları, soru-cevap hizmeti, dosya indirmek, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgilerin sunulması, mevzuat araştırma, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Her pencerenin başlığı olması sitenin olumlu tarafıdır. Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olmaması, yerleşim düzeni, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmesi ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması sitenin olumlu tarafıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması ve her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi sitenin olumlu tarafıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunun olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği beyan edilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığı** tespit edilmektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gerektiğçe yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.



11

TC. TARIM VE
KÖYİŞLERİ BAKANLIĞI
www.tarim.gov.tr

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	12	0,38	0,48
2 Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	11	0,34	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	11	0,34	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	0	0,00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	15	0,47	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	16	0,50	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	16	0,50	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	19	0,59	0,51
TOPLAM	288	148	0,51	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	6	0,19	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	11	0,34	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	10	0,31	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	11	0,34	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	18	0,56	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	23	0,72	0,62
TOPLAM	208	79	0,38	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	9	0,28	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	18	0,56	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	3	0,09	0,21
26 Gereklilikler, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	11	0,34	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0,00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	11	0,34	0,36
TOPLAM	320	100	0,31	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	20	0,63	0,58
TOPLAM	64	36	0,56	0,49

TARIM VE KÖYİŞLERİ BAKANLIĞI

Bakanlık internet sitesinde; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, soru-cevap hizmeti, mevzuat araştırma, elektronik hizmet/belge kabulü, elektronik kütüphane, ihale takip, mevzuat araştırma ve yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar gibi 1.ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yerleőtım düzeni ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmesi ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaőtım:** Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu tarafıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması, dolaőtımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olmaması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması ve arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletiőtiminin sağlanması ve site içi arama motorunun olması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözüümü için baőturu telefonu veya bilgi iőtlem biriminin telefonunun yer almaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunda geliőtmiőt arama seçeneğinin bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Eriőtilebilirlik:** Duyuma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir Ŗekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğuunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaőtım sıklığı** tespit edilmektedir.
- **Güncellemeler** kurum personeli tarafından gün içinde birden fazla yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıőtir.
- Web sayfasının kurum personeli tarafından kurulduğu tespit edilmiştir.



12

TC. ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
www.calisma.gov.tr

A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	12	0,38	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	5	0,16	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	10	0,31	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	0	0,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	14	0,44	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	15	0,47	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	20	0,63	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	16	0,50	0,51
TOPLAM		288	124	0,43	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	1	0,03	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	14	0,44	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	11	0,34	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	18	0,56	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	14	0,44	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	19	0,59	0,62
TOPLAM		208	77	0,37	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	21	0,66	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	24	0,75	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	3	0,09	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	12	0,38	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	0	0,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	6	0,19	0,36
TOPLAM		320	114	0,36	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	18	0,56	0,58
TOPLAM		64	34	0,53	0,49

ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, dosya indirmek ve mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Her pencerenin başlığının olmaması, yerleşim düzeni, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmesi, amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olmaması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması ve kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer alması ve kolaylıkla bulunabilmesi ve kurumsal bilgileri içermesi sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılmaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması, site içi arama motorunun olmaması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmemesi sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği görülmektedir.
- **Güncelleme** gün içinde birden fazla ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kurum personeli tarafından kurulmuştur.



13

**TC. SANAYİ VE TİCARET
BAKANLIĞI**
www.sanayi.gov.tr

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	17	0,53	0,48
2 Gerekğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	7	0,22	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	12	0,38	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	13	0,41	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	15	0,47	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	14	0,44	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	16	0,50	0,51
TOPLAM	288	158	0,55	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	23	0,72	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	13	0,41	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	12	0,38	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	13	0,41	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	19	0,59	0,62
TOPLAM	208	99	0,48	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	15	0,47	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	20	0,63	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	2	0,06	0,21
26 Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	11	0,34	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0,00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	13	0,41	0,36
TOPLAM	320	93	0,29	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliiler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliiler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	18	0,56	0,58
TOPLAM	64	34	0,53	0,49

SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, elektronik hizmet / belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

➤ **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmesi ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **Dolaşım:** Her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması sitenin olumlu tarafıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olmaması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması ve arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **İçerik:** Kurumsal bilgileri içermesi ve site içi arama motorunun olması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.

➤ **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği beyan edilmiştir.

➤ **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.

➤ **Güncellemeler** günlük ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.

➤ **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.

➤ Web sayfası ücretli olarak özel sektör tarafından kurulmuştur.



14

TC. ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI

www.enerji.gov.tr

A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	7	0,22	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	3	0,09	0,33
3	Kullanıcıların müdahale etmediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	9	0,28	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	13	0,41	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	18	0,56	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	9	0,28	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	7	0,22	0,51
TOPLAM		288	130	0,45	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	22	0,69	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	12	0,38	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	10	0,31	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	15	0,47	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	3	0,09	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	18	0,56	0,62
TOPLAM		208	80	0,38	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	8	0,25	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	18	0,56	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir.	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	5	0,16	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	10	0,31	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	0	0,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	14	0,44	0,36
TOPLAM		320	71	0,22	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	20	0,63	0,58
TOPLAM		64	36	0,56	0,49

ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma ve dosya indirme gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. İfadelerin özlü olmaması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılması, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmesi, amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması sitenin olumlu tarafıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması, dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısının olmaması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması ve link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunun olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği beyan edilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** günlük ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kurum personeli tarafından kurulmuştur.



15

**TC. KÜLTÜR VE TURİZM
BAKANLIĞI**
www.kulturuzturizm.gov.tr

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	20	0,63	0,48
2 Gerekliğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	16	0,50	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	22	0,69	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	14	0,44	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	16	0,50	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	18	0,56	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	20	0,63	0,51
TOPLAM	288	174	0,60	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	26	0,81	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	21	0,66	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	20	0,63	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	20	0,63	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	22	0,69	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	19	0,59	0,62
TOPLAM	208	144	0,7	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	26	0,81	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	23	0,72	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir.	16	32	2,00	0,55
(Maksimum 4 puan)				
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	3	0,09	0,21
26 Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	10	0,31	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	12	0,38	0,36
TOPLAM	320	186	0,6	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	22	0,69	0,58
TOPLAM	64	38	0,6	0,49

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI

Kültür ve Turizm Bakanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, dosya indirmek ve mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** İfadelerin özlü olması, sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemesi ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olması sitenin olumlu taraflarıdır. Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulabilmesi, arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması ve link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer alması ve kolaylıkla bulunabilmesi, kurumsal bilgileri içermesi, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması ve farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmesi sitenin olumlu taraflarıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gün içinde birden fazla ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kurum personeli tarafından kurulmuştur.



16

TC. ÇEVRE VE ORMAN BAKANLIĞI

www.cevreorman.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	17	0,53	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	21	0,66	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	20	0,63	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	16	0,50	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	17	0,53	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	16	0,50	0,51
TOPLAM		288	190	0,66	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	14	0,44	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	18	0,56	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	15	0,47	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	19	0,59	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	22	0,69	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	20	0,63	0,62
TOPLAM		208	124	0,6	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	17	0,53	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	22	0,69	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	15	0,47	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	15	0,47	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	17	0,53	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	16	1,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	10	0,31	0,36
TOPLAM		320	208	0,7	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

36	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	21	0,66	0,58
TOPLAM		64	37	0,6	0,49

ÇEVRE VE ORMAN BAKANLIĞI

Çevre ve Orman Bakanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetiminin bilgi sunumları, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, ihale takip, elektronik hizmet / belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma ve dosya indirme gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

➤ **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemesi, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılması sitenin olumlu taraflarıdır.

➤ **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır.

➤ **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, kurumsal bilgileri içermesi, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması, sayfadaki güncelleme ve değişikliklerin talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmesi, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması ve sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılmaması sitenin olumsuz yönüdür.

➤ **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.

➤ **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği beyan edilmiştir.

➤ **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.

➤ **Güncellemeler** haftada bir ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.

➤ **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.

➤ Web sayfası kurum personeli tarafından kurulmuştur.



17

TC. BAŞBAKANLIK
HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI
www.hazine.gov.tr

A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	22	0,69	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	6	0,19	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	15	0,47	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	21	0,66	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	18	0,56	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	24	0,75	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	16	0,50	0,51
TOPLAM		288	186	0,65	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	25	0,78	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	21	0,66	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	16	0,50	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	23	0,72	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	21	0,66	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	20	0,63	0,62
TOPLAM		208	126	0,6	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	11	0,34	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	19	0,59	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	3	0,09	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	16	0,50	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	11	0,34	0,36
TOPLAM		320	124	0,4	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	20	0,63	0,58
TOPLAM		64	36	0,6	0,49

HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI*

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olması sitenin olumlu taraflarıdır. Amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Dolaşım:** Her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulabilmesi, arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması, link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.

* Kurumdan, anket cevabı alınamadığı için diğer hususlar değerlendirilememiştir.

18

TC. BAŞBAKANLIK GÜMRÜK
MÜSTEŞARLIĞI
www.gumruk.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	18	0,56	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	6	0,19	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	13	0,41	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	16	0,50	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	17	0,53	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	22	0,69	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler öznlü olmalıdır.	32	18	0,56	0,51
TOPLAM		288	158	0,55	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	19	0,59	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	19	0,59	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	15	0,47	0,48
16	Anızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	23	0,72	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	17	0,53	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	21	0,66	0,62
TOPLAM		208	114	0,5	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	14	0,44	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	15	0,47	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	24	1,50	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	20	0,63	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	17	0,53	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	12	0,38	0,36
TOPLAM		320	166	0,5	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	18	0,56	0,58
TOPLAM		64	34	0,5	0,49

GÜMRÜK MÜSTEŞARLIĞI

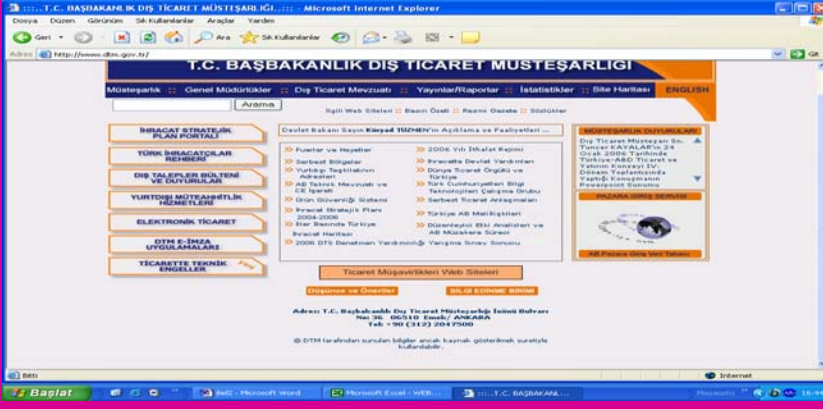
Gümrük Müsteşarlığı internet sitesinden; yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, elektronik hizmet / belge kabulü, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi ve her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni sitenin olumlu taraflarıdır. Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi ve site içi arama motorunun olması sitenin olumlu taraflarıdır. Bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği görülmektedir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** günlük ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** vardır.
- Web sayfası kurum personeli ve özel sektör tarafından ücretli olarak kurulmuştur.

DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI

Denizcilik Müsteşarlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetiminin bilgi sunumları, elektronik hizmet / belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma ve kişisel bilgilere ulaşma /işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması ve her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni sitenin olumlu taraflarıdır. Bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması, amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu tarafıdır. Ana sayfada site haritasının olmaması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olmaması ve kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, kurum logosunun olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması, site içi arama motorunun olmaması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmemesi sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gün içinde birden fazla ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** yoktur.
- Web sayfası kurum personeli tarafından kurulmuştur.



20

BAŞBAKANLIK DİŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI

www.dtm.gov.tr

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	17	0,53	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	3	0,09	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	18	0,56	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	15	0,47	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	17	0,53	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	16	0,50	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	17	0,53	0,51
TOPLAM		288	151	0,52	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	9	0,28	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	20	0,63	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	15	0,47	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	20	0,63	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	21	0,66	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	19	0,59	0,62
TOPLAM		208	120	0,6	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	10	0,31	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	17	0,53	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir.	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	5	0,16	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	17	0,53	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	7	0,22	0,36
TOPLAM		320	120	0,4	0,40

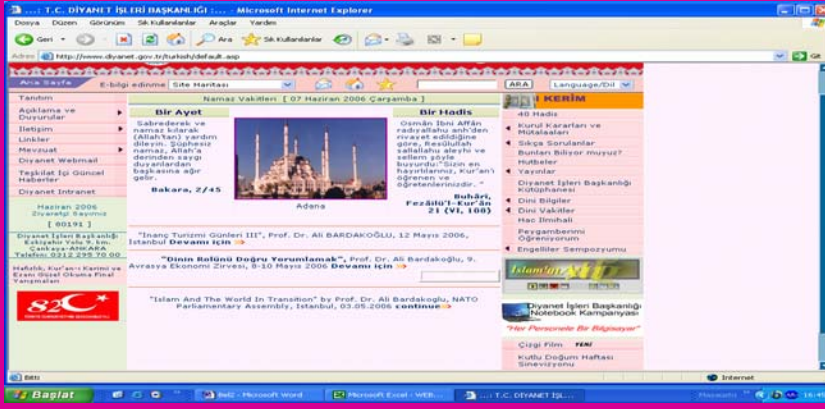
D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	18	0,56	0,58
TOPLAM		64	34	0,5	0,49

DIŐ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI

DıŐ Ticaret Müsteşarlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetiminin bilgi sunumları, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, elektronik hizmet / belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Yerleşim düzeni ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmaması ve link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması sitenin olumlu taraflarıdır. Her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması ve dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmemesi sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir Ŗekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gerektiğe ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** vardır.
- Web sayfası kurum personeli tarafından kurulmuştur.



21

TC. DİYANET İŞLERİ
BAŞKANLIĞI

www.diyaret.gov.tr

A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	17	0,53	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	11	0,34	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	18	0,56	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	7	0,22	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	17	0,53	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	18	0,56	0,51
TOPLAM		288	171	0,59	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	24	0,75	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	18	0,56	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	17	0,53	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	19	0,59	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	19	0,59	0,62
TOPLAM		208	132	0,6	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	16	0,50	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	17	0,53	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	24	1,50	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	7	0,22	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	13	0,41	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	10	0,31	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	16	1,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	14	0,44	0,36
TOPLAM		320	165	0,5	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	14	0,44	0,58
TOPLAM		64	30	0,5	0,49

DİYANET İŞLERİ BAŞKANLIĞI

Diyanet İşleri Başkanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetiminin bilgi sunumları, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma, dosya indirme gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması ve her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması, sayfadaki güncelleme ve değişikliklerin talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmesi ve site içi arama motorunun olması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması ve sitenin farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gerektiği ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** vardır.
- Web sayfası kurum personeli ve özel sektör tarafından ücretli olarak kurulmuştur.



22

TC. BAŞBAKANLIK DEVLET
PERSONEL BAŞKANLIĞI
www.basbakanlik-dpb.gov.tr

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	8	0,25	0,48
2 Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	6	0,19	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	14	0,44	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	9	0,28	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	12	0,38	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	12	0,38	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	0	0,00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	10	0,31	0,51
TOPLAM	288	103	0,36	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	0	0,00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	9	0,28	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	12	0,38	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	11	0,34	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	17	0,53	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	13	0,41	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	18	0,56	0,62
TOPLAM	208	80	0,4	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	10	0,31	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	19	0,59	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	6	0,19	0,21
26 Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	18	0,56	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	0	0,00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0,00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	5	0,16	0,36
TOPLAM	320	74	0,2	0,40

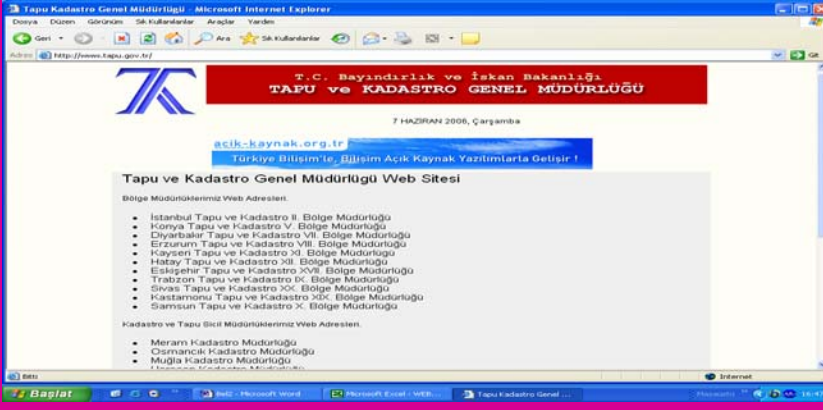
D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	17	0,53	0,58
TOPLAM	64	33	0,5	0,49

DEVLET PERSONEL BAŞKANLIĞI

Devlet Personel Başkanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetiminin bilgi sunumları, yapılacak/yapılan kurumsal çalışmalar, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, dosya indirme, mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Her pencerenin başlığı olması ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. İfadelerin özlü olmaması, sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olmaması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılması, yazıların okunabilirliği, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması, yerleşim düzeni, amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olmaması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olmaması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması ve link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulabilmesi sitenin olumlu tarafıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması, site içi arama motorunun olmaması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmemesi sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edildiği beyan edilmiştir..
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği görülmektedir.
- **Güncellemeler** haftada bir kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kurum personeli tarafından kurulmuştur.



23

TAPU VE KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

www.tapu.gov.tr

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	16	0,50	0,48
2 Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	16	0,50	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	18	0,56	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	8	0,25	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	20	0,63	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	16	0,50	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	0	0,00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	17	0,53	0,51
TOPLAM	288	159	0,55	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	23	0,72	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	17	0,53	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	16	0,50	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	17	0,53	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	8	0,25	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	19	0,59	0,62
TOPLAM	208	116	0,6	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	17	0,53	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	19	0,59	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	16	0,50	0,21
26 Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	14	0,44	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	12	0,38	0,36
TOPLAM	320	158	0,5	0,40

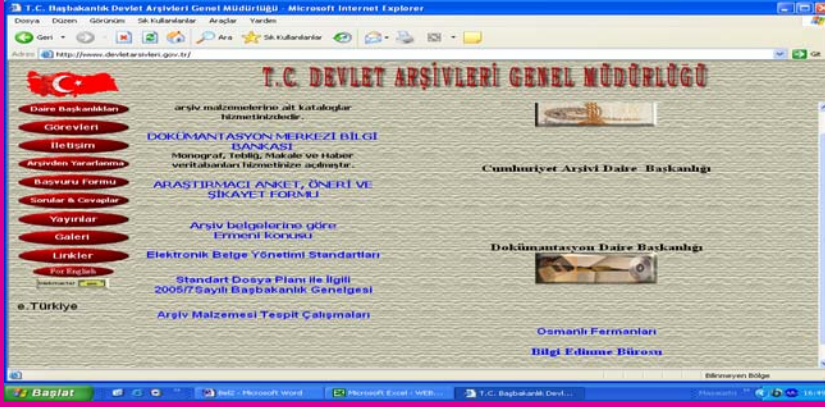
D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	16	1,00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	22	0,69	0,58
TOPLAM	64	54	0,8	0,49

TAPU KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, elektronik belge kabulü, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, dosya indirmek, mevzuat araştırma ve kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Yazıların okunabilirliği, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olmaması ve bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, sitenin olumlu taraflarıdır. link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmaması, sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılmaması ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanması, duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması ve farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmesi sitenin olumlu taraflarıdır.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği bildirilmiştir.
- **Güncellemeler** gün içinde birden fazla ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası ücretli olarak özel sektör tarafından kurulmuştur.



24

**TC. DEVLET ARŞİVLERİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**
www.devletarsivleri.gov.tr

A) TASARIM

- 1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.
- 2 Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.
- 3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.
- 4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.
- 5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır
- 6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.
- 7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.
- 8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.
- 9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.
- 10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.
- 11 İfadeler özlü olmalıdır.

TOPLAM

Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
32	14	0,44	0,48
32	7	0,22	0,33
16	16	1,00	0,69
32	16	0,50	0,48
16	16	1,00	0,69
16	16	1,00	0,94
32	11	0,34	0,46
32	18	0,56	0,54
32	12	0,38	0,52
16	16	1,00	0,84
32	15	0,47	0,51
288	157	0,55	0,54

B) DOLAŞIM

- 12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.
- 13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.
- 14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)
- 15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.
- 16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.
- 17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.
- 18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.

TOPLAM

16	0	0,00	0,53
32	8	0,25	0,56
32	12	0,38	0,53
32	9	0,28	0,48
32	17	0,53	0,57
32	17	0,53	0,54
32	19	0,59	0,62
208	82	0,4	0,55

C) İÇERİK

- 19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.
- 20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.
- 21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.
- 22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.
- 23 Kurum logosu bulunmalıdır.
- 24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir.
- 25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.
- 26 Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.
- 27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır
- 28 Üye kaydı basit olmalıdır.
- 29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.
- 30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.
- 31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)
- 32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.

TOPLAM

16	0	0,00	0,25
16	0	0,00	0,44
32	16	0,50	0,42
32	19	0,59	0,60
16	0	0,00	0,87
16	16	1,00	0,55
32	4	0,13	0,21
32	13	0,41	0,45
16	0	0,00	0,25
32	0	0,00	0,39
16	0	0,00	0,63
16	0	0,00	0,69
16	0	0,00	0,44
32	9	0,28	0,36
320	77	0,22	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

- 33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)
- 34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.
- 35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.

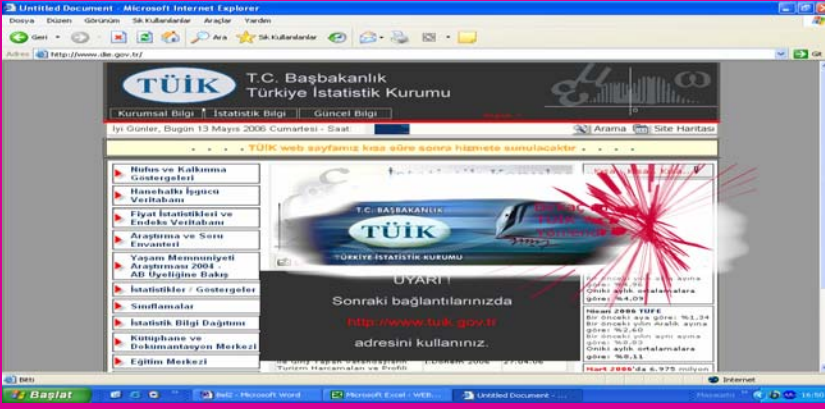
TOPLAM

16	0	0,00	0,09
16	16	1,00	1,00
32	22	0,69	0,58
64	38	0,6	0,49

DEVLET ARŞİVLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar,soru-cevap hizmeti, elektronik hizmet/belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler ve mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni ve kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması sitenin olumlu taraflarıdır. Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olmaması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunmaması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olmaması ve kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulamaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi sitenin olumlu tarafıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, kurum logosunun olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması, site içi arama motorunun olmaması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmemesi sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Sesli olarak verilen hizmetlerin, duyma engelliler açısından ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmesi ve farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmesi sitenin olumlu taraflarıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gerektiğinde ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kendi personeli tarafından kurulmuştur.



25

TC. BAŞBAKANLIK TÜRKİYE
İSTATİSTİK KURUMU
www.die.gov.tr

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	12	0,38	0,48
2 Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	7	0,22	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	17	0,53	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	11	0,34	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	12	0,38	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	16	0,50	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	13	0,41	0,51
TOPLAM	288	120	0,42	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	15	0,47	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	17	0,53	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	18	0,56	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	18	0,56	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	11	0,34	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	17	0,53	0,62
TOPLAM	208	112	0,5	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	15	0,47	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	19	0,59	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	2	0,06	0,21
26 Gereklilikler, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	16	0,50	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	4	0,13	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	16	1,00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	12	0,38	0,36
TOPLAM	320	148	0,5	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	21	0,66	0,58
TOPLAM	64	37	0,6	0,49

TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, dosya indirmek ve mevzuat araştırma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması ve her pencerenin başlığı olması sitenin olumlu taraflarıdır. Yazıların okunabilirliği, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması, amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması sitenin olumlu tarafıdır. Link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması ve üye kaydının basit olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gerektiğinde kendi personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kendi personeli tarafından kurulmuştur.



26

TC. BAŞBAKANLIK DPT
MÜSTEŞARLIĞI
www.dpt.gov.tr

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	15	0,47	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	9	0,28	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	18	0,56	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	0	0,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	11	0,34	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	16	0,50	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	15	0,47	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	16	0,50	0,51
TOPLAM		288	148	0,51	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	14	0,44	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	21	0,66	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	19	0,59	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	19	0,59	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	14	0,44	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	18	0,56	0,62
TOPLAM		208	121	0,6	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	18	0,56	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	18	0,56	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	10	0,31	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	17	0,53	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	13	0,41	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	11	0,34	0,36
TOPLAM		320	167	0,5	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	19	0,59	0,58
TOPLAM		64	35	0,5	0,49

DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI MÜSTEŞARLIĞI

DPT Müsteşarlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, haber arşivi ve e-kütüphane gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, her pencerenin başlığı olması, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması, sitenin olumlu taraflarıdır. Bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılamaması, yerleşim düzeni ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olması ve kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulabilmesi sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması ve sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gün içinde birden fazla ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kendi personeli tarafından kurulmuştur.



27

DEVLET METEOROLOJİ
İŞLERİ GEN. MÜD.
www.meteor.gov.tr

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	15	0,47	0,48
2 Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	23	0,72	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	18	0,56	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	17	0,53	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	16	0,50	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	0	0,00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	14	0,44	0,51
TOPLAM	288	170	0,59	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	17	0,53	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	14	0,44	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	15	0,47	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	18	0,56	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	17	0,53	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	18	0,56	0,62
TOPLAM	208	115	0,6	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	16	1,00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	11	0,34	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	18	0,56	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	24	1,50	0,55
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	8	0,25	0,21
26 Gereklî dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	16	0,50	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	16	1,00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	13	0,41	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	16	1,00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	16	1,00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	21	0,66	0,36
TOPLAM	320	207	0,6	0,40

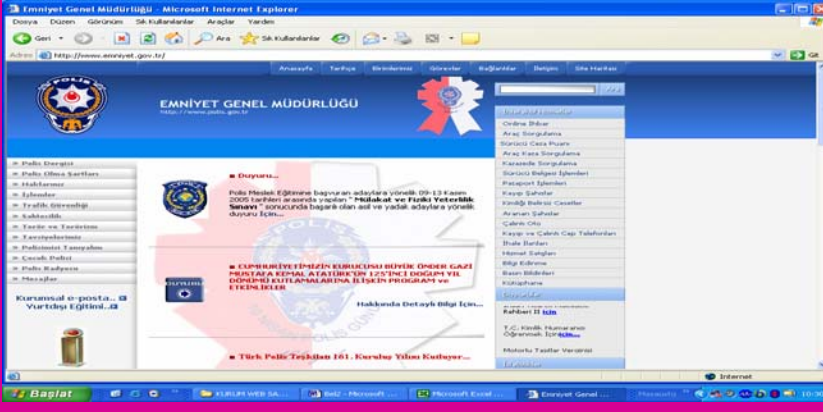
D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	19	0,59	0,58
TOPLAM	64	35	0,5	0,49

DEVLET METEOROLOJİ İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Devlet Meteoroloji Genel Müdürlüğü internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, elektronik belge kabulü, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, dosya indirmek, mevzuat araştırma ve kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması sitenin olumlu tarafıdır.
- **İçerik:** Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer alması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olması, site içi arama motorunun olması, site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmesi, sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması ve bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gün içinde birden fazla ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.
- Web sayfası kendi personeli tarafından kurulmuştur.



28

**EMNİYET GENEL
MÜDÜRLÜĞÜ**
www.emniyet.gov.tr

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	17	0,53	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	4	0,13	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	20	0,63	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	17	0,53	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	15	0,47	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	21	0,66	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	0	0,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	18	0,56	0,51
TOPLAM		288	144	0,50	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	20	0,63	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	19	0,59	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	20	0,63	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	17	0,53	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	19	0,59	0,62
TOPLAM		208	130	0,6	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	9	0,28	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	19	0,59	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	14	0,88	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	3	0,09	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	15	0,47	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	13	0,41	0,36
TOPLAM		320	121	0,4	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	17	0,53	0,58
TOPLAM		64	33	0,5	0,49

EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Emniyet Genel Müdürlüğü internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma ve kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

➤ **Tasarım:** Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, yerleşim düzeni, her pencerenin başlığı olması ve sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemesi sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olmaması ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması ve kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulabilmesi sitenin olumlu taraflarıdır.

➤ **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılmaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.

➤ **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.

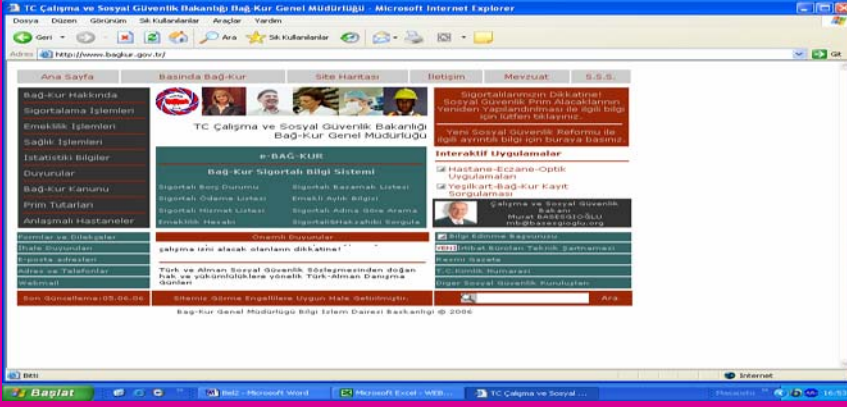
➤ **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği görülmektedir.

➤ **Güncellemeler** gerektiğinde ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.

➤ **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.

➤ Web sayfası kendi personeli tarafından kurulmuştur.

29

**BAĞKUR GENEL
MÜDÜRLÜĞÜ**
www.bagkur.gov.tr


Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1,00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
------------------------	------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

A) TASARIM

1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	17	0,53	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	9	0,28	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	16	0,50	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	17	0,53	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	17	0,53	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	18	0,56	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	21	0,66	0,51
TOPLAM		288	163	0,57	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	23	0,72	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	21	0,66	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	18	0,56	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	19	0,59	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	22	0,69	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	21	0,66	0,62
TOPLAM		208	140	0,7	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	15	0,47	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	19	0,59	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir.	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	4	0,13	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	15	0,47	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	13	0,41	0,36
TOPLAM		320	130	0,4	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	16	1,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	20	0,63	0,58
TOPLAM		64	52	0,8	0,49

BAĞKUR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Bağkur Genel Müdürlüğü internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, elektronik belge kabulü, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma ve kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** İfadelerin özlü olması, sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması ve yerleşim düzeni sitenin olumlu taraflarıdır. Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması ve amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olması, link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, site içi arama motorunun olması ve site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılamaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanması ve duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gerektiğinde ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kendi personeli tarafından kurulmuştur.



30

TC. EMEKLİ SANDIĞI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
www.emekli.gov.tr

A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	21	0,66	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	11	0,34	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	18	0,56	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	16	0,50	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	19	0,59	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	20	0,63	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	19	0,59	0,51
TOPLAM		288	188	0,65	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	19	0,59	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	17	0,53	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	16	0,50	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	18	0,56	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	20	0,63	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	18	0,56	0,62
TOPLAM		208	124	0,6	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	0	0,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	9	0,28	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	18	0,56	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	0	0,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir. (Maksimum 4 puan)	16	16	1,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	6	0,19	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	18	0,56	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	0	0,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır. (Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	0	0,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	10	0,31	0,36
TOPLAM		320	77	0,2	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır. (Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	17	0,53	0,58
TOPLAM		64	33	0,5	0,49

EMEKLİ SANDIĞI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, dosya indirmek, mevzuat araştırma ve kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** Sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması ve link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilmesi ve gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulabilmesi sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanmaması, bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgilerinin ayrıntılı olarak yer almaması veya kolaylıkla bulunamaması, kurum logosunun olmaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunun olmaması sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edildiği beyan edilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edilmediği görülmektedir.
- **Güncellemeler** günlük ve kurum personeli tarafından yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmamıştır.
- Web sayfası kendi personeli tarafından kurulmuştur.



31

SOSYAL SİGORTALAR
KURUMU

www.ssk.gov.tr

A) TASARIM

		Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1	Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	20	0,63	0,48
2	Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	16	0,50	0,33
3	Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	16	1,00	0,69
4	Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	18	0,56	0,48
5	Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1,00	0,69
6	Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1,00	0,94
7	Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	20	0,63	0,46
8	Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	23	0,72	0,54
9	Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	22	0,69	0,52
10	Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1,00	0,84
11	İfadeler özlü olmalıdır.	32	20	0,63	0,51
TOPLAM		288	203	0,70	0,54

B) DOLAŞIM

12	Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1,00	0,53
13	Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	26	0,81	0,56
14	Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	17	0,53	0,53
15	Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	18	0,56	0,48
16	Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	19	0,59	0,57
17	Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	20	0,63	0,54
18	Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	22	0,69	0,62
TOPLAM		208	138	0,7	0,55

C) İÇERİK

19	web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0,00	0,25
20	web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1,00	0,44
21	Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	12	0,38	0,42
22	Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	16	0,50	0,60
23	Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1,00	0,87
24	Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	0	0,00	0,55
25	Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	5	0,16	0,21
26	Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	19	0,59	0,45
27	Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0,00	0,25
28	Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0,00	0,39
29	Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0,00	0,63
30	Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	16	1,00	0,69
31	Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir.)	16	16	1,00	0,44
32	Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	17	0,53	0,36
TOPLAM		320	133	0,4	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33	Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0,00	0,09
34	Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1,00	1,00
35	Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	20	0,63	0,58
TOPLAM		64	36	0,6	0,49

SOSYAL SİGORTALAR KURUMU

Sosyal Sigortalar Kurumu internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, elektronik belge kabulü, ihale takip, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler ve kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

- **Tasarım:** İfadelerin özlü olması, sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması, yazıların okunabilirliği, bilgi formlarına veri girişinin kolaylıkla yapılabilmesi, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılmaması ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır.
- **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulabilmesi, site içi arama motorunun olması, site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneğinin bulunması ve sayfanın güncelleme tarihinin belirtilmesi sitenin olumlu taraflarıdır. Site ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılmaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması ve bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması, sitenin olumsuz yönleridir.
- **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.
- **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.
- **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.
- **Güncellemeler** gerektiğinde özel sektör tarafından ücretli olarak yapılmaktadır.
- **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.
- Web sayfası ücretli olarak özel sektör tarafından ücretli kurulmuştur.



32

GELİR İDARESİ
BAŞKANLIĞI

www.gib.gov.tr/

A) TASARIM

	Toplam Puan Üst Limiti	Kriterden Alınan Toplam Puan	Toplam Puanın 1.00 Üzerinden Değeri	32 Kurumun Genel Ort.
1 Ana sayfa sade, açık ve anlaşılır olmalıdır.	32	21	0.66	0,48
2 Gerektiğinde amaçlananları açıkça temsil eden ve kullanımı kolaylaştıran simgeler kullanılmalıdır.	32	12	0.38	0,33
3 Kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar kullanılmamalıdır.	16	0	0.00	0,69
4 Sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemelidir.	32	20	0.63	0,48
5 Yerleşim düzeni (menü, başlık, logo vs.) bütün sayfalarda aynı olmalıdır	16	16	1.00	0,69
6 Her pencerenin başlığı olmalıdır.	16	16	1.00	0,94
7 Varsa bilgi formlarına veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklamalar olmalıdır.	32	14	0.44	0,46
8 Yazılar okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olmalıdır.	32	23	0.72	0,54
9 Yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmamalıdır.	32	22	0.69	0,52
10 Web sayfası ismi açık, kolay ve akılda kalıcı olmalıdır.	16	16	1.00	0,84
11 İfadeler özlü olmalıdır.	32	21	0.66	0,51
TOPLAM	288	181	0.63	0,54

B) DOLAŞIM

12 Ana sayfada site haritası olmalıdır.	16	16	1.00	0,53
13 Her sayfada bir ana sayfa bağlantısı bulunmalıdır.	32	24	0.75	0,56
14 Dolaşımı kolay kılan bir menü / alt menü yapısı olmalıdır. (Bilgi minimum tıklama ile elde edilmelidir.)	32	22	0.69	0,53
15 Kullanıcı, yön oklarıyla sayfadaki yönünü (yolunu) kolay bulabilmelidir.	32	23	0.72	0,48
16 Arızalı ya da kullanıma kapalı sayfa ve linkler bulunmamalıdır.	32	19	0.59	0,57
17 Link sayı ve çeşitleri verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olmalıdır.	32	20	0.63	0,54
18 Bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sağlanmalıdır.	32	21	0.66	0,62
TOPLAM	208	145	0.7	0,55

C) İÇERİK

19 web sayfası ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu yer almalıdır.	16	0	0.00	0,25
20 web sayfasının kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişimi sağlanmalıdır.	16	16	1.00	0,44
21 Bütün birimlerin e-mail, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır.	32	13	0.41	0,42
22 Site, kurumsal bilgileri (teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb.) de içermelidir.	32	20	0.63	0,60
23 Kurum logosu bulunmalıdır.	16	16	1.00	0,87
24 Web sayfası en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılabilir olmalıdır. (Maksimum 4 puan)	16	0	0.00	0,55
25 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü olmalıdır.	32	2	0.06	0,21
26 Gerekli dokümanlar, birden çok program türünde (word, pdf, html vs.) ve ücretsiz olarak sunulabilmelidir.	32	10	0.31	0,45
27 Bütün kullanıcılar için üye kaydı mümkün olmalıdır	16	0	0.00	0,25
28 Üye kaydı basit olmalıdır.	32	0	0.00	0,39
29 Web sayfasındaki güncelleme ve değişiklikler talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilebilmelidir.	16	0	0.00	0,63
30 Web sitesinde site içi arama motoru olmalıdır.	16	0	0.00	0,69
31 Site içi arama motorunda gelişmiş arama seçeneği de bulunmalıdır.(Sadece kelime arama değil aynı zamanda konu, tarih ve bölüm olarak da arama yapılabilir olmalıdır.)	16	0	0.00	0,44
32 Sayfanın güncelleme tarihi belirtilmelidir.	32	11	0.34	0,36
TOPLAM	320	88	0.28	0,40

D) ERİŞİLEBİLİRLİK

33 Web sayfası görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmalıdır.(Sesli yayın)	16	0	0.00	0,09
34 Sesli olarak verilen hizmetler varsa, duyma engelliler açısından bunlar ayrıca alt yazı, resim, animasyon ile de desteklenmelidir.	16	16	1.00	1,00
35 Web sayfası farklı internet tarayıcı programlarıyla düzgün çalışabilmelidir.	32	16	0.50	0,58
TOPLAM	64	32	0.5	0,49

GELİR İDARESİ BAŞKANLIĞI

Gelir İdaresi Başkanlığı internet sitesinden; basılmış dokümanların/haberlerin incelenmesi, kurum üst yönetimine bilgi sunulması, yapılan/yapılacak kurumsal çalışmalar, soru-cevap hizmeti, elektronik belge kabulü, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler, mevzuat araştırma ve kişisel bilgilere ulaşma/işlem yapma gibi, ağırlıklı olarak 1. ve 2. düzey hizmetler sunulmaktadır.

➤ **Tasarım:** İfadelerin özlü olması, sayfa isminin açık, kolay ve akılda kalıcı olması, yazıların arka planında metni okumaya engel olan renk ve desenler kullanılmaması, yazıların okunabilirliği, her pencerenin başlığı olması, yerleşim düzeni, sayfada gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilmemesi ve ana sayfanın sade, açık ve anlaşılır olması sitenin olumlu taraflarıdır. kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazıların kullanılması, sitenin olumsuz yönüdür.

➤ **Dolaşım:** Ana sayfada site haritasının olması, her sayfada bir ana sayfa bağlantısının bulunması, dolaşımı kolay kılan bir menü/alt menü yapısının olması, kullanıcının, yön oklarıyla sayfadaki yönünü kolay bulabilmesi, link sayı ve çeşitlerinin verilen hizmetle uyumlu ve yeterli olması ve bağlantıların konuyla ilgili ve erişilebilir olması sitenin olumlu taraflarıdır.

➤ **İçerik:** Sayfanın kullanımı ile ilgili olarak e-mail iletişiminin sağlanması ve kurumsal bilgileri içermesi sitenin olumlu taraflarıdır. Sayfa ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonunun yer almaması, sayfanın en az bir uluslararası bir dil ile de kullanılmaması, yazdırılabilir sayfa dönüşümünün olmaması, gerekli dokümanların, birden çok program türünde ve ücretsiz olarak sunulmaması, bütün kullanıcılar için üye kaydının mümkün olmaması ve site içi arama motorunun olmaması sitenin olumsuz yönleridir.

➤ **Erişilebilirlik:** Duyma engelliler açısından sitede herhangi bir erişim zorluğu olmaması sitenin olumlu tarafıdır. Web sayfasının görme engelliler açısından kullanılabilir bir şekilde hazırlanmaması sitenin olumsuz yönüdür.

➤ **Sitenin uluslar arası standartlara uygunluğunun** takip edilmediği bildirilmiştir.

➤ **Web sayfasına ulaşım sıklığının** tespit edildiği görülmektedir.

➤ **Güncellemeler** özel sektör tarafından ücretli olarak yapılmaktadır.

➤ **Güvenlik sertifikası** alınmıştır.

➤ Web sayfası ücretli olarak özel sektör tarafından kurulmuştur.

BÖLÜM 3: ÜLKEMİZDE KAMU İNTERNET SİTELERİNİN GENEL DURUMU

- eDTr Projesinde Kamu İnternet Siteleri
- Kamu İnternet Sitelerinin Kullanımı
- Sunulan Bilgi ve Hizmetler
- İş Süreçlerinin Yeniden Yapılandırılması
- İnternet Sitesi Güncellenmesi ve Ziyaretçi Sıklığının Ölçülmesi
- Güvenlik
- İnternet Sitesi Tasarım ve Güncelleme Hizmetleri
- Kamu İnternet Sitelerinin Değerlendirilmesi

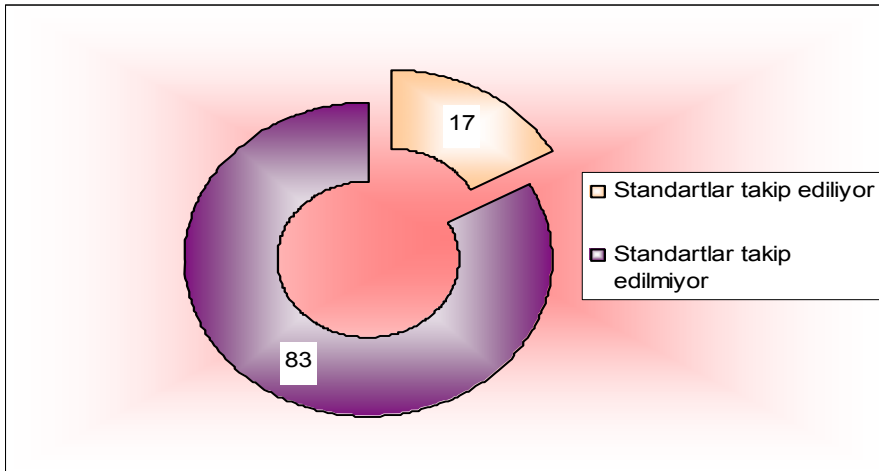
eDTr Projesinde Kamu İnternet Siteleri

- 3.1** Ülkemizde kamu kurumlarının; internet sitesi oluşturma çabaları 1990'lı yıllardan beri süregelmektedir. Gelişen teknolojik imkanlar ve buna paralel olarak e-ortamın hizmet sunumuna getirmesi beklenen faydalar, kamu kurumlarının İnternet ortamından hizmet sağlamaya yönelik faaliyetlerine hız kazandırmalarını sağlamıştır. Bu süreçte birçok kurum birbirinden bağımsız, merkezi bir koordinasyondan uzak bir şekilde, kurum yöneticilerinin inisiyatifleriyle internet sitelerini oluşturmuştur. Bu durum, internet sitelerinden sunulacak aynı nitelikteki hizmetler için, her bir kurumun ayrı ayrı faaliyette bulunmasına yol açmıştır. Bu süreç; eşgüdüm içerisinde olmayan, birbirinden bağımsız hareket eden ve ortak bir politikası olmayan bir yapı ortaya çıkarmıştır.
- 3.2** Bunun yanı sıra Nisan 2004'de, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu yürürlüğe girmiştir. Söz konusu yasa, kurumsal internet sitesi bulunmayan kurum ve kuruluşlara sitelerini oluşturma; kurum ve kuruluşların bilgi edinme birimlerinin elektronik posta yoluyla başvuru kabul etmeleri ve elektronik posta adreslerini oluşturarak internet sitelerinden kamuoyunun bilgisine sunma gibi birçok uygulamayı internet siteleri aracılığı ile yapmalarına yönelik düzenlemeler getirmiştir. Bu düzenlemeye göre, kamu kurum ve kuruluşlarının internet sitelerinde, elektronik yayıncılık olarak adlandırılan asgari ikinci aşamada (Bkz.Tablo.2) hizmet sunmaları gerekmektedir.
- 3.3** Nitekim, söz konusu yasal düzenlemenin de etkisiyle, kamu hizmeti veren kuruluşlara ait internet sitesi sayısında hızlı bir artış olmuş; 2004 yılı başında 2.785 olan sayı, 2005 yılı sonunda 8.115'e, Haziran 2006 itibarıyla da, yaklaşık 4 kat artarak 10.359'a ulaşmıştır. Bilgi toplumuna gidilen yolda, sitelerin sayısındaki artış önemli olmakla beraber, bu çalışmaların bir plan dâhilinde yürütülmediği, kurum yöneticilerinin inisiyatifinde, e-kurum düzeyinde ve standartlara uygunluğu gözetilmeden gerçekleştirildiği görülmektedir.
- 3.4** Kamunun e-ortamdaki aracı olan kurum internet sitelerinin içerik ve tasarım uyumunun sağlanması amacıyla, eDTr Projesi 2003-2004 yıllarına ilişkin eylem planında, *WAI kılavuzu da dikkate alınarak, kamu kurumlarının internet sitelerinde asgari ölçüde sunulması gereken bilginin ve sunum esaslarının bir rapor/genelge ile tespit edilmesi, uygulamanın sağlanması* eylemi oluşturulmuş, bu görev DPT' ye verilmiştir. 2004 yılı sonunda, bu konuda yürütülen faaliyetler yeterli görülmemiş, 2005 yılı eylem planında "kamu kurumları İnternet sitesi kılavuzunun hazırlanması" başlığı ile aynı eyleme tekrar yer verilmiştir. Ayrıca, *WAI standartları dikkate alınarak, kılavuz hazırlanması ile kamu İnternet sitelerinde, asgari içerik ve tasarım uyumuna yönelik usul ve esaslar belirlenmesi* görevi, konunun teknik yönünün ağırlığı dikkate alınarak, DPT'den TÜBİTAK'a devredilmiştir. TÜBİTAK'ın hazırlamış olduğu kılavuz taslağı Mart 2006'da DPT'ye sunulmasına rağmen, Haziran 2006 itibarıyla söz konusu taslağa son şekli verilerek yayımlanmamıştır. Haziran 2006 tarihinde İcra Kurulu tarafından uygun görülerek YPK' ya sevk edilen stratejik plan taslağında, bu alana ilişkin görevler yeniden belirlenmiş ve sorumlu kuruluş olarak Ulaştırma Bakanlığına bağlı TÜRKSAT A.Ş. belirlenmiştir.

e-Devlete Geçište Kamu Kurumları İnternet Siteleri

3.5 Oysa standartlara uyum, internet sitelerinin; erişilebilirlik, kolay kullanım, kolay dolaşım, sitenin hızlı yüklenmesi, maliyet ve zaman tasarrufu, sitelerin bakım ve güncelleme kolaylığı gibi birçok bakımdan önem arz etmektedir. 2003-2005 yılları arasında eDTr Projesi kapsamında internet sitesi ile ilgili kılavuzun hazırlanamaması, özellikle son yıllarda hızla sayısı artan kamu kurumları internet sitelerinin standart dışı oluşturulmalarına yol açmıştır. Nitekim, anketimizde bu konuda kurumların güncel standartları ne derece takip ettiklerini saptamak amacıyla, kurum internet sitelerinin hazırlanmasında uluslararası standartların dikkate alınıp alınmadığı sorulmuş, anket kapsamındaki kurumların sadece %17'sinin bu soruya olumlu cevap verdiği görülmüştür (Grafik.2). Üstelik anket gönderilen kurumların, e-Devlet uygulamaları açısından ileri seviyedeki merkezi kurumlar olduğu düşünülecek olursa, standartlara uyum seviyesinin bütün kamu internet siteleri açısından daha da düşük olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Öte yandan, eDTr Projesi eylem planlarında, kamusal hizmetlerin belli bir plan çerçevesinde tek bir internet sitesinden sunulmasını amaçlayan e-Devlet Ana Kapısının internet siteleri kılavuzunun hazırlanmasından sonra kurulması planlanmıştır. Ancak, eDTr Projesinin en önemli hedeflerinden birisi olan e-Devlet Ana kapısı kurulmadan kılavuzun tamamlanamamış olması, Ana Kapı internet sayfasının da standartlara uygunluğu konusunda riskler yaratabilecektir.

Grafik 2: Uluslar Arası Standartlar Takip Ediliyor mu? (%)



3.6 DPT'nin Eylül 2005 tarihli "e-Devlet Proje ve Uygulamaları" raporunda, ülkemizde e-Devlet proje ve uygulamalarında birtakım gelişmeler sağlanmakla birlikte; kamu kurumlarına ait internet sayfalarında herhangi bir ortak tasarım standardının bulunmadığı ve ülkemizdeki genel uygulamaların, halen *e-Devlet* düzeyinde değil, *e-kurum* düzeyinde olduğuna işaret edilmiştir. Ancak, eDTr Projesinin koordinasyonundan sorumlu kurumun bu tespitine rağmen, kamu internet sitelerinin *asgari içerik ve tasarım uyumuna yönelik usul ve esasların belirlenmesine* ilişkin çalışmaların, Haziran 2006 itibarıyla tamamlanamamış olması nedeniyle, ülkemizdeki kamu internet sitelerinin standartlara uygunluğu sağlanamamaktadır. Oysa, eDTr Projesi çerçevesinde yatırımlardan sağlanacak fayda, kurum internet sitelerinden hizmet sunumunda belli bir yeterlilik ve kalite seviyesine ulaşılmasına ve vatandaşın bu siteler üzerinden e-hizmetlerden yararlanmasına bağlıdır.

Kamu İnternet Sitelerinin Kullanımı

3.7 Ülkemizde internetin hangi amaçlarla kullanıldığını araştırmak üzere, TÜİK tarafından 2004 ve 2005 yıllarında iki araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, internet kullananların; bilgi edinmek, resmi form ve doküman indirmek ve göndermek amacıyla, kamu kurum ve kuruluşları ile iletişim kurdukları görülmektedir. Tablo 3'de görüldüğü üzere; kamu kurumları ile iletişim başlığı altında ele alınan, e-Devlet hizmetlerinden yararlanmak için kullanılan "doldurulmuş form göndermek" amacıyla internet kullanma oranı, en düşük dilime sahiptir. Üstelik bu dilimin oranı, 2005 yılında bir önceki yıla nazaran yaklaşık %50 düşmüştür. Benzer şekilde, aynı başlık altında, bilgi ve doküman edinilmesine ilişkin diğer unsurlarında da düşüş görülmektedir. Bu durum, kamu internet sitelerinin vatandaşın tercih ve ihtiyaçlarına göre gözden geçirilmesi gereğine işaret etmektedir.

Tablo 3: Son Üç Ay İçinde Hanehalkı Bireylerinin İnternet Kullanma Amaçları (%)

Amaçlar	2004	2005
Bilgi arama ve çevrimiçi (on-line) hizmetler	93, 18	90, 16
İletişim	76, 10	78, 23
Kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişim	45, 39	39, 97
Kamu kuruluşlarına ait internet sitelerinden bilgi edinmek	43, 03	37, 64
Resmi formların/dokümanların indirilmesi	20, 69	10, 65
Doldurulmuş form göndermek	10, 37	6, 02
Eğitim	42, 72	30, 71
Sağlık	?	22, 97
Mal ve hizmet siparişi vermek ve satmak, bankacılık	17, 38	15, 95

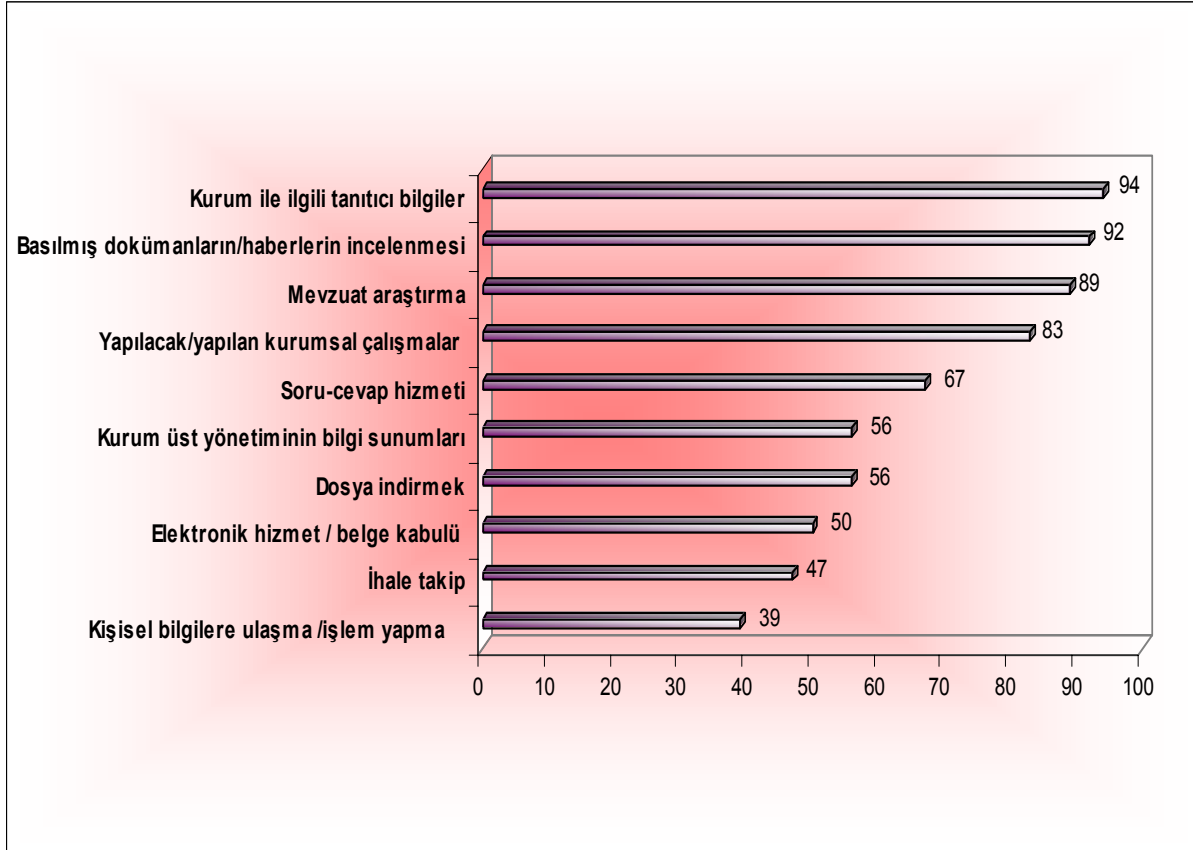
Sunulan Bilgi ve Hizmetler

3.8 Kuşkusuz e-Devlet uygulamalarında, internet sitelerinin teknik özelliklerinin yanı sıra, siteden sunulan bilgi ve hizmetin niteliği ve türü de önem arz etmektedir. Çünkü e-Devlet çalışmaları, kullanıcıya açılan internet penceresinden sunulan hizmetin türü ve kalitesiyle değerlendirilmektedir. Bu manada e-Devlet uygulamalarının başarıya ulaşmasının en önemli yöntemlerinden birisi, elektronik hizmetlerin seçiminde ve hazırlanmasında, yüksek fayda ve talebi sağlayacak şekilde vatandaş odaklı bir yaklaşım sergilemektir.

3.9 Bu hususu değerlendirmek üzere, denetim çalışmamızda yaptığımız ankette, internet sitelerinden hangi tür hizmetlerin sunulduğu araştırılmıştır. Grafik 3'de de görüleceği üzere, kurum ile ilgili tanıtıcı bilgiler %94 ile ilk sırayı almıştır. Basılmış dokümanların/ haberlerin incelenmesi ise internet sitelerinin %92'sinde mümkün olabilmektedir. Grafikte de görüleceği üzere, ilk yedi sırayı, bilgi veya belge almak-indirmek şeklindeki hizmet türleri almaktadır. Elektronik hizmet sunulabilen kamu internet sitesi oranı %50, interaktif işlem yapan internet sitesi oranı ise %39 seviyesinde kalmaktadır. Bu durum, kamu internet sitelerinden halen ağırlıklı olarak bilgi ve doküman sunulmakta olduğu; elektronik hizmet sunumunda ise, azımsanmayacak bir gelişim sağlanmakla beraber, yeterli seviyeye

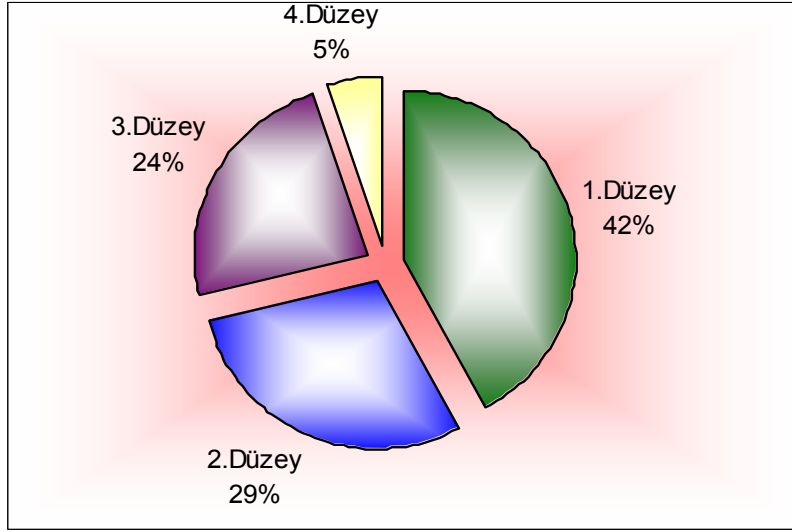
e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri ulaşılmadığını göstermektedir. Üstelik anketin bakanlık merkez teşkilatları ve bağlı bazı önemli kurumlara (SSK, BAĞKUR, Emekli Sandığı, Emniyet Genel Müdürlüğü vb.) gönderildiği dikkate alınacak olursa, kamuda genel olarak elektronik ortamda hizmet sunumu kapasitesinin yetersizliğinin daha büyük boyutlarda olduğu görülecektir. Oysa sunulan hizmet çeşidinin ve kalitesinin artırılması, söz konusu hizmetlerin klasik usulde çalışanlar eliyle sunulmasından ve dolayısıyla bürokratik işlemlerin devam etmesinden kaynaklanan maliyet ve zaman kayıplarını önlemenin en önemli aracıdır.

Grafik 3: Kamu İnternet Sitelerinden Sunulan Bilgi ve Hizmetler (%)



3.10 Öte yandan DPT'nin "e-Devlet Proje ve Uygulamaları" Raporunda da, kamu internet sitelerinden sunulan toplam 686 adet elektronik bilgi ve hizmet incelenmiş ve tablo 2'de gösterilen uluslar arası uygulamalarda yaygın olarak benimsenen bir yaklaşımla, gelişmişlik düzeylerine göre sınıflandırılmıştır. Söz konusu sınıflandırmaya göre hâlihazırda internet ortamında sunulan hizmetlerin, Grafik 4'de görüleceği üzere; %71'i birinci ve ikinci düzeyde yer almaktadır. Hizmetlere başvuruların internetten yapılabilmesi ve internet üzerinden sorgulama yapılabilmesine imkân sağlayan üçüncü düzey hizmetler %24; ödemeleri de içeren daha ileri aşama olan dördüncü düzeydeki hizmetler ise %5'de kalmaktadır. Bunun yanı sıra, ülkemizdeki hizmetlerin hiçbirisinin e-Devlet Ana Kapısından verilebilecek, tablo 2'de belirtilen beşinci düzeyde sunulmadığı görülmektedir. Ulaşılan sonuçlar, aynı dönemde yaptığımız anket çalışma sonuçlarını desteklemektedir.

Grafik 4: Ülkemizdeki Elektronik Hizmetlerin Sunum Düzeyleri (%)



Kaynak: DPT, e-Devlet Proje ve Uygulamaları, Eylül 2005 raporundaki verilerden yararlanılarak hazırlanmıştır.

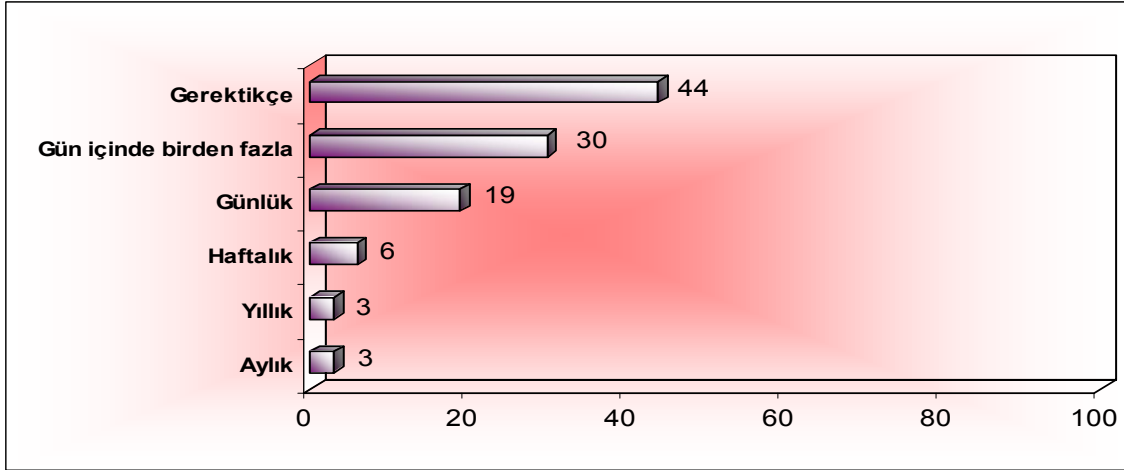
İş Süreçlerinin Yeniden Yapılandırılması

3.11 İnternet sitelerinden beklenen faydanın sağlanmasını etkileyen en önemli faktörlerden biri de, kamu hizmetlerinin hızlı erişilebilir, kolay kullanılabilir ve güvenli bir şekilde elektronik ortama aktarılması; arka planda kurumların iş süreçleri ile hizmetlerinin de bu yapıya uygun hale getirilmesidir. Anket çalışmamızda, merkezi kamu kurumlarının, hizmetlerini elektronik ortama aktarmadan önce, iş süreçlerini gözden geçirip geçirmedikleri değerlendirilmiştir. Alınan cevaplara göre; elektronik ortama aktarılan hizmetlerin %58'inin yeniden yapılandırıldığı; aktarılan hizmetlerin %35'inin arka plandaki hazırlıklarının tamamen elektronik ortamda, geri kalan %65'inin ise, klasik yöntemlerle (dosya üzerinden ve karma usuller) gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu sonuçlar, e-Devletten beklenen faydalardan birisi olan iş süreçlerinin sadeleştirilerek bürokrasinin ve kırtasiyenin azaltılması konusunda, kurumlarca internetten sunulan az sayıda hizmetlerde bile çalışmaların yetersiz kaldığını göstermektedir. İş süreçleri gözden geçirilip sadeleştirilmeden hizmet sunulması, e-Devletten beklenen en önemli fayda kalemi olan bürokrasinin azaltılmasının gerçekleşmemesine yol açacaktır.

İnternet Sitelerinin Güncellenmesi ve Ziyaretçi Sıklığının Ölçülmesi

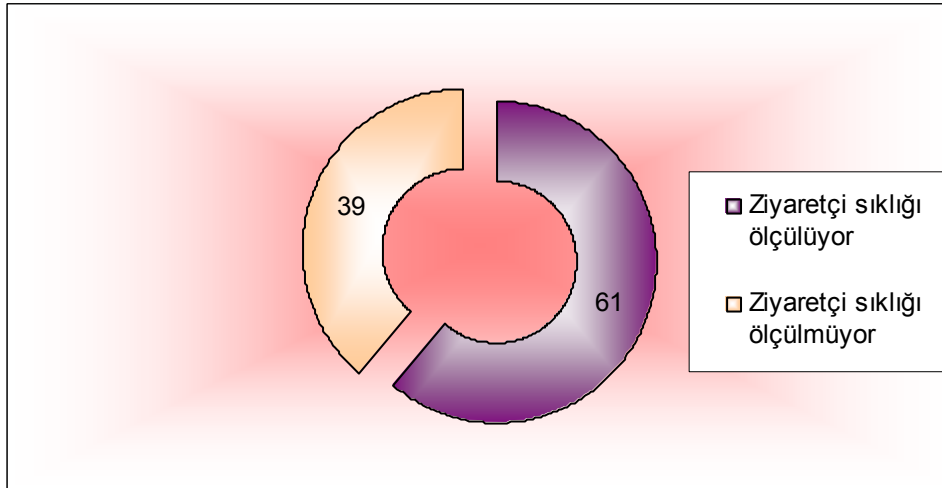
3.12 Günümüzde bilgiye hızlı ve kolay erişim kadar, erişilen bilginin güncel olması da önemlidir. Özellikle kamu internet sitelerinden verilen bilgi ve belgeleri esas alarak vatandaşın işlem yapacağı dikkate alınır, güncellenmenin önemi daha iyi anlaşılacaktır. Bu nedenle anketimizde kurum internet sitesi içeriğinin hangi sıklıkta güncellendiği sorgulanmıştır. Grafik 5'de görülen anket sonuçlarına göre; kurumların %35'i her gün, %55'i ise belirsiz bir takvim içinde gerekçikçe güncelleme yapmaktadır. Güncelliği sağlanamayan internet sitelerinin ziyaretçi sayısı gün geçtikçe azalacaktır.

Grafik 5: Sitenin Güncellenme Sıklığı (%)



3.13 Siteden sunulan hizmet ve bilgilerin kullanıcılar açısından faydalı olup olmadığını ve kalite seviyesini test etmenin en önemli yollarından birisi, kuŖkusuz siteye yapılan ziyaretlerin sayısını takip etmektir. Ziyaret sıklığı, günümüzde kullanılan bazı tekniklerle kolaylıkla ölçülebilmektedir. Bu lm, kullanıcıların siteden sunulan hizmetlerden beklentilerinin karŖılanıp karŖılanmadığının değerlendirilmesini sağlayacak en önemli araçlardan biridir. lm sonuçları; kullanıcının ülkesi ve sahip olduğu bilgisayar teknolojisi, sunulan bilgi ve hizmetlere yönelik talep sayısı, indirilen dosyalar, link verilen siteler gibi, web sayfalarının içerik ve tasarımı için önemli bilgiler sağlayabilmektedir. Anketimize gönderilen cevaplardan, kurumların yaklaşık %40'ının internet sitesine ulaŖım sıklığını, son derece basit olmasına rağmen tespit etmedikleri anlaŖılmaktadır (Bkz. Grafik.6). Bu durum, kurumların vatandaŖ odaklı hizmet sunumu konusundaki duyarlılık seviyesini de göstermektedir. Oysa bu gösterge, e-Devlet hizmetlerine olan talebin değerlendirilmesi ve vatandaŖların ihtiyaç ve tercihlerine uygun elektronik hizmet sunumunda büyük önem taŖımaktadır. Unutulmamalıdır ki, pahalı ve riskli yatırımlarla ortaya çıkan biliŖim sistemlerinden sunulan bilgi ve hizmetlere duyulan talebin yükseklığı, yapılan yatırımların ülkemize geri dnŖm için tek yoldur.

Grafik 6: UlaŖım Sıklığı llen Kamu İnternet Siteleri (%)



Güvenlik

3.14 Kamu internet sitelerinden işlem yapılması konusunda, en önemli faktörlerden birisi güvenlidir. Özellikle üçüncü ve daha ileri düzeylerde, kişisel bilgilerin kullanımı ve ödemeleri de içerecek şekilde sunulan elektronik hizmetlerde, güvenlik büyük önem taşımaktadır. Bu alandaki bir zafiyet, bütün e-Devlet hizmetlerine talebin olumsuz etkilenmesine ve azalmasına yol açabilecektir. Nitekim, TÜİK tarafından 2005 yılı Haziran ayında yapılan Hanehalkı BiliŖim Teknolojileri Kullanımı AraŖtırmasında, vatandaşların internet üzerinden alışveriş yapmaktan kaçınma nedenleri arasında, kişisel bilgilerin internet üzerinden verilmek istenmemesi ve güvenlik endişesi, ilk dört sıra içinde yer almıştır (Bkz. Tablo-4).

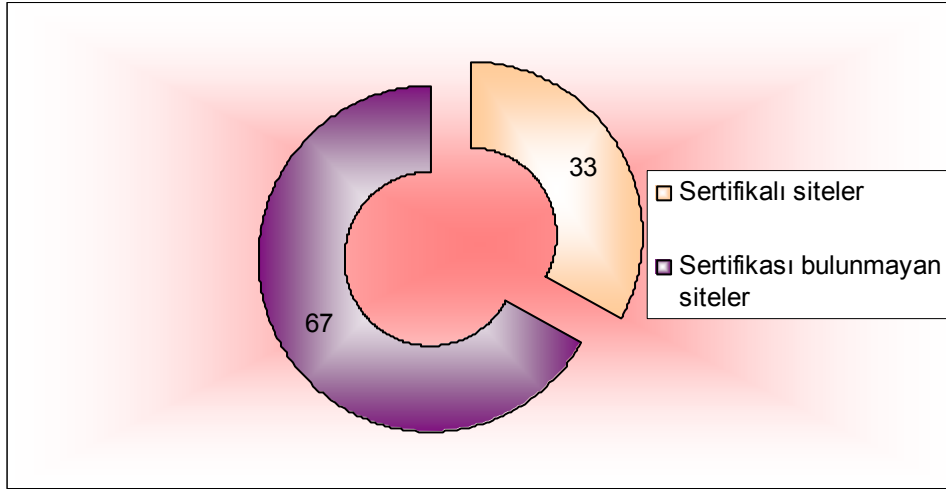
Tablo 4 : Hanehalkı Bireylerinin İnternet Üzerinden Alışveriş Yapmama Nedenleri

Belirtilen Neden	Oranı (%)
İhtiyaç duymamak	75,37
Güvenlik nedeniyle kredi kartı detaylarını vermek istememek	22,56
Ürünü yerinde görerek almayı tercih etmek, satış yapılan yere bağıllık, alışkanlıklar	20,01
Kişisel bilgileri İnternet üzerinden vermek istememek	10,42

3.15 Bu denetim çalışmasında, yaptığımız anket ve TÜBİTAK'ın Aralık 2005 tarihli Kamu Kurumları Analiz Raporu sonuçları, vatandaşın güvenlik konusundaki kaygılarının yersiz olmadığını göstermektedir. TÜBİTAK'ın Raporunda; kurum üst yönetimi tarafından onaylanmış bir bilgi güvenliği politikası dokümanına sahip kurum oranının %22; bilgi işlem altyapısını kapsayan bir risk analizi çalışması yapılan kurum oranının ise, sadece %35 seviyesinde olduğu ifade edilmiştir. Bu sonuçlar, kamu kurumlarının elektronik işlemlerinde güvenlik konusunda ciddi eksiklikler olduğunu ortaya koymaktadır.

3.16 Öte yandan denetimimiz kapsamında yaptığımız anket çalışmasında da, elektronik hizmet vermede karşılaşılan sorunlar içinde güvenlik, %47 ile ilk sırayı almıştır. Bunun yanı sıra, anket çalışmamızda, kullanıcı bilgisayarı ile sitenin bulunduğu sunucu arasındaki bilgi akışının güvenli olarak yapılmasını sağlayan SSL güvenlik sertifikasının olup olmadığı araştırılmış, sertifika sahibi kamu internet sitelerinin oranının %33'de kaldığı görülmüştür (Bkz. Grafik.7) Bu tespitler, kamu kurumlarında bilgi güvenliğinin önemi konusunda farkındalık yaratılmadığı ve bilgi güvenliği politikasının oluşturulmadığını göstermektedir. Bu durum, kamu internet sitelerinden işlem yapma konusunda kullanıcıları tereddüde düşürerek, e-Devlet hizmetlerine talebi olumsuz yönde etkileyecek ve beklenen faydanın yeterli ölçüde sağlanamamasına neden olacaktır.

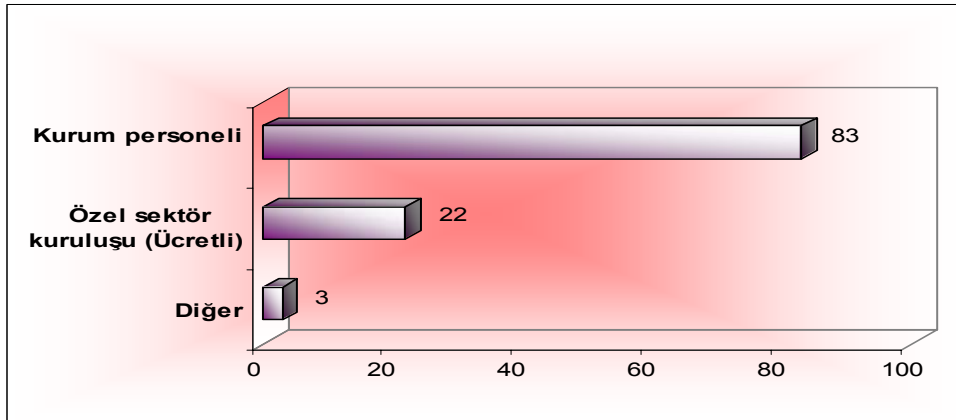
Grafik 7: Kamu İnternet Sitelerinin SSL Sertifikası Sahipliği (%)



İnternet Sitesi Tasarım ve Güncelleme Hizmetleri

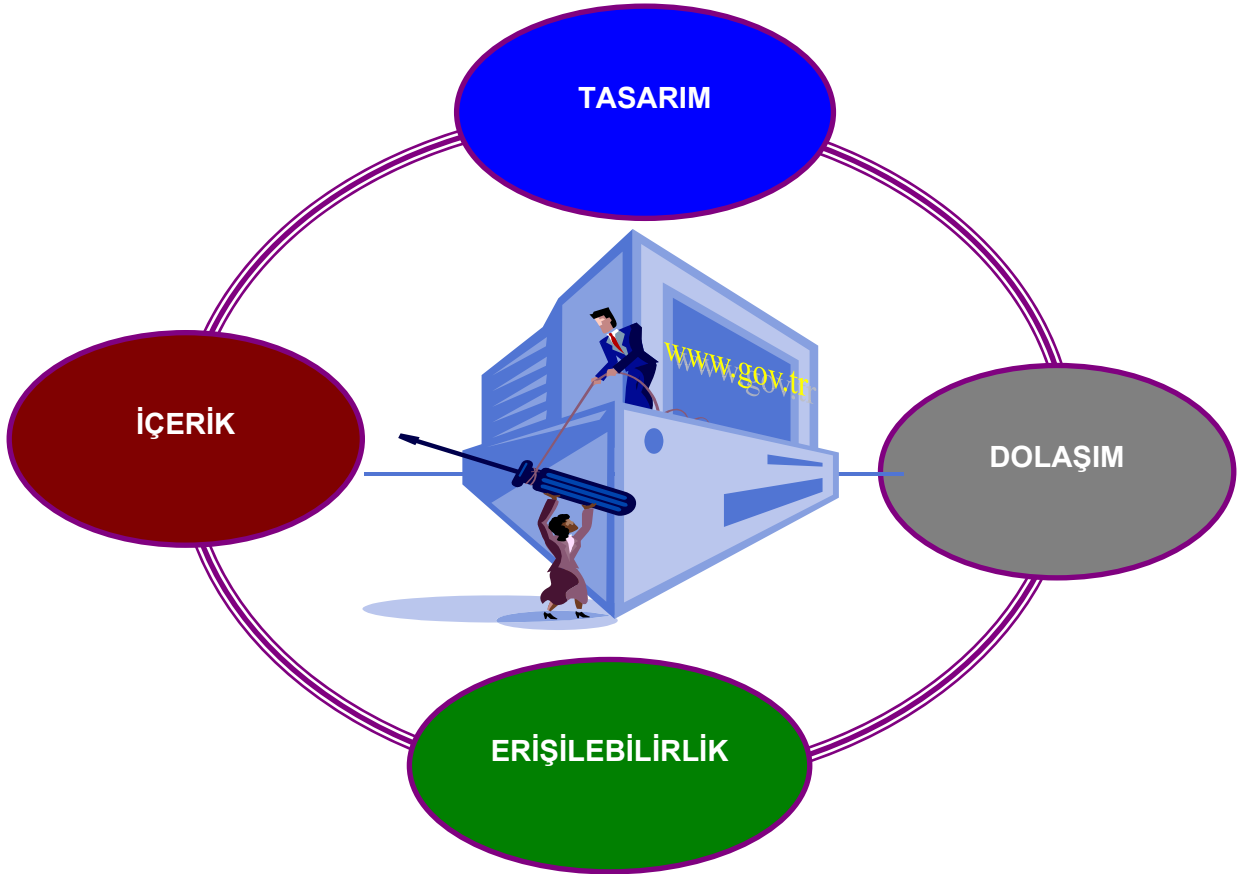
3.17 e-DönüŖüm sürecinde kurumların internet sitesini kurmak ve güncellemek konusunda sahip oldukları bilgi ve deneyim, site yönetiminde kurumlara esneklik ve dinamizm kazandıracaktır. Grafik 8’de yer alan anket sonuçlarına göre; kurum internet sitelerinin %83’ünün kendi personeli tarafından kurulduğu görölmektedir. Söz konusu sitelerin güncellenmesi işini ise, %94 oranında kurum personeli yürütmektedir. Ancak bu oranlar yüksek olsa da, yapılan uygulamalar sırasında standartlara uyum konusunda yeterli seviyeye ulaşılmamış olması, kurum personelinin internet siteleri konusundaki bilgi ve deneyim seviyesinin yetersizliğine işaret etmektedir. Nitekim anketimizin bir başka sorusuna verilen cevapta, kurumların %28’inin “*kurum internet sitesinin işletilmesi ve geliştirilmesi*” konusunda hizmet alımına ihtiyaç duyduğu görölmektedir.

Grafik 8: Web Sayfanızı Kim Kurdu? (%)



Kamu İnternet Sitelerinin Değerlendirilmesi

3.18 Kamu kurumlarının internet siteleri, e-Devlet hizmetlerinin vatandaşların kullanımına uygun olup olmadığı ve kurumların e-ortamda hizmet sunma beceri ve deneyimleri için bir göstergedir. Bilindiği üzere hızlı, güvenli ve kolay kullanılabilir olan internet siteleri, vatandaşın e-hizmetlere talebini artıracaktır. Kamu kurumları internet sitelerinin hizmet sunumunda belli bir kalite seviyesine ulaşıp ulaşmadığının tespiti amacıyla, denetim çalışmalarımız kapsamında ayrıca bir test çalışması yapılmıştır. 32 adet kurumsal internet sitesi üzerinde yapılan test çalışmasında, alandaki genel değerlendirme esasları da dikkate alınarak; **tasarım, dolaşım, içerik** ve **erişilebilirlik** ana başlıkları altında 35 kriter kullanılmıştır.



Tasarım

Tasarım, internet sitesinin görüntülenen sayfasının, çeŖitli web araçlarının da yardımıyla, menü ve erişim yapısının kullanımı kolay, bilgiye en kısa yolla ulaşılabilecek, işlevsel ve hızlı bir yapıda oluşturulmasıdır. İnternet siteleri içeriğinin, kullanıcıya sunum biçimi olarak ifade edilebilecek olan tasarım, internet sitesinden sunulan bilgiler ve etkileşimli hizmetlerden en verimli şekilde yararlanılması bakımından son derece önemlidir. Tasarım bakımından yeterli düzeyde hazırlanmamış internet siteleri, işlevsellik ve kullanılabilirlik bakımından zafiyet gösterecekleri gibi site bütünlüğünün sağlanması hususunda da yetersiz kalacaklardır. Kamu internet sitelerinin tasarımı; toplam 11 kriter ile test edilmiş ve ulaşılan sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

- 3.19 Sade ve basit ana sayfa tasarımı:** Ana sayfa, detaylı bilgilerden daha çok, tüm sitenin genel içeriğini ve menü yapısını gösterecek şekilde, sade ve basit düzenlenmelidir. Ana sayfada detaylı ve fazla bilginin verilmesi, kullanıcının genel olarak siteyi kolay tanıma, kullanma ve hizmetlerden yararlanabilme konusundaki beklentilerini olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle ana sayfada; sitenin diğer sayfalarında neler olduğunu gösteren menü, sayfa başlıkları, gerekli bağlantı linkleri, güncel ve önemli haberler, site haritası, vb. genel bazı bilgiler yer almalıdır. Gereksiz ve çok ayrıntıya giren bilgiler ana sayfada değil, gerektiği ölçüde diğer sayfalarda ve kendi başlığı altında yer almalıdır. Ayrıca sayfa düzeni karışık olmamalı, sitenin menü yapısı açık bir şekilde yer almalıdır. Bu özellikler dikkate alınarak yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %48 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.
- 3.20 Uygun simge kullanımı:** Dar bir sayfa alanında, bilgiyi mümkün olan en güzel ve rahat bir şekilde sunabilmek için metinler yanında gerekirse değişik simgeler kullanılması da gerekebilir. Bazen küçük bir simge, birkaç cümlelik bir ifadeyi, metinden daha güzel temsil edebilir. Ancak kullanılan simgelerin amaçlananları açıkça temsil eder ve kullanımı kolaylaştırır nitelikte olması büyük önem taşımaktadır. Aksi takdirde gereksiz simgeler, sayfada görüntü kirliliği oluşturduğu gibi, sitenin bilgi hacmini de artırarak sitenin yüklenme hızını yavaşlatabilecektir. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin bu kritere ortalama %33 seviyesinde uygunluk gösterebildiği görülmektedir. Bu sonuç, önemli oranda gereksiz veya uygun olmayan simge kullanıldığına işaret etmektedir.
- 3.21 Hareketli metinlerin kontrol edilememesi:** Zaman zaman çok fazla bilginin tasniflenerek, aynı sayfada bir arada sunulması ihtiyacı ortaya çıkabilmektedir. Örneğin kuruma ilişkin haberler tarih sırasına göre aşağıdan yukarıya doğru kayan metinler şeklinde sunulabilmektedir. Zorunlu olduğu takdirde başvurulabilecek bu teknolojiye, kullanıcının kayıp giden metinleri imleç ile kontrol edebilmesi ve akışı durdurabilmesi, kullanım kolaylığı açısından büyük faydalar sağlayacaktır. Aksi takdirde hareketli metin içinde yavaş ve dikkatli okunması gereken bölümler hızlı bir şekilde akıp geçtiği zaman, kullanıcının aynı metni tekrar görmesi için uzun süre beklemesi gerekebilecektir ki; bu durum internette hız konusunda saniyelerin bile önem kazandığı günümüzde zaman kaybına yol açacak ve kullanıcı memnuniyetini düşürecektir. Test çalışmasında alınan

e-Devlete Geçište Kamu Kurumları İnternet Siteleri

sonuçlara göre; kullanıcıların müdahale edemediği hareketli yazılar, değerlendirme kapsamındaki kurumların %31'inde kullanılmakta olup, bu durum internet sitelerinin kullanılabilirliğine olumsuz etki yapmaktadır. Düşük gibi görünse de bu oranın, daha da aşağılara çekilmesinin faydalı ve gerekli olduğu düşünölmektedir.

- 3.22 Gereksiz web aracı kullanılmaması:** Yukarıda bahsedildiği gibi, internet sayfaları, sahip oldukları sınırlı bir alan içinde, mümkün olan en fazla bilgi ve hizmeti, sade, rahat ve kullanışlı bir şekilde sunmak üzere tasarlanmalıdır. Öte yandan bazı web araçları, sitenin yüklenme hızını da olumsuz etkileyebilmektedir. Bu nedenle, sitenin tematik çerçevesiyle ilgisi olmayan, gereksiz araç, resim ve görüntülerle, mevcut alanın kötü kullanımından kaçınılması ve internet sitesinin kullanım hızının yavaşlatılmaması gerekmektedir. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %48 oranında bu kriteri sağladığı görölmektedir. Bu nitelikte olmayan internet sitelerinde gereksiz resim, görüntü ve linklere yer verilerek, hem kullanım zorluğu oluşmasına, hem de sitenin yüklenme hızının düşük kalmasına yol açılmaktadır.
- 3.23 Sayfalarda standart yerleşim düzenleri:** Kullanım kolaylığı açısından bir başka tasarım kuralı ise, yerleşim düzeninin tüm sayfalarda aynı olması gerekliliğidir. Yani ana sayfanın genel tasarım özelliklerinin (başlık, menü yapısı, kurum logosu, renk, metin, kullanılan web araçlarının tür ve özellikleri, vb.) diğer sayfalara da yansıtılması gerekmektedir. Dolayısıyla site içinde bir sayfadan başka bir sayfaya geçen bir kullanıcı, aynı site içinde bulunduğu izlenimini hiç yitirmeyecek ve bulunduğu yeni sayfada, aradığı bilgiyi nerede ve nasıl bulacağını kolayca tahmin edebilecektir. Yapılan test sonuçlarına göre, kurumların %69'u, sayfalardaki yerleşim düzeninin site içindeki tüm sayfalarda aynı olması gereği kuralına riayet ederek, kullanıcılar adına kolaylık sağlamış, geri kalan %31'i ise bu kriteri yeterince uygulamamıştır.
- 3.24 Uygun sayfa başlığı kullanımı:** Site içindeki her sayfada, o sayfanın genel içeriğine ilişkin bir başlık bulunması da, kullanımı kolaylaştıran bir başka tasarım kriteridir. Sayfa başlığı, hem sistematik bir menü/indeks yapısının oluşturulmasını sağlamakta, hem de kullanıcının, o an bulunduğu sayfanın genel içeriği hakkında kısa sürede bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Yapılan test çalışmasında, kurum internet sitelerinin %94'ünde bu kriterin sağlandığı görölmüştür.
- 3.25 Bilgi formu açıklamaları:** Elektronik ortamdaki bazı bilgi ve hizmetlerden yararlanabilmek için kullanıcıların form doldurması gerekebilir. Ancak bu formlar, kullanıcı kitlesinin farklı eğitim ve kültür seviyesinde olması nedeniyle, herkes tarafından kolaylıkla kullanılabilecek şekilde hazırlanmalı, formdaki bilgi kutucuklarının nasıl doldurulacağı konusunda gerekli yerlere açık ve net açıklamalar konulmalıdır. Test çalışması sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %46 oranında bu kriteri sağladığı görölmektedir. Sonuç olarak, sitelerdeki bilgi formlarının önemli bir kısmında, veri girişinin herkes tarafından kolaylıkla yapılabilmesi için yeterli açıklama bulunmamaktadır.
- 3.26 Metinlerin okunabilir olması:** Kullanım kolaylığı açısından önemli bir konu da, sitedeki metinlerde uygun yazı karakteri (font) ve büyüklüğünün kullanılmasıdır. Özellikle görme yeteneği zayıf olan kullanıcılar açısından rahat okumayı sağlayacak, yaygın kullanılan bir yazı karakteri ve metin büyüklüğü seçilmelidir. Okumayı güçleştirecek italik ve süslü

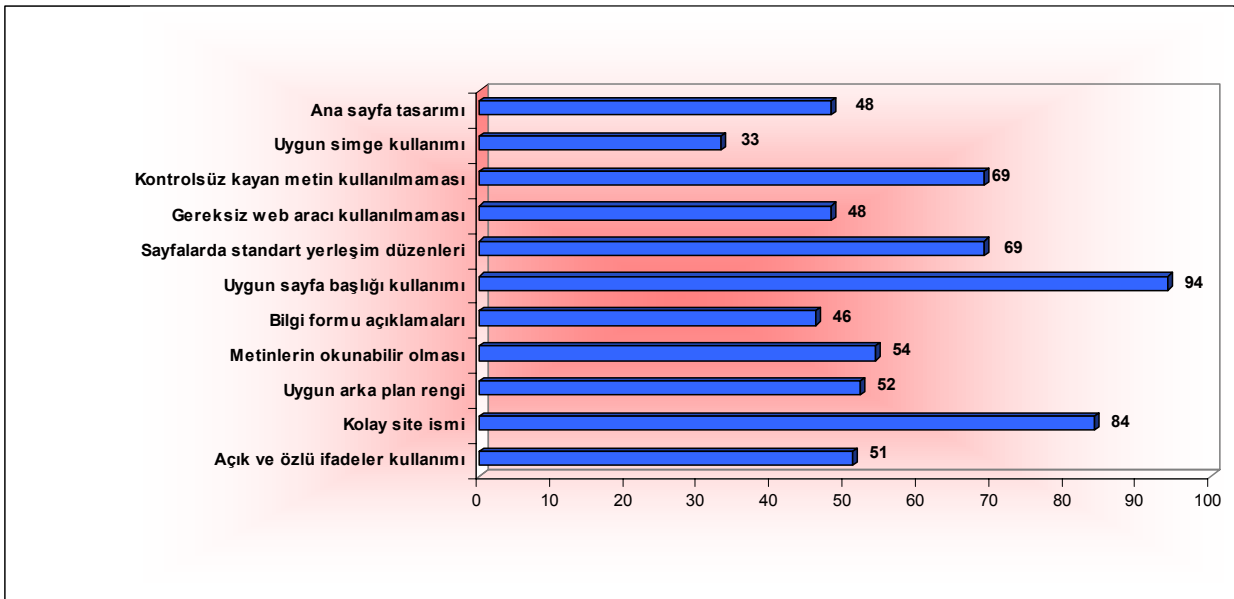
e-Devlete Geçişte Kamu Kurumları İnternet Siteleri yazıların kullanılmasından, gerekmedikçe kaçınılmalıdır. Yapılan test çalışmalarında, metinlerin okunabilir bir yazı karakteri ve punto büyüklüğü ile yazılmış olması konusunda, kamu internet sitelerinde ortalama %54 seviyesinde bir uygunluk sağlandığı; geri kalan önemli sayılabilecek bir kısımda ise, bu hususta yeterli özen gösterilmediği görülmüştür.

3.27 Uygun arka plan rengi: Öte yandan metinlerin okunurluğunu etkileyen bir başka konu da, seçilen arka plan (zemin) rengidir. Metin rengi ile arka plan renginin koyuluk ve açıklık açısından birbirleri ile zıt renklerden seçilmesi okunurluğu kolaylaştırmaktadır. Ancak yapılan test çalışmasında, kurum internet sitelerinde %48 seviyesinde yazıların arka planında metni okumayı zorlaştıracak renk ve desenler kullanıldığı ve böylece kullanımın etkin ve verimli olması açısından gerekli özenin gösterilmediği görülmüştür.

3.28 Kolay site ismi: Elbette ki, bir internet sitesine ulaşım için en önemli husus, sitenin internet adresinin kullanıcı tarafından bilinmesidir. Adresi bilinmeyen internet sitesine, başka sitelerden verilen linkler dışında ulaşılması mümkün olmayacaktır. Bu nedenle sitenin isminin kullanıcının hafızasında kalacak, açık ve kolay uygulanır şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Hatta sitenin ismini önceden hiç duymamış bir kullanıcı, kurum isminden hareketle site ismini kolayca tahmin edebilmelidir. Bu şekilde internet sitesi ismini açık, kolay ve akılda kalıcı olarak tespit eden kurum oranı %84 iken, <http://www.basbakanlik-dpb.gov.tr/>, www.meteor.gov.tr/, gibi 5 sitenin ismi, bu kriter kapsamında testi yapan kullanıcılar tarafından yeterli görülmemiştir.

3.29 Açık ve özlü ifadeler kullanımı: Sitede kullanılan ifadelerin açık ve özlü olması kullanıcıların aradıkları bilgileri bulmalarında önemli bir kolaylık sağlayacaktır. Ayrıca bu, internet sitesinin güncellenmesi ve bakımını da kolaylaştıracaktır. Yapılan test çalışmasında, sitenin kullanımı için çok önemli olan bu kriter açısından, 32 kamu internet sitesinin ortalama %51 oranında olumlu puan aldıkları görülmektedir.

Grafik 9: Kamu İnternet Sitelerinde Tasarım (%)



e-Devlete Geçište Kamu Kurumları İnternet Siteleri

3.30 Kamu İnternet sitelerinin tasarımı; yerleşim düzeni, menüler, yazıların kolay okunabilirliği, başlıklar vb. konuları bakımından kullanım kolaylığı sağlayacak şekilde gerçekleştirilmelidir. Sadece estetik kaygılarla yapılmış bir tasarım, internet sitesinin sadece güzel görünmesine katkıda bulunmakla birlikte, kullanım kolaylığı, hız ve fonksiyonellik açısından sorunlar doğmasına yol açabilecektir. Bu denetim kapsamında, düzgün, hızlı ve kolay kullanımı sağlamaya elverişli olup olmadığı açısından değerlendirmek üzere, test uygulanan 32 kamu kurumunun internet sayfalarının ortalama %54 oranında tasarım kriterlerine uygun olduğu görülmüştür. Gereksiz ve uygun olmayan simge kullanımı, bilgi formlarında yeterli açıklama bulunmaması ve gereksiz web araçlarına yer verilmesi gibi hususlar tasarım açısından kamu internet sitelerinin en zayıf olduğu alanlar olarak ortaya çıkmaktadır. Buna karşılık, her pencerede başlık kullanılması, web sayfası isminin açık ve akılda kalıcı bir şekilde belirlenmesi ve yerleşim düzeninin bütün sayfalarda aynı olması gibi özellikler açısından internet sitelerinin daha iyi durumda oldukları görülmektedir. Site tasarımı açısından diğer kurumların siteleri ile karşılaştırıldığında; %71,9 oranı ile Dışişleri Bakanlığı, %67 ile Bayındırlık ve İskan Bakanlığı, %66 ile Çevre ve Orman Bakanlığı ve %70 ile SSK Genel Müdürlüğü görece iyi örnekler olarak ortaya çıkmaktadır.

Dolaşım

Dolaşım ve bağlantılar: İnternette kullanıcı memnuniyeti açısından dikkate alınması gereken hususlardan birisi de, sitenin internette dolaşımı kolay kılacak şekilde kurulmuş olmasıdır. Kısaca dolaşım, bir sitenin farklı siteler ve/veya aynı site içindeki farklı sayfalar arasındaki gezinmelere verilen addır. Kullanıcının, bir siteden diğer internet sitesine veya aynı site içindeki bir başka sayfaya geçiş yapabilmesi için, o sitenin veya sayfanın internet adresini bilmesi ve bu adresi, ekrandaki adres çubuğuna yazması gerekmektedir. Ancak çoğu zaman gidilmek istenen sitenin/sayfanın adresinin akılda tutulması veya temin edilmesi mümkün olmamakta veya çok zaman almaktadır. Site/Sayfa arasındaki bağlantı, bu sorunun en etkin çözüm yoludur. Bağlantı, bir internet sitesinden/sayfasından başka bir internet sitesine/sayfasına, adres çubuğuna adres yazılmasına gerek kalmadan geçiş yapılmasını sağlayan bir web tasarım aracıdır. Dolaşım da önemli olan, bu hareketliliğin, hızlı, isabetli ve kolay yapılabilmesini sağlayacak bir bağlantı yapısı ortaya koymaktır. Dolaşımı iyi yapılandırılmış siteler tutarlı, sezgisel ve şeffaf olacaktır. Sunulan bilginin zihinsel bir modelinin oluşturulmasını, neyin nerede bulunacağını ve neye tıklandığında kullanıcının karşısına neyin çıkacağını anlamasını sağlar. İyi dolaşım, gitmek istenilen yere hızlı bir şekilde ulaşılmasını ve sitenin dört bir yanına kolay erişim sağlayacaktır. Dolaşım konusunda kamu siteleri, toplam 7 kriter çerçevesinde incelenmiştir.

3.31 Site haritası kullanılması: Site içi dolaşımı kolaylaştıran en önemli araçlardan birisi, site haritasıdır. Site haritası, birden fazla sayfayı içeren sitelerde, hangi sayfa ve alt sayfada, ne tür bilgiler olduğunu ya da kısaca sayfa başlıklarını gösteren ve bu başlıklara linklerle ulaşılmasını sağlayan bağlantılı bir içindekiler tablosudur. Kullanıcı aradığı bilgiye kısa

e-Devlete Geçište Kamu Kurumları İnternet Siteleri

sürede ulaşmak için, site haritasını açarak, aradığı bilginin hangi sayfa başlığında olabileceğini görüp, o sayfa başlığına tek bir tıklama ile kolayca ulaşabilmektedir. Bu nedenle günümüzde özellikle büyük ve karmaşık sitelerde site haritası, olmazsa olmaz web araçlarından. 32 kuruma ait internet siteleri üzerinde yapılan testte, kurumların %53'ünün internet sitesi ana sayfasında site haritasına yer vererek gezinebilirliğin sağlanmasına katkıda buldukları, buna karşılık %47 gibi önemli bir kısmının site haritasını ihmal ettikleri görülmüştür.

3.32 Ana sayfa bağlantısı bulunması: Site içi dolaşımı kolaylaştıran bir başka etken ise, site içindeki herhangi bir sayfadan, site ana sayfasına tek tıklamayla ulaşılabilmesine imkân sağlayan bir ana sayfa bağlantısının olmasıdır. Büyük sitelerde kullanıcılar, site ana sayfasından çok uzaklaşmış oldukları takdirde, tekrar ana sayfaya dönmek, onlar için zaman alıcı ve problemlidir. Bu nedenle ana sayfa bağlantı düğmesi, kullanıcının tek bir tıklama ile ana sayfaya ulaşmasına imkân verecektir. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %56 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.33 Uygun menü kullanımı: Site içi dolaşımı kolaylaştıran bir başka web aracı ise menülerdir. Menü, site içinde ulaşılacak istenen sayfaların kolayca yerinin bulunarak, tek tıklamayla ulaşılabilmesi imkânını sağlamaktadır. Bu test çalışmasında site menüleri derinlemesine bir incelemeye tabi tutulmamakla birlikte, sitelerdeki ana başlıklar ve bağlantılı alt başlıkların, bir menü içinde açılıp açılmadığına bakılmıştır. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %53 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

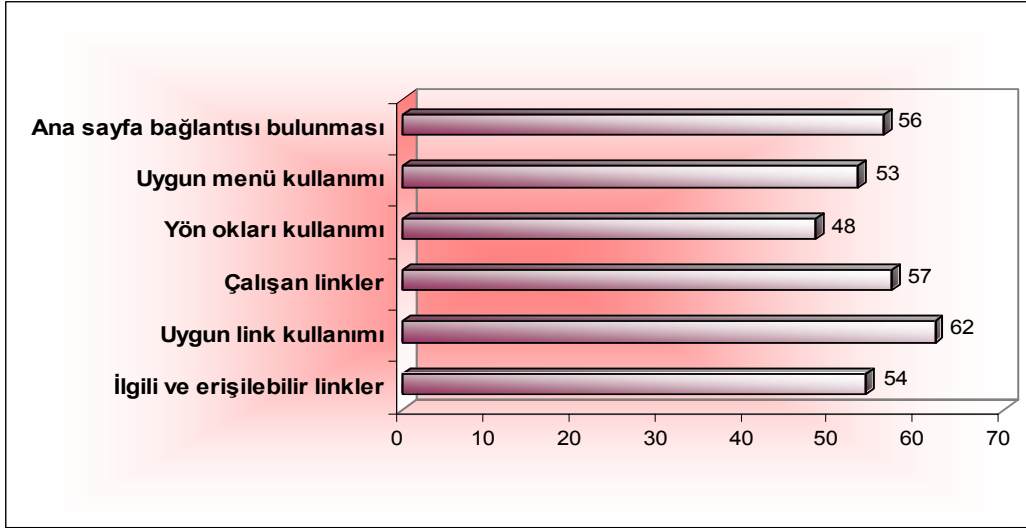
3.34 Yön okları kullanımı: Yine dolaşımı kolaylaştıran bir başka araç ise, içinde bulunulan sayfayı ve daha önceki sayfaları gösteren yön oklarını kullanmaktır. Kullanıcı yön oklarıyla, bulunduğu sayfaya, hangi sayfadan geldiğini görebilmekte ve aynı zamanda bu sayfalara kolaylıkla tekrar geri dönüş yapabilmektedir. Yön okları, istenilen sayfaya hızlı bir şekilde ulaşılmasını ve sitenin önceki sayfalarına kolay bir erişim imkânını sağlayacaktır. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %48 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.35 Çalışan linkler: Öte yandan sitede yer alan linklerin arızalı ya da kullanıma kapalı olması, kolay dolaşım ve işlevselliği önemli ölçüde azaltacaktır. 32 kamu internet sitesinin ortalama %57 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.36 Uygun bağlantıların (link) kullanımı: Sitede bağlantı kullanımında en önemli husus, sitenin genel içeriğine ve muhtemel kullanıcı profiline uygun bir bağlantı portföyüne yer verilmesidir. Bu manada gerekli bağlantılara sayfada yer verilmemesi, kullanıcı beklentilerini olumsuz etkileyecektir. Sitedeki gereksiz bağlantılar ise, hem sayfada yer işgal edecek, hem de sitenin yüklenme hızını olumsuz etkileyecektir. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %54 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

3.37 İlgili ve erişilebilir linkler: Öte yandan verilen her link metninin, bağlanılacak hedefi açıkça tanımlaması gerekmektedir. Aksi halde kullanıcılar hedeflenen sitelere veya sayfalara yönlendirilemeyecektir. Bunun yanında bağlantıların sitedeki diğer bilgilerle birlikte düzenli olarak güncellenmesi de önem taşımaktadır. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %62 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.

Grafik 10: Kamu İnternet Sitelerinde Dolaşım (%)



3.38 Kamu kurumlarının internet sitelerinin, kullanıcıların internette ve site içinde kolaylıkla dolaşmalarını sağlayacak şekilde hazırlanmış olmaları önem taşımaktadır. Bağlantıların çeşitliliği beklentileri karşılamalı ve bu bağlantılar erişilebilir olmalıdır. Bu incelemede, düzgün, hızlı ve kolay kullanımı sağlamaya elverişli olup olmadığı açısından değerlendirmek üzere, test uygulanan 32 kamu kurumunun internet sayfalarının ortalama %55 oranında dolaşım kriterlerine uygun olduğu görülmüştür. Bağlantıların konu ile ilgili ve erişilebilir olması açısından sitelerin görece iyi oldukları ortaya çıkmaktadır. Sitenin dolaşım özellikleri açısından diğer kurumların siteleri ile karşılaştırıldığında; Dışişleri Bakanlığı (%77) ve İçişleri Bakanlığı (%76) ve Gelir İdaresi Başkanlığının (%70) iyi bir durumda oldukları söylenebilir.

İçerik

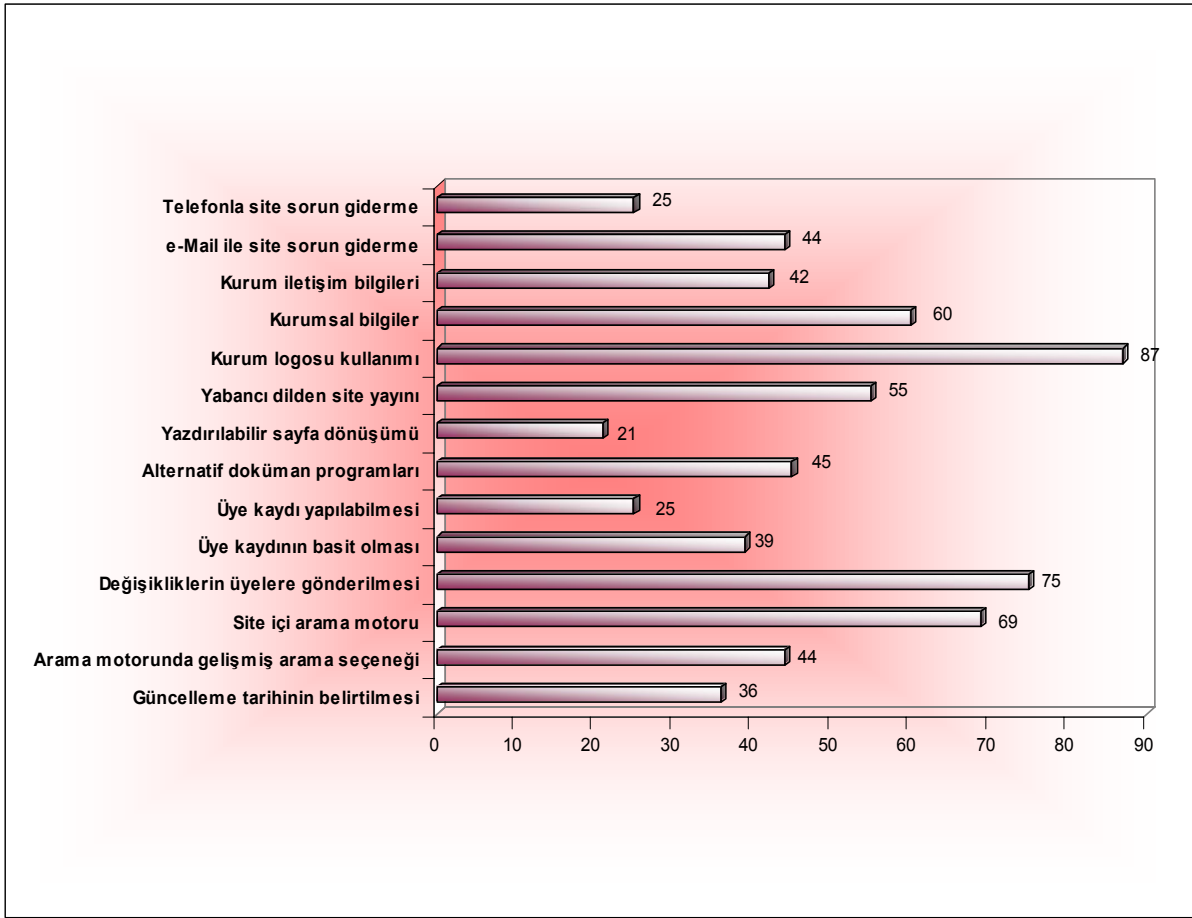
İçerik, internet sitelerinden sunulan bilgi ve hizmetlerin bütünüdür. Kurumların yasal yetki ve sorumluluk alanlarına bağlı olarak sunmaları gereken bilgi ve hizmet düzeyleri, internet sitelerinin içeriğini belirleyecektir. İçeriğin doğruluğu, güncelliği, anlaşılabilirliği, doyuruculuğu, kolay ve yaygın erişilebilirliği ve yazım yanlışları içermemesi oldukça önemlidir. Site içeriği, kurumların sorumluluk alanlarına, temel özelliklerine ve fonksiyonlarına göre farklılıklar göstermekle birlikte, içeriğin belirlenmesinde temel kriter, kullanıcıların siteden beklentilerinin karşılanmasıdır. Site içeriği ile ilgili olarak toplam 14 kriter belirlenmiş olup, bu kriterler aşağıda değerlendirilmiştir.

3.39 Site kullanımında telefonla yardım: İnternet sitesi ile ilgili olarak, kullanıcıların karşılaştıkları sorunların kısa sürede çözümü için bir başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonu sitede yer almalıdır. Test çalışmasında değerlendirilen kurumların sadece %25'inin internet sitesi ile ilgili problemlerin çözümü için başvuru telefonu veya bilgi işlem biriminin telefonuna sitelerinde yer verdiği görülmüştür.

- 3.40 e-Posta ile site sorunu giderme:** Benzer şekilde; çeşitli nedenlerle telefon iletişimi sağlayamayan kullanıcıların, talep ettikleri bilgi ve yardımı mail yoluyla isteyerek sorunun çözülmesi yönündeki beklentilerinin karşılanması gerekebilir. Örneğin, mesai saati dışında sitede karşılaşılan bir sorun nedeniyle, o an için telefon irtibatı kurulabilecek bir yetkiliye ulaşılamaması vb. durumlar. Sitesinde, internet sitesinin kullanımı ile ilgili olarak e-posta iletişimi sağlayan kurum oranı %44'tür.
- 3.41 Kurum iletişim bilgileri:** Diğer taraftan, her sitede bulunması gereken temel bilgilerden birisi, ilgili kuruma ilişkin çeşitli iletişim bilgileridir. Kurumsal bilgiler; internet sitesi ve kurum hizmetleri açısından katılımcılığın, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin artırılması ve vatandaş odaklı kurum bilincinin gelişmesi açısından önemlidir. Öncelikle, merkez ve taşradaki kuruma bağlı bütün birimlerin e-posta, telefon ve adres bilgileri ayrıntılı olarak yer almalı ve kolaylıkla bulunabilmesi sağlanmalıdır. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin ortalama %42 oranında bu kriteri sağladığı görülmektedir.
- 3.42 Kurumsal bilgiler:** Günümüzün teknolojik gelişmeleri doğrultusunda bilgiye en hızlı ulaşmanın yolu kuşkusuz internet siteleridir. Bu bağlamda ihtiyaç duyulması halinde bir kurum ile ilgili her türlü bilgi için, öncelikle başvurulacak kaynak da, o kurumun internet sitesi olacaktır. Yapılan test sonuçlarına göre, teşkilat yapısı, ilgili mevzuat, kurumsal faaliyetler vb. kurumsal bilgileri içerme konusunda kurum sitelerinin ortalama %60 puan aldıkları görülmüş olup, bu oranın artırılması internet sitesi kimliğinin oluşturulması bakımından önemlidir.
- 3.43 Kurum logosu kullanımı:** Kamu kurumlarının logolarının açık ve görünebilir şekilde sitenin bütün sayfalarında yer alması, site bütünlüğünün sağlanması açısından önem arz etmektedir. Bunun yanında, logo, özellikle başka sitelerden, sitenin ana sayfası dışındaki diğer sayfalarına doğrudan linklerle bağlantı yapacak kullanıcılara, bağlandığı sayfa konusunda kısa sürede bilgi sağlayacaktır. Kamu kurumlarının %87'sinin logolarına internet sitelerinde yer vererek, kullanım kolaylığına katkıda buldukları görülmüştür.
- 3.44 Yabancı dilde site yayını:** İletişim çağını yaşadığımız günümüzde, bazı kullanıcıların (özellikle yabancılar) sitedeki bilgileri Türkçe dışındaki bir dilde talep etmesi artık olağan hale gelmiştir. Nitekim günümüzde birden fazla dilde yayın yapan site sayısında önemli artışlar olduğu görülmektedir. Dil seçiminde, kuşkusuz kurumun faaliyet ve sorumluluk alanlarının dikkate alınması gerekecektir. Yapılan test sonuçlarına göre, incelenen 32 kurum sitesinin; 11'i Türkçe dışında bir başka dilde, 3'ü iki yabancı dilde, 1'i (Kültür ve Turizm Bakanlığı) ise altı farklı dilde hazırlanmış olup, Türkçe dışında yabancı dilde yayın yapan kurum siteleri, toplamda %55 puan ortalamasına sahiptir.
- 3.45 Yazdırılabilir sayfa dönüşümü:** Hizmetlerin kalite seviyesinin sağlanmasında bir başka kriter de yazdırılabilir sayfa dönüşümü olup olmadığıdır. Yazdırılabilir sayfa dönüşümü; sitede, sayfa biçimlendirilmesi yapılmamış bir formatta yer alan metinlerin, kullanıcı tarafından talep edilmesi halinde, yaygın olarak kullanılan standart kâğıt boyutuna (A4) otomatik bir şekilde dönüştürülmesi ve yazdırılmaya hazır hale getirilmesi demektir. Yapılan test sonuçlarına göre, 32 kamu internet sitesinin bu kriterle ortalama sadece %21 seviyesinde uygunluk gösterebildiği görülmektedir.

- 3.46 Dokümanların alternatif programlarla sunumu:** İnternette yer alan bilgiler çeşitli standartlar nedeniyle daha çok HTML formunda veya “MS-word” formatında siteden sunulmaktadır. Ancak çeşitli nedenlerle kullanıcılar, bazı dokümanları HTML veya “MS-word” dışındaki program türlerinde (örneğin PDF, Excel, vb.) de elde etmeye ihtiyaç duyabilirler. Kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak ve teknoloji bağımlılığı oluşturmamak amacıyla, alternatif program hizmetinin verilmesi önem taşımaktadır. Yapılan test çalışmalarında, bu kritere göre kurumların aldıkları olumlu puanların ortalaması %45’de kalmıştır.
- 3.47 Üye kaydı yapılabilmesi:** İnternet sitelerine üye kaydı yapılarak, kullanıcılara bazı özel hizmetler sunulabilmektedir. Üye kaydı yapılan kullanıcılar, çeşitli yollarla (bilgisayara veya cep telefonuna mesaj gibi) site sahibi kuruluş ile ilgili bilgi veya haberleri anında ve otomatik olarak edinebilmektedir. Bu, özellikle vatandaş memnuniyeti ve kurum kişiliğinin gelişmesi açısından fayda sağlayacaktır. Yapılan test sonuçlarına göre, kamu kurumlarının sadece %25’i sitelerinde tüm kullanıcılar için üye kaydının yapılabilmesine olanak sağlayan hizmet sunmaktadır.
- 3.48 Üye kaydının basit olması:** Üye kaydının yapılabilmesi yanında, bu işlemin basit olması da önemlidir. Aksi halde zorunluluklar hariç, kullanıcılar sırf üye kaydının zor ve zaman alması nedeniyle, kayıt olmaktan imtina edebilecektir. Test sonuçlarına göre, üye kaydı imkânını sağlayan toplam 8 kurumun bu konuda aldığı olumlu puanların ortalaması %39’da kalmıştır.
- 3.49 Değişikliklerin üyelere gönderilmesi:** Yine kullanıcı memnuniyeti açısından önem taşıyan bir başka husus da, internet sitesindeki güncelleme ve değişikliklerin, talep eden üyelerin mail adreslerine gönderilmesidir. Yapılan test sonuçlarına göre, üye kaydı imkânını sağlayan toplam 8 kurumun %75’i, bu tür değişiklikleri üyelerine göndermektedir.
- 3.50 Site içi arama motoru:** Fazla sayıda sayfayı barındıran büyük sitelerde, aranılan bir bilginin, sitenin hangi sayfasında olduğunu anlayabilmek genelde zor olmaktadır. Özellikle daha önce siteyi sık ziyaret etmemiş kullanıcılar açısından bu konu daha da önem arz etmektedir. Bu nedenle, etkili bir site içi arama motoru, iyi bir kamu internet sitesi için oldukça önemlidir. Test sonucunda elde edilen bulgulara göre, kurumların %69’u internet sitesinde site içi arama motoruna yer vermiştir.
- 3.51 Arama motorunda gelişmiş arama seçeneği:** Site içi arama motorlarının bazı türleri, içinde bulunan “gelişmiş arama” seçeneği ile aranılan bilginin daha kolay ve tasnif edilmiş bir şekilde bulunabilmesine yardımcı olabilmektedir. Site içi arama motoru kullanan 22 kurum sitesi içinde gelişmiş arama seçeneği bulunan kurum sayısı %64’te kalmıştır.
- 3.52 Güncelleme tarihinin belirtilmesi:** İnternet sitelerinin güncel olması, siteden edinilecek bilgi ve belgenin geçerliliğinin teyit edilmesi ve kullanıcı memnuniyeti açısından önemli hususlardan birisidir. Ancak genelde siteler her gün yenilenmemektedir. Bu nedenle, sitedeki en son güncellemenin hangi tarihte yapıldığının belirtilmesi gerekmektedir. Buna karşılık, internet sitesinde güncelleme tarihi belirtilmesi konusunda kurumlar ortalama %36 puan alabilmişlerdir.

Grafik 11: Kamu İnternet Sitelerinde İçerik (%)



3.53 İçerik, kurumsal bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamdan yeterli seviyede sunumu ve kullanıcının bu bilgi ve hizmetlerden tatmin olması açısından önem taşımaktadır. Kullanıcının talep etmediği bilgilerle doldurulmuş veya mevcut bilgilerin etkin bir şekilde sunulmadığı siteler, hem kurumsal faaliyetlerin elektronik ortama taşınması hem de kullanıcı memnuniyeti açısından yeterli fayda sağlamayacaktır. Dolayısıyla bu tür sitelerin kullanım seviyeleri de önemli ölçüde düşük kalacaktır. Test çalışmamızda, kurum internet sitelerinin, içerik açısından yukarıdaki niteliklere sahip olup olmadıkları, toplam 11 kriter çerçevesinde değerlendirilmiş ve test uygulanan 32 kamu kurumunun internet sayfalarının bu kriterlere ortalama %40 oranında uygun olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlardan, kurum sitelerinin özellikle, yazdırılabilir sayfa dönüşümü, üye kaydı, telefonla site yardımı gibi, vatandaş memnuniyeti ile doğrudan ilgili olan konularda daha fazla gelişme göstermeleri gerektiği anlaşılmaktadır. Diğer kurumların siteleri ile karşılaştırıldığında; Çevre ve Orman Bakanlığı (%70), Sağlık Bakanlığı (%66) ve Meteoroloji Genel Müdürlüğü'nün (%60) içerik açısından daha doyurucu hizmet sundukları görülmektedir.

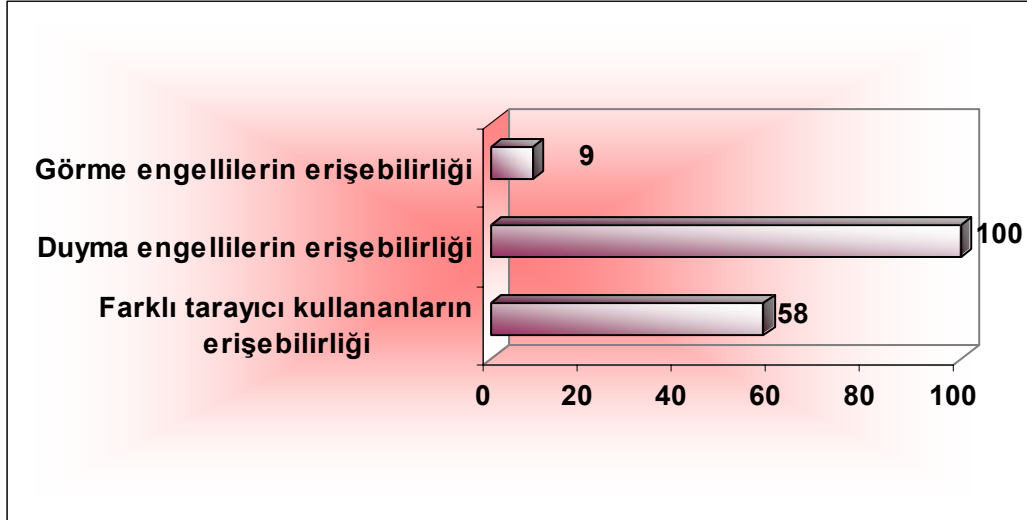
EriŖilebilirlik

W3C tarafından belirlenen WAI standartlarına göre *eriŖilebilirlik*; görme ve duyma engelli kullanıcılar ile deęiŖik internet tarayıcı programlarına sahip kullanıcıların, kurum internet sitelerinden faydalanabilmesi konusunda bir engel bulunmamasıdır. Daha geniŖ bir ifadeyle, internet sitelerine eriŖilebilirlik; engelli ve farklı program kullanan kiŖilerin algılayabileceği, anlayabileceği, gezinebileceği ve etkili bir Ŗekilde kullanılabileceği ve bunun yanı sıra içerik yaratıp, katkıda bulunabileceği bir Ŗekilde sitelerin oluŖturulmasıdır. Siteden faydalanmak, tek tür tarayıcı kullanımını zorunlu kılmamalı ve engelli kullanıcılar için de eriŖim yöntemleri dŖnlmelidir. Kamu kurum siteleri, ulaŖmak isteyen tüm kullanıcılar hitap edebilmelidir.

- 3.54 Görme engellilerin eriŖebilirlięi:** Bu konudaki ilk kriter, görme engellilerin eriŖilebilirlięi üzerinedir. Görme engelliler için, bilgisayar ortamındaki yazılı metinleri sesli olarak okuyabilen programlar mevcuttur. Ancak, bu programların internet sitesinde kullanılabilmesi için sitenin bu programın kullanılmasına teknik olarak uyumlu olması gerekmektedir. Bu nedenle sitedeki bilgilerin destek programları aracılığıyla sesli olarak okunabilmesine imkân veren bir teknikte, site hazırlanmalıdır. Test yapılarak değerlendirilen kurum sitelerinin sadece %9 unun, görme engelliler açısından eriŖilebilir/kullanılabilir bir Ŗekilde hazırlanmıŖ olduğu grlmŖtr.
- 3.55 Duyma engellilerin eriŖebilirlięi:** EriŖilebilirlięin bir baŖka kriteri ise, duyma engelliler açısından kullanım kolaylığının mümkün olan en üst seviyeye çıkarılmasıdır. Bunu sağlamanın yolu ise, sitede mümkün olduğu kadar bilgi ve hizmetlerin sesli sunulmaması, eğer sesli sunum gerekli ise, bunların ayrıca metin, resim, animasyon vb. araçlarla desteklenmesidir. Yapılan testler sırasında, kamu kurumlarının hiçbir bilgi veya hizmeti, sadece sesli olarak sunmadıkları için duyma engelliler açısından sorun yaratabilecek bir husus tespit edilmemiŖtir. Kurumların bu kriterden tam puan (%100) aldıkları grlmŖtr.
- 3.56 Farklı tarayıcı kullananların eriŖebilirlięi:** EriŖilebilirlik konusundaki bir baŖka kısıt ise, günümüzde farklı teknoloji ve standartlara göre hazırlanmıŖ Internet Explorer, Mozilla, Opera, Netscape, vb. Çok sayıda internet tarayıcı (browser) programının kullanılmasına karŖılıklı, sitelerin bu tarayıcıların bir kısmında düzgün alıŖmamasıdır. Söz konusu tarayıcı programlar; sitede mevcut bilgi ve hizmetlerin ekrana yansıtılmasında, okunmasında, menü yapısında, bağlantılarda, sayfa yapısında vs. kullanıcıya farklı sonuçlar üretebilmektedir. Örneğin kimi tarayıcılar, resim formatındaki bilgileri algılayamamakta, sadece metin formatındaki bilgileri gösterebilmektedir. Bu durum kullanıcıyı belli tarayıcı kullanmaya mecbur bırakarak, teknolojik bağımlılığa yol açacaktır.
- 3.57** Bu durumda, mevcut sitenin, bütün tarayıcılarda mümkün olduğu kadar birbirine en yakın kalitede kullanılabilmesini sağlamak önemlidir. Bunu sağlamanın yolu ise, site tasarımında kullanılan programlar, web araçları ve standartlarının, hiçbir tarayıcı tarafından reddedilmeyecek Ŗekilde seçilmesinden geçmektedir. İnternet sitesi hiçbir zaman tek bir tarayıcı tipi için tasarlanmamalıdır. Test alıŖmamızda, günümüzde yaygın olarak kullanılan internet explorer, mozilla, opera ve netscape internet tarayıcılarıyla, 32 kuruma ait internet sitesi incelenmiŖ ve bazı sitelerde tarayıcılar arasında önemli algılama

e-Devlete Geçište Kamu Kurumları İnternet Siteleri farklılıklarının olduğu tespit edilmiştir. Bu açıdan yapılan puanlama sonucunda, 32 kurumun aldığı olumlu puanların ortalaması %58'de kalmıştır. Bu durum, hem kullanıcı memnuniyeti hem de teknolojik bağımlılık açısından, kurum internet sitelerinde kullanılan teknolojilerin gözden geçirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Grafik 12: Kamu İnternet Sitelerinde Erişilebilirlik (%)



3.58 Kamu kurumlarının internet sitelerinin, tüm kullanıcıların internette ve site içinde kolaylıkla erişimlerini sağlayacak şekilde hazırlanmış olması önem taşımaktadır. Mevcut kamu internet sitelerinde bilgi ve hizmetlerin, özellikle görme engellilerin erişebilecekleri şekilde sunulmadığı görülmektedir. Ayrıca değişik tarayıcılarla kamu internet sitelerine düzgün bir şekilde erişim de sağlanamamaktadır. Bu incelemede, düzgün, hızlı ve kolay kullanımı sağlamaya elverişli olup olmadığı açısından değerlendirmek üzere, test uygulanan 32 kamu kurumunun internet sayfalarının ortalama %57 oranında erişilebilirlik kriterlerine uygun olduğu görülmüştür. Bu sonuç göstermektedir ki, kamu kurum sitelerinin, ulaşmak isteyen tüm kullanıcılara hitap edebilecek ve kullanıcıları belli teknolojileri kullanmak zorunda bırakmayacak şekilde gözden geçirilerek erişilebilirliğe ilişkin eksikliklerinin giderilmesi gerekmektedir. Sitelerin değerlendirilmesi sonucunda, erişilebilirlik açısından; Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (%84), Bayındırlık ve İskan Bakanlığı (%81) ve BAĞKUR Genel Müdürlüğüne ait sitelerin (%81), diğer kurum sitelerine nazaran daha iyi durumda oldukları görülmüştür.

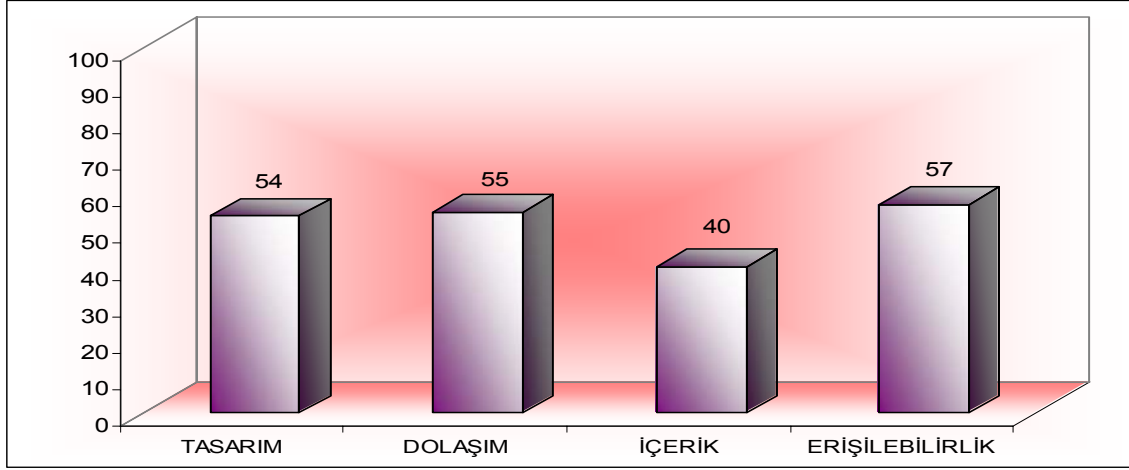
BÖLÜM 4: SONUÇ ve ÖNERİLER

- 4.1** 2003 yılında baŖlatılan eDTr Projesi çerçevesinde birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörölmüŖtür. Bu bağlamda kamu internet sitelerinin, devlet ile vatandaş arasındaki dolaysız iletişim ve etkileŖimini sağlayan pencereler olarak önemi artmıŖtır. İnternet sitelerinde, hizmetlerin hızlı, güvenli, kolay kullanılabilir ve standartlara uygun bir Ŗekilde sunumu; devletin ŖeffaflaŖması, hızlı, kesintisiz ve etkin bir Ŗekilde hizmet sunulması, vatandaşın her düzeyde yönetime katılımının sağlanması ve yaŖamlarının kolaylaŖtırılması, kurumlar arası bilgi alıŖveriŖi sağlanarak iŖ ve veri tekrarlarının önlenmesi gibi faydalar sağlayacaktır.
- 4.2** Ülkemizdeki kamu internet sitelerinin çoğunluğunda, kurum ve kurumun faaliyetleri hakkında temel bilgilere ulaŖılabilmekte ve doküman indirilebilmektedir. 2005 yılı sonu itibarıyla, ölkemizde kamu internet sitelerinden çok az sayıda etkileŖimli hizmet sunulabilmektedir. İnternet sitelerinden bu düzeyde hizmet sunulması, etkileŖimli ve katılımcı kamusal hizmet sunumunu hedefleyen e-Devlet için yeterli değildir. Bu nedenle, elektronik hizmet sunumunun geliŖtirilmesinde, talebinin artırılmasında ve önceliklendirilmesinde; sunulacak hizmetlerin vatandaşlar üzerindeki etkisi, faydası ve uygulama kolaylığı dikkate alınmalıdır. Dolayısıyla, vatandaşın günlük yaŖamında ihtiyaç duyacağı, uygulanması kolay ve etkisi yüksek hizmetlere öncelik verilmelidir. Kamu internet sitelerinin içerikleri, kurumların sorumluluk alanlarına göre deęiŖmekle beraber, *kurumlar faaliyet alanlarına giren hizmetleri e-ortamda/ internet sitelerinde sunacak gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.*
- 4.3** İnternet sitelerinin kurulması ve güncellenmesinde vatandaş odaklı hizmet sunumu anlayıŖı göz önünde bulundurulmalıdır. Bu çerçevede kullanıcıların beklenti ve talepleri alınmalı, Ŗikâyetleri değerlendirilmelidir. Ayrıca her bir kamu internet sitesinin muhtemel kullanıcı profili; eğitim, cinsiyet, kullanım nedeni, gelir düzeyi, vb. kriterler açasından saptanmalı ve bu profile uygun içerik, tasarım, kullanılabilirlik ve eriŖilebilirlik standartları siteye uyarlanmalıdır.
- 4.4** Elektronik ortamda sunulan hizmetlere olan talebi en çok etkileyen faktörlerden birisi de güvenlidir. Bu incelemede, vatandaşların internet üzerinden iŖlem yapmaktan kaçınma nedenleri arasında, kiŖisel bilgilerin internet üzerinden verilmek istenmemesi ve güvenlik endiŖesinin ön sıralarda yer aldığı; buna karŖılıklı kullanıcı bilgisayar ile sitenin bulunduğu sunucu arasındaki bilgi akıŖının güvenli olarak yapılmasını sağlayan SSL güvenlik sertifikasının çok az sayıda kurum tarafından temin edildiği görölmüŖtür. Vatandaşların elektronik ortamdan hizmet talep etme eğilimini artırmak için, kamu internet sitelerine duyulan güveni artıracak ve interneti güvenli kullanmalarına olanak sağlayacak tedbirler alınmalıdır. Aksi takdirde, e-Devlet hizmetlerine yeterli talebin olmaması, büyük maliyetlerle gerçekteŖirilmiş/gerçekteŖirilecek olan bu alandaki yatırımların atıl kalmasına yol açacaktır.
- 4.5** Elektronik ortamda hizmet sunumundan beklenen faydaların gerçekteŖmesi, büyük ölçüde kamu yönetimi anlayıŖının deęiŖimine ve modernizasyonuna bağlıdır. Kamu yönetiminin modernizasyon süreci, iŖ ve görev tanımlarının yeniden yapılarak, kamusal hizmetlere iliŖkin iŖ süreçlerinin sadeleŖtirilmesi ve elektronik ortama uygun olarak deęiŖtirilmesini

e-Devlete GeçiŖte Kamu Kurumları İnternet Siteleri gerektirmektedir. Bu anlayıŖ deęiŖimi, mükerrer iŖlemleri azaltacak, daha az personelle ve daha kısa sũrede, daha çok hizmet ũretimini sağlayacak; dolayısıyla kamusal maliyetleri dũŖũrecek ve verimliliği artıracaktır.

- 4.6** Denetim alıŖması kapsamında kamu kurumlarının hizmetlerinin yarıdan fazlasının elektronik ortama uygun olarak yeniden yapılandırıldığı bilgisi edinilse de, etkileŖimli sunulan hizmetlerin oranının dũŖũklũęũ dikkate alınırsa, halihazırda e-ortama aktarılan etkileŖimli hizmetlerin çok azının iŖ sũrelerinin gũzden geçirildiğini sũylemek mũmkũndũr. Sonuç olarak, kamu internet sitelerinden sunulan hizmetlerin iŖ sũrelerinin yeniden yapılandırılıp sadeleŖtirilmesi konusunda yeterli bir geliŖme kaydedilememiŖtir. Mevcut iŖ sũreleri sadeleŖtirilmeksizin hizmetin elektronik ortama aynen aktarılması halinde, e-Devletten beklenen en önemli fayda kalemi olan bũrokrasinin ve kırtasiyeciliğin azaltılması gerekleŖmeyecektir. Elektronik ortama aktarılacak kamu hizmetlerine iliŖkin mevcut iŖ akıŖ sũreleri belirlenerek, durum tespiti yapılmalı, gereksiz ve uygulanması zor sũreler elenmeli ve hizmetler internetten sunulacak Ŗekilde yeniden tasarlanmalıdır. Mũkerrer yatırımlardan ve iŖ tekrarlarından kaçınmak için kamunun yeniden yapılandırılması alıŖmalarıyla, elektronik ortamda hizmet sunulması alıŖmaları birlikte değerlendirilmelidir.
- 4.7** e-Devlet alıŖmalarının baŖarıya ulaŖmasında, halkın ihtiyaç duyacağı hizmetlerin belirlenmesi ve iŖ sũrelerinin sadeleŖtirilmesi kadar önemli bir diğer husus da; sũz konusu hizmetlerin kamu internet sitelerinden hızlı, etkileŖimli, kolay kullanılabilir ve eriŖilebilir bir Ŗekilde sunulmasıdır. Denetim alıŖmamızda kamu internet sitelerinin bu hususları karŖılayacak ve standartlara uygun bir Ŗekilde kurulup kurulmadıkları; tasarım, dolaŖım, içerik ve eriŖilebilirlik baŖlıkları altında incelenmiŖtir. Kamu kurum internet sitelerinin en zayıf olduğu alanın, kullanıcı beklentilerinin karŖılanması ve iŖlevsellięi açısından önem taŖıyan *içerik* olduğu gũrũlmektedir (Bkz.Grafik 13). Sitelerin içeriğinin zayıf belirlenmesine karŖılıklı, kolay kullanımı ve gezinebilirlik konusunda önem taŖıyan *tasarım* ve *dolaŖım* bakımından gũrece daha iyi sonuçlar alınmıŖtir. EriŖilebilirlik açısından en bũyũk zaafın, gũrme engelliler açısından internet sitelerinin kullanılabilir olmamasıdır. Kurumsal sitelerde tespit edilen sũz konusu zafiyetler, bũyũk lũde kamu internet siteleri ile ilgili asgari standartların belirlenmemesi ve buna iliŖkin bir uygulama-kontrol mekanizmasının kurulmamıŖ olmasından kaynaklanmaktadır.

Grafik 13: Kamu İnternet Sitelerinin Standartlara Uygunluğu (%)



- 4.8** Günümüzde faaliyette bulunan binlerce internet sitesi, kamusal bilgi ve hizmet üretmektedir. DPT'nin bu alana ilişkin raporunda da belirtildiği gibi, bilgi teknolojileri projelerinin gerçekleştirilmesi hem kapsamlı bir planlama süreci hem de yüksek maliyetler gerektirmektedir. Bu yüzden projelerin hayata geçirilmesi ile elde edilecek faydaların, sadece kurumsal değil, kamunun bütünü açısından maksimize edilmesi sağlanmalıdır. Bu konunun önemi nedeniyle; WAI kılavuzu da dikkate alınarak, kamu kurumlarının internet sitelerinde asgari ölçüde sunulması gereken bilginin ve sunum esaslarının bir rapor/genelge ile tespit edilmesi görevine, eDTr Projesi kapsamında yer verilmiştir. Bu görev, önce projenin bütünüdürünün *koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesinden* sorumlu kurum olan DPT'ye verilmiş; süresi içinde tamamlanamaması nedeniyle de, 2005 yılında TÜBİTAK'a devredilmiştir. Ancak, projenin geçen üç yıllık uygulama süresi içinde, kamu internet sitelerinin tasarım, dolaşım, içerik ve erişilebilirlik açısından en yüksek faydayı sağlayacak şekilde hizmet sunması için önemli olan internet siteleri kılavuzu hazırlama görevi, taslak kılavuz TÜBİTAK tarafından DPT'ye verilmesine karşılık, Haziran 2006 itibarıyla henüz sonuçlanmamıştır.
- 4.9** Haziran 2006 tarihinde İcra Kurulu tarafından uygun görülerek Yüksek Planlama kuruluna sevk edilen stratejik plan taslağında; kamu internet sitelerine ilişkin olarak, "Kamu İnternet Siteleri Standardizasyonu ve Barındırma Hizmeti" eylemine yer verildiği ve bu eylem için sorumlu kuruluş olarak TÜRK SAT A.Ş.'nin belirlendiği görülmektedir. Bilindiği üzere TÜRK SAT, Türk Ticaret Kanunu ve özel hukuk hükümlerine tâbi olmak üzere, 2004 yılında yasa ile kurulmuştur. Dolayısıyla, esas olarak kamu hukuku ve bürokrasisinin gerektirdiği yükümlülükler TÜRK SAT açısından bağlayıcı olmayacaktır. Bu durum, stratejik planda öngörülen görevlerin yürütülmesi sırasında kurumlarla sağlıklı iletişim kurulamaması gibi sorunlara yol açabilecektir.
- 4.10** Üstelik stratejik planda öngörülen görevler, sadece kamu internet siteleri için görsel, hizmet kalitesi, içerik, güvenlik, kimlik yönetimi ve kullanılabilirlik standardizasyonunun sağlanması, kamu internet sitelerinin özür lüder tarafından da kullanılabilmesine yönelik geliştirmeler yapılması ve talep eden kamu kuruluşlarının internet siteleri merkezi olarak barındırılması ile sınırlı olup kılavuzda ortaya konacak standartlara uyum konusunda bir kontrol ve yaptırım mekanizması öngörülmemektedir.

e-Devlete GeçiŖte Kamu Kurumları İnternet Siteleri

4.11 eDTr Projesi kapsamında bu alandaki dŖzenlemeler içinde kamu internet sitelerinin bu kılavuzdaki standartlara uygunluğunu kontrol edecek ve zamanında dŖzeltici önlemler alınmasını sağlayacak bir mekanizma da ngrŖlmemiŖtir. Bu nedenle Ŗlkemizde kamu internet siteleri, uluslar arası standartlara uygunluk gözetilmeden ve ulusal bir kamu internet yayın politikası olmaksızın, sadece kurumların inisiyatifinde yayın yapmaktadır. Dolayısıyla, yapılan yatırımların topluma fayda olarak geri dnŖŖmŖ risk altındadır. Söz konusu riskin azaltılması için anılan kılavuzun tŖm kamu kurumlarınca uygulanması ve bu sitelerin kılavuza uygunluğunun, oluŖturulacak bir kontrol mekanizması tarafından sŖrekli izlenmesi gerekmektedir. Böyle bir mekanizma, kamu internet sunum alıŖmalarının yŖrŖtŖlmesi; uluslar arası standartlara uyumun ve siteler arasında içerik ve tasarım tutarlılığının sağlanması ile sitelere tŖm toplum kesimlerinin eriŖebilirlięinin kolaylaŖtırılması adına son derece önemlidir. Bu nedenle; kurumların internet sitelerinin standartlara uygun hale getirilmesi ve teknolojik bağımlılığı önlemek ve teknolojilerin temininde tasarruf sağlamak için; alınması gereken tedbirlerin neler olduğunu belirleyecek, standartları gŖncelleyecek, kurumların ihtiyaı olan teknik desteği sağlayacak ve nihai olarak hizmet sunum kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacak bir yapı oluŖturulmalıdır.

EKLER

Ek-1: Anket ve Test Çalışmalarında Değerlendirilen Kurumlar

<u>Anket Gönderilen Kurum Adı</u>	<u>İncelenen Web Siteleri</u>
Adalet Bakanlığı	www.adalet.gov.tr/
Bağ-Kur Genel Müdürlüğü	www.bagkur.gov.tr
Başbakanlık	www.basbakanlik.gov.tr/
Bayındırlık Bakanlığı	www.bayindirlik.gov.tr/
Çalışma Bakanlığı	www.calisma.gov.tr/
Çevre-Orman Bakanlığı	www.cevreorman.gov.tr/
Denizcilik Müsteşarlığı	www.denizcilik.gov.tr
Devlet Arşivleri Gn.Md.	www.devletarsivleri.gov.tr/
Devlet Personel Başkanlığı	www.basbakanlik-dpb.gov.tr/
Devlet Planlama Teşkilatı	www.dpt.gov.tr
Dış Ticaret Müsteşarlığı	www.dtm.gov.tr/
Dışışleri Bakanlığı	www.disisleri.gov.tr/
Diyanet İşleri Başkanlığı	www.diyanet.gov.tr
Emekli Sandığı Gn.Md.	www.emekli.gov.tr
Emniyet Gn.Md.	www.emniyet.gov.tr
Enerji Bakanlığı	www.enerji.gov.tr/
Gelir İdaresi Başkanlığı	www.gib.gov.tr
Gümrük Müsteşarlığı	www.gümrük.gov.tr
Hazine Müsteşarlığı (-)	www.hazine.gov.tr/
İçişleri Bakanlığı	www.icisleri.gov.tr/
Kültür-Turizm Bakanlığı	www.kulturturizm.gov.tr/
Maliye Bakanlığı	www.maliye.gov.tr/
Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı	
TASİş Genel Müdürlüğü	
BÜMKO Genel Müdürlüğü	
Muhasebat Gn.Md.	
Milli Emlak Gn.Md.	www.meteor.gov.tr/
Milli Eğitim Bakanlığı	www.meb.gov.tr/
Milli Savunma Bakanlığı	www.msb.gov.tr/
Sağlık Bakanlığı	www.saglik.gov.tr/
Sanayi Bakanlığı	www.sanayi.gov.tr/
SSK Genel Müdürlüğü	www.ssk.gov.tr
Tapu ve Kadastro Genel Md.	www.tapu.gov.tr
Tarım Bakanlığı	www.tarim.gov.tr/
Türkiye İstatistik Kurumu	www.tuik.gov.tr/
Ulaştırma Bakanlığı	www.ubak.gov.tr/

Ek-2: GörüŖme Yapılan Uzman KiŖiler ile Doğrudan ÇalıŖmaya Katkı Sağlayan Akademisyenler

Kurum	Ad Soyad	Unvan
Akurgal DanıŖmanlık	Ali Akurgal	Genel Müdür
BAŖBAKANLIK	Füsun Koroğlu	BaŖbakanlık MüŖaviri
Bilgi Üniversitesi	Yasin BECENİ	Avukat
Bilgi Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Leyla Keser	BiliŖim Teknolojisi Hukuku Merkezi
Bilkent Üniversitesi	Prof.Dr.Mustafa AKGÜL	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
Boğaziçi Üniversitesi	Dr. AyŖe BAŖAR BENER	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
Boğaziçi Üniversitesi	Prof. Dr. Ufuk ÇAğLAYAN	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
BTC	A. Ömer ATLI	Yönetici Ortak
DAGM	Halilullah Özcan	Genel Md. Yrd.
DİE	Ayhan Doğan	BiliŖim İstatistikleri Ŗube Md.
DİE	İsmet Temel	UlaŖtırma İŖyerleri Ŗube Md.
İCC	Sunday Ülküsel	BaŖkan
İTÜ	Prof. Dr. Muhittin GÖKMEN	Elektrik Elektronik Müh. Bölümü
İTÜ	Prof. Dr. Emre HARMANCI	Elektrik Elektronik Müh. Bölümü Bölüm BŖk.
İTÜ	Prof. Dr. EŖref ADALI	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
İTÜ	Yrd.Doç. Turgut UYAR	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
İTÜ	Yrd.Doç. Berk ÜSTÜNDAğ	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
ODTÜ	Prof. Dr. Buyurman Baykal	Elektrik Elektronik Müh. Bölümü
ODTÜ	Prof. Dr. FatoŖ Yarman Vural	Rektör DanıŖmanı
ODTÜ	Prof. Dr. Veysi İŖler	Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
ODTÜ	Banu Camgözoğlu	ODTÜ Alan Adları Müdürü
Peppers&Rogers	Ozan Bayülken	Yönetici
Peppers&Rogers	Tülay İdil	Müdür
SAP	Serdal MERMER	SatıŖ Destek DanıŖmanı
Siemens	Tevfik KOR	Yönetim DanıŖmanı
SUN Microsystems	Sinan KEZER	Yazılım Çözümleri Müdürü
TELKODER	Rıdvan UğURLU	Gen. Sekreter
TELKODER	Yusuf Ata ARIAK	BaŖkan
TODAİE	Doç. Türksel Kaya BENGSHİR	Öğretim Üyesi
TÜBİSAD	Reha Ersoy	Gen.Sekreter
Türkiye BiliŖim Derneği (TBD)	Ahmet AYVALI	Yönetim Kurulu Üyesi
Türkiye BiliŖim Derneği (TBD)	Bilgehan Yıldırım	Genel Koordinatör
Türkiye BiliŖim Derneği (TBD)	Rahmi Aktepe	Dernek BaŖkanı
Türkiye BiliŖim Vakfı (TBV)	Behçet Envarlı	Gen. Sekreter
Türkiye BiliŖim Vakfı (TBV)	Tuncer Üney	Proje Koordinatörü

Ek 3: Sözlük

- **ASP (Active Server Pages/ Etkin Sunucu Sayfaları):** Microsoft tarafından geliştirilen internete yönelik sunucu tarafı (serverside) çalışan bir teknolojidir. Sunucunun sadece durağan sayfaları istemciye (ziyaretçi) göndermesi yerine, ziyaretçiden veri kabul edilmesi gerekliliğinin sonucunda ortaya çıkmıştır. Bilgi toplumu: yeni temel teknolojilerin gelişimiyle bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşamasıdır.
- **Browser (Web Tarayıcısı):** İnternet üzerinde dokümanların transfer edilip görüntülenmesini sağlayan programlara verilen addır.
- **CSS (Cascading Style Sheets/ Sayfa Tasarımı Stil Şablonları):** Sayfa tasarımında global; renk, font, büyüklük gibi stil şablonları hazırlama olanağı yazılım teknolojileridir.
- **e-Devlet Kapısı:** Vatandaşların web üzerindeki tek bir noktadan kamu hizmetlerinden faydalanmasını sağlayacak altyapıyı oluşturacak bir projedir.
- **e-Hizmet/Elektronik Hizmet:** Elektronik ortamda vatandaşa sunulan kamusal hizmetler.
- **e-Kurum:** Vatandaş ile ilgili kurumsal hizmetlerini, internet üzerinden sunan, ancak başka kurumlarla entegrasyon sağlayamamış kurumlardır.
- **Genişband:** Farklı tanımlamalar yapılmakla birlikte günümüzde 126 veya 512 Kbps' den daha hızlı internet erişim imkanı sağlayan teknolojilerin genel adı.
- **HTML (Hypertext Markup Language):** Yazı, grafik, ses, film gibi pek çok farklı yapıdaki verilerden oluşabilen hypertext bir dokümanı formatlamak ile ilgili komutlar içeren bir yorumlayıcı programlama dilidir.
- **İnteraktif (Etkileşimli) İşlem:** Kurum ile arasında hizmetten yararlanmak isteyen vatandaş arasında çift yönlü bir iletişim.
- **İnternet (Genel ağ):** Dünyayı saran ve merkezi olmayan, ağlardan oluşan bir ağ sistemidir. İngilizce örümcek ağı, ağ, dokuma kumaş kelimelerinden türemiş olan internet kelimesi günümüzde görüntü, metin, ses, video gibi içeriklerin kullanılabilirdiği, yayınlandığı servisleri ifade eder.
- **İnternet Sayfası:** HTML olarak adlandırılan dil yardımıyla oluşturulmuş, içinde metin, statik, dinamik görüntü, ses gibi objelerin bulunabileceği browser (tarayıcı) yardımıyla görüntülenebilen dosyalara verilen addır.
- **İnternet Sitesi:** Bir kurum yada kuruluşun ürün, hizmet, bilgi, iletişim gibi sık kullanılan başlıklarda ve sınırı olmayan birçok alanda oluşturulabilen internet sayfalarının toplu halde bir düzen içinde bulunduğu internet sayfası gruplarına internet sitesi denir.
- **İnternet Tasarımı:** İnternet sitesinin görüntülenen grafik arayüzünün, menü ve erişim yapısının kullanımı kolay, bilgiye en kısa yolla ulaşabilecek, işlevsel ve hızlı bir yapıda oluşturulmasıdır.
- **İntranet:** Kurum içinde çalışan özel, kapalı bağlantı ağıdır. /Bir kuruluşa özgü güvenlik duvarının arkasında yer alıp İnternet ağını protokol ve teknolojilerini kullanan bilişim ağı)
- **SSL (Secure Socket Layer/ Güvenli Yuva Katmanı):** SSL sertifikasının görevi, kullanıcı bilgisayarı ile sitenin bulunduğu server arasındaki bilgi akışının güvenli olarak yapılmasını sağlamaktır. Sertifika bir anahtarlama dosyasından oluşur ve sunucuya yüklenir. Bir siteye normal olarak HTTP protokolü ile bağlanılır ve ziyaretçi-sunucu arasında bilgiler normal paketleme ile akar. SSL sertifikası kullanıldığında güvenli olarak çağrılacak sayfa veya siteye HTTPS protokolü ile bağlanılır. Bu sayede

e-Devlete GeçiŖte Kamu Kurumları İnternet Siteleri

ziyaretçi-sunucu arasındaki bilgiler kriptolu olarak paketlenir ve ancak kullanıcı browserı veya sunucu tarafından çözülr. Böylelikle kullanıcı tarafından sunucuya gönderilecek önemli bilgiler, kredi kartı, üye bilgileri vs., sunucuya ulaşınca kadar geçeceği network sistemlerinden okunamaz veya alınamaz.

- **Stratejik Plan Önerisi:** Bilgi Toplumu Stratejik Planına esas olmak üzere danışman firma tarafından hazırlanan plan önerisi dokümanı
- **Stratejik Plan Taslağı:** Danışman firma tarafından hazırlanan plan önerisi dokümanından yararlanılarak DPT tarafından hazırlanarak eDTr Projesi İcra Kuruluna ve daha sonra Yüksek Planlama Kuruluna sunulan Bilgi Toplumu Stratejik Plan taslağı
- **Web Araçları:** İnternet sitesinin tasarımında kullanılan; link, arama motoru, menü, yön okları, metin, statik, dinamik görüntü, renk, ses gibi objelerin tümüne verilen addır.
- **World Wide Web Consortium (W3C);** WWW ile ilgili tüm alanlarda araştırmaları yöneten ve standartları geliştiren ticari kurumlar ve eğitim kurumlarının konsorsiyumudur. İnternetin gelişimini ve müşterek çalışabilirliğini teşvik eden ortak protokoller geliştiren; HTML, XML, CSS ve diğer standartları dünyanın hizmetine sunan W3C'nin çalışmaları, ABD'de MIT' ta (Massachusetts Teknoloji Üniversitesi), Avrupa'da ERCIM (Avrupa İnfomatik ve Matematik Araştırma Konsorsiyumu) ve Japonya'da Keio Üniversitesi'nde üstlenmiştir.
- **WWW (World Wide Web):** Dünyayı saran ağı.