

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### *Bütün İnternet Sayfaları Kullanıcı-Bilgisayar Etkileşiminin Etkili ve İşlevsel Olmasını Kolaylaştıracak Şekilde Yapılandırılmalıdır.*

Tasarımcılar, bilgisayarın yeteneklerinin sağladığı avantajlardan faydalanarak, kullanıcıların üzerindeki yükü azaltma yönünde çaba göstermelidir. Kullanıcılar, internet sayfalarını bilgiler rahat kullanılabilir bir formatta sunulduğunda ve içerik düzenlemesi sezgisel olduğunda iyi bir şekilde kullanabilmektedirler. Ayrıca, kullanıcılar genel olarak iş yapma düzenlerine uyan, çok fazla bilgiyi akılda tutmalarını gerektirmeyen, kolaylıkla anlaşılabilir bir terminoloji (teknik terimler) içeren ve onların aşırı bilgiyle yüklemeyen görevlendirme dizilerinden etkin şekilde yararlanmaktadırlar.

Bunun yanı sıra, kullanıcıların, bir internet sayfasının yüklenmesi için uzun süre beklememelidir. Kullanıcıya, belirli bir süre beklemesini gerektiren durumlarda, uygun bir geri bildirim sağlanmalıdır. Tasarımcılar, kullanıcıları gereksiz sayfa ve grafiklere yönlendirmemeli ve kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgilere kolaylıkla erişebilmesine ve yazdırılabilmesine olanak tanımalıdır. Etkileşimli uygulamaların ekranda ön plana çıkarılması ve gerektiğinde abonelik sistemi yardımı ile gerekli etkileşimli uygulamalara farklı bir arayüzden ulaşılmasının sağlanması da kullanıcıya, gerekli hizmetlere kolaylıkla ulaşma imkanı sunacaktır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Tasarım Hiyerarşisi

**Kural:** İnternet sitesi tasarlanırken uygun bir hiyerarşi göz önünde bulundurulmalıdır.

**Açıklama:** İnternet sitelerinin geniş bir içeriğe sahip olması gereken durumlarda, sunulan bilgilere kolay erişimi sağlamanın ilk kuralı, bilgilerin doğru organize edilmesidir. Bilgilerin doğru organize edilmesi; doğru dolaşım sisteminin kurulmasını ve dolayısıyla kullanıcıların bilgiye kolay erişimini beraberinde getirecektir. Bilgi organizasyonunu üç ana başlıkta toplamak mümkündür:

- Bilginin mantıksal olarak bölünmesi
- Bilginin önem sırasına göre dizimi
- Bilgi blokları arasında hiyerarşik yapının kurulması

İnternet sitesinde sunulacak bilgiler tek bir bütün halinde bulunmamalı, küçük boyutlu parçalara bölünmelidir. Bu bölme işlemi mantıksal olarak yapılmalıdır. Site içeriğini oluşturan bilgi blokları arasındaki mantıksal ilişkiler incelenerek hiyerarşik bir yapı kurulmalıdır. Bu yapı kurulurken bilgilerin önem sırası da göz ardı edilmemelidir. Özellikle kullanıcılar için kritik önem taşıyan bilgilerin kolay erişilebilir noktalarda tutulması gerekmektedir. Böylece, bir internet sitesini oluşturan bilgilere ait organizasyonel yapı elde edilecektir.



Şekil 1: Düzenli Yapı

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

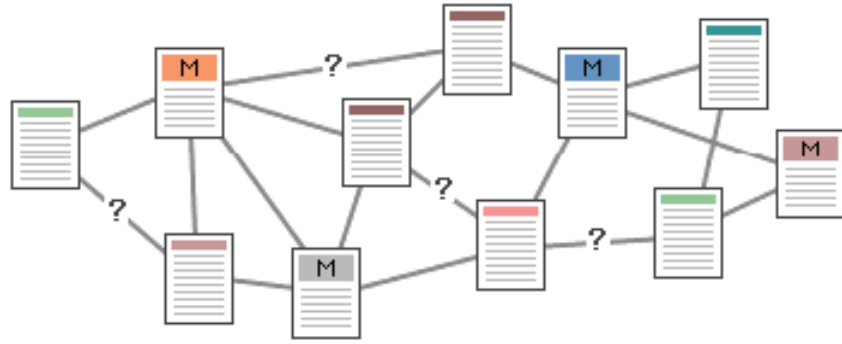
## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yükleme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yükleme
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Tasarım Hiyerarşisi

Site içinde sunulan bilgilerin mantıksal anlamda tutarlı olacak şekilde organize edilmesinin yanı sıra, bu bilgiler önem düzeyi de dikkate alınarak yapılandırılmalıdır. Şekil 1'de örnek bir bilgi yapılandırılması verilmiştir. Bu yapı düzenli olup, her dokümanın kolaylıkla bulunabilmesini ve kullanıcıya kolay geri dönüş imkanı verilmesi sağlamaktadır.



Şekil 2: Karmaşık Yapı

Şekil 2'de ise asla kurulmaması gereken bir bilgi organizasyonu gösterilmektedir. Bu örnekte, mantıksal bölümlenme yapılmamış, bağlantılar gelişigüzel verilmiştir. Bu şekilde bir yapıda sağlıklı dolaşım imkanı yoktur.

İnternet sitesi tasarımının karmaşık olmaması için tasarım öncesi kurum içi iş, veri, enformasyon ve bilgi akış süreçlerinin çıkarılması, aralarında mantıklı bağlantıların oluşturulması, daha sonra tasarımın prototiplerinin ortaya çıkartılması önerilmektedir. Bu aşamaların ardından nihai site tasarımına girişilmesi en etkili yapının kurulmasını sağlayacaktır.<sup>(1)</sup>

(1) Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu, Sürüm 1.0, Ağustos 2006

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

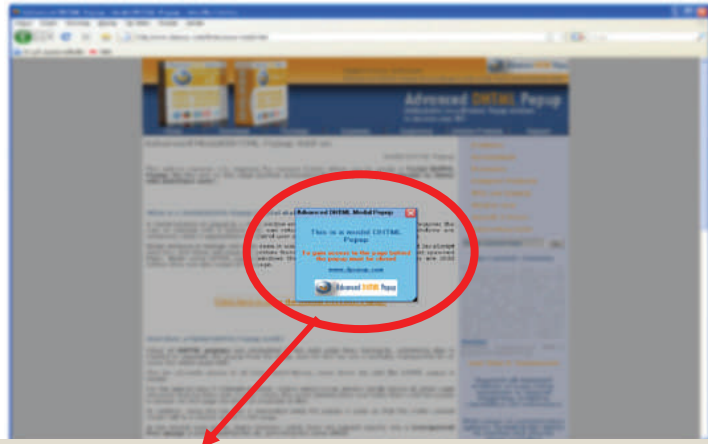
### *Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi*

**Kural:** Kullanıcılara onlar tarafından istenilmemiş açılır pencere ve grafiklerin gösterilmesinden kaçınılmalıdır.

**Açıklama:** Kullanıcılar, yapmaya çalıştıkları işi engellemesi nedeni ile istenmeyen açılır pencere (pop-up) ve grafiklerin rahatsız edici ve dikkat dağıtıcı olduğuna dair yorumlarda bulunmaktadır. Dolayısıyla yeni bir sayfaya ancak kullanıcı onayı ile geçilmelidir. Kullanıcının onayı olmadan başka sayfalara otomatik yönlendirme veya açılan sayfanın kullanıcı onayı olmadan otomatik boyutlandırılması gibi kullanıcıyı yoran tasarımlar kullanılmamalıdır.

Kendiliğinden açılan pencereler, sadece gerekli olduğunda ve çok dikkatli bir şekilde kullanılmalıdır. Sıradan kullanıcılar, yeni açılan pencereler nedeni ile paniğe kapılabilmekte ve yaptıkları işi yarıda bırakabilmektedirler. Ayrıca otomatik açılan pencereler sistem kaynaklarını kullandığı için bilgisayarlarda yavaşlamaya da neden olabilmektedir.

### **Örnek Sayfa:**



**Olumsuz Örnek:** Sayfa açıldığında otomatik olarak yüklenen ortadaki kutu içinde reklam, ilan veya duyuru olabilir. Bunlar tüm kullanıcıları ilgilendirmeyebilir. Kullanıcıların tümünün bu kutuyu görmek istemeyeceği göz önünde tutulmalı ve site buna uygun şekilde tasarlanmalıdır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması

**Kural:** Kullanıcılar internet sitesi içinde farklı sayfalarda farklı yapı ve kullanım yöntemleri ile karşılaşmamalıdır. Tutarlı ve standart bir görünümün tüm siteye hakim olması sağlanmalıdır.

**Açıklama:** Sitenin bir yerindeki yapı ile diğer yerlerdeki yapı birbirinden farklı olursa kullanıcı bu farklı noktaları keşfetmek için çaba harcayacak ve bu da performansını doğrudan etkileyecektir. Sayfaların gezinme, yazı stili, düğme stilleri, renk kullanımı, bilginin sunumu gibi özelliklerinin standart olmasına azami dikkat gösterilmelidir. \*Ayrıca sayfaların tüm internet görüntüleyicilerde aynı yapıda görünebilmesi için W3C standartlarında belirtilmiş olan kurallara uyması gerekmektedir.

### Örnek Sayfa:

Online Bilet: Check-in Tarife Kalkış-Variş

Nereden: Seçiniz Nereye: Seçiniz

Gidiş Tarihi: 04.06.2008 Dönüş Tarihi: 06.06.2008

Gidiş-Dönüş

Sınıfı: Yetişkin (12+)

Haziran, 2008

Pzt	Sal	Çar	Per	Cum	Cmt	Paz
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Tarih seçiniz

Nereden: Adana

Nereye: Amsterdam

Gidiş Tarihi: Haziran, 2008

Bugün

Pzt Sal Çar Per Cum Cmt Paz

Pzt	Sal	Çar	Per	Cum	Cmt	Paz
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Tarih seçiniz

Dönüş Tarihi: Haziran, 2008

Bugün

Pzt Sal Çar Per Cum Cmt Paz

Pzt	Sal	Çar	Per	Cum	Cmt	Paz
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15

Olumlu Örnek: Örnekte 2 farklı sayfa içindeki takvim uygulamaları aynı biçimde verilerek standart haline getirilmiştir ve bu yolla kullanıcının zorluk çekmemesi sağlanmaktadır.

\*W3C HTML Geçerlilik Kontrol Sayfası : <http://validator.w3.org>

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### *Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım*

**Kural:** Tasarımlarda kullanıcıların bir sayfadan diğerine geçtiğinde önceki sayfadaki bilgileri hatırlamasını bekleyen uygulamalara yer verilmemelidir.

**Açıklama:** İnsan beynindeki hafıza merkezleri kısa süreli ve uzun süreli olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kullanıcılar internet sitelerini kullanırken genel olarak kısa süreli hafıza merkezlerini kullanmaktadır. Ancak kısa süreli hafıza merkezlerinin kısıtlı kapasitesi nedeni ile aynı anda göreceli olarak bir kaç bilgi parçası hatırlayabilmektedirler. Ayrıca bu kısa süreli bellek kapasitesi, insanlar yaşlandıkça daha da kısıtlı hale gelmektedir. Kullanıcılar, bir internet sayfasındaki bilgiyi başka bir sayfada veya aynı sayfa içerisinde başka bir bölümde hatırlamaları gerektiğinde zorlanabilmektedir. Eğer kullanıcıların bir site içindeki bilgiler arasında karşılaştırma yapması gerekiyorsa, beyindeki kısa süreli hafıza merkezini etkin kullanabilmek için karşılaştırma yapılacak parçalar aynı sayfada ve birbirine yakın olarak konulmalıdır. Böylece, kullanıcı göz önünde bulunan bilgiyi kullanarak, daha kolay ve sağlıklı bir değerlendirme yapmış olacaktır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### *Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması*

**Kural:** İnternet sitesi tasarımında uygun bilgi organizasyonu, yazım araçları kullanımı, görsel malzemelerin tasarımı gibi konulara dikkat edilerek kullanıcıların bilişsel yükü azaltılmalıdır.

**Açıklama:** Bir internet sitesini ziyaret eden kullanıcı, o sitede ihtiyacı olan bir bilgi ya da servisi arama eğilimi içinde olacaktır. Tasarımcının görevi, bu arama sürecinde kullanıcının işini mümkün olduğunca kolaylaştırmaktır. Kullanıcıların en çok ihtiyaç duyduğu bilgi, kolaylıkla görülebileceği yere konulmalıdır. Resim ve yazılar birbirlerini desteklemeli, gereksiz olan hiçbir öge kullanılmamalıdır. Kullanıcılar, bilgiye en kısa yoldan ve en az çaba ile ulaşabilmelidir.

### **Örnek Sayfa:**



Olumsuz Örnek: Genellikle kullanıcıların sayfayı ziyaret ettiğinde ilk odaklanacakları nokta sol üst alandır. Örnek sayfada ilgili menülerin veya çok önemli bilgilerin bulunması gereken sol üst alana kalite sertifikası gibi kullanıcıları çok fazla ilgilendirmeyen bir amblem konulması bilişsel yükü arttırmakta ve sayfa kullanımını zorlaştırmaktadır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması

**Kural:** Tasarımcılar internet sitelerinin bilgiye yönelik güvenirlğini etkin kılmalıdır.

**Açıklama:** İnternet sitesinde kullanılan içeriğin (dokümanların, belgelerin) kaliteli olması sağlanmalıdır.

İnternet ortamında yayınlanacak tüm dokümanlar ve kurumun diğer basılı dokümanları aynı titizlikte hazırlanmalıdır. Dokümanlar gerek içerik, gerekse biçimsel anlamda hiçbir hata içermemelidir. Kamu internet sitesinde, eksik, yanlış, eski bilgi ve dokümanlara kesinlikle yer verilmemelidir. İnternet üzerinde yayınlanacak dokümanların da, aynen basılı dokümanlarda olduğu gibi, kurumun kalite yöntemleri ve onay süreçlerine göre denetlenmesi gerekmektedir.

### Örnek Sayfa:



Olumsuz Örnek: Bir belediyeye ait olan bu sayfada tüm kullanıcıları ilgilendirmeyen bir festival ilanının tam sayfayı kaplayacak şekilde ana sayfaya yerleştirildiği görülmektedir. Kullanıcıların gerekli işlemlere veya bilgilere ulaşması zorlaştırılmış, kurumun saygınlığına uygun olmayan bir tasarıma yer verilmiştir.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması

**Kural:** Tasarımcılar, internet sayfalarının yüklenme hızı ve süresi hakkında kullanıcıya bilgi vermelidir ve bu yüklenme sürelerinin benzer bağlantı özelliklerine sahip olan bilgisayarlarda aynı olması sağlanmalıdır.

**Açıklama:** İnternet sayfalarının yüklenme sürelerini tespit eden yazılımlar ile sitede analizler yaparak, sayfaların yüklenme süreleri bir standarda getirilmelidir. Uzun yüklenme süresi olan sayfalar belirlenerek gerekli düzeltmeler yapılmalıdır. Kullanıcıların, sayfa yüklenme süreleri ile ilgili bilgilendirilmeleri ve indirme işlemi yapma konusunda daha bilinçli kararlar alabilmeleri sağlanacaktır. Örneğin, “ADSL bağlantısı olan bir bilgisayarda X boyuttaki dosyanın indirilme süresi t dakika kadardır” gibi standart bilginin ortaya konulması ile kullanıcıların belli bir sürede indiremeyecekleri dosyalarla zaman kaybetmeleri önlenebilir.

### Örnek Sayfa:

The screenshot shows a software download interface. At the top, there is a blue button labeled 'Yükle'. Below it, the section 'Hızlı Ayrıntılar' (Quick Details) lists the following information:

Dosya Adı:	IE7-WindowsXP-x86-trk.exe
Sürüm:	7.0
Yayınlandığı Tarih:	03.07.2008
Dil:	Türkçe
Yükleme Boyutu:	14.1 MB
Tahmini Yükleme Süresi:	Çevirmeli ağ (56K) 35 dk.

Below the table, there is a dropdown menu for 'Dili Değiştir:' (Change Language). The dropdown is open, showing the following options: Çevirmeli ağ (56K), Çevirmeli ağ (56K), DSL/Kablo (256K), DSL/Kablo (768K), and T1 (1,5M). A 'Değiştir' (Change) button is located to the right of the dropdown.

Olumlu Örnek: Örnek sayfada indirilebilecek bir uygulamanın hangi tür bağlantı ile kaç dakikada indirilebileceği belirtilmiş ve kullanıcıya seçim hakkı verilerek sayfanın kullanımı kolaylaştırılmıştır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması

**Kural:** Site içerisinde verilen bilgilerin hem çevrimiçi okunabilmesi, hem de uygun şekilde yazdırılabilmesi sağlanmalıdır.

**Açıklama:** Belgeler kullanıcıların hem çevrimiçi ortamda okuyabilmelerine hem de çıktı alabilmelerine yönelik beklentilerini karşılayabilecek şekilde hazırlanmalıdır. Yapılan bir çalışma, kullanıcıların belgeleri çevrimiçi ortamda ya da çıktı olarak okuma yönündeki tercihlerinde en önemli unsurunun belgenin boyutu olduğunu göstermektedir. Uzun belgeler (5 sayfadan fazla olanlar) yazdırılabilir ve kısa belgeler ise çevrimiçi ortamda okunabilir. Bunun yanı sıra, kullanıcılar genelde, araştırma, sunum ve belirli bir noktayı destekleyen bilgilerin çıktısını almayı tercih etmektedirler. Eğlence amaçlı bilgileri ise genellikle çevrimiçi ortamda okumaya yönelmektedirler.

Kullanıcıların çıktı almaya yöneldiği durumlar: (a) belge çok fazla sayfa içi kaydırma gerektiriyorsa, (b) kullanıcılar belgeyi daha sonra okumaya ihtiyaç duyuyorlarsa, (c) belgelerin karmaşıklığı nedeniyle vurgulama ve yorum yapılması gerekiyorsa. Bu nedenle, her sayfada yazdır seçeneğinin bulunması ve bu yolla yazıcıdan uygun formatta çıktı alınmasının sağlanması kullanıcılar açısından önemlidir.

### Örnek Sayfa:

Sanayi	<b>Sabun Köpüğüyle Yeni Bir Rekor</b>
Kamu	
Kurum Bilgileri	İngiltere'deki Londra Bilim Müzesi çok ilginç bir rekor denemesine ev sa izlediği bu büyük gösteride, Guinness Rekorlar Kitabı temsilcileri de bul uzmanı", izleyicilerin meraklı bakışları altında, 50 çocuğu sabun köpüğü Sabun köpüğünden baloncuk yapmak, aşında bilimsel bir etkinlik. Her şe yapılacağı bulmak için araştırma ve çok sayıda deney gerektiriyor. Üs özellikleri de araştırmacıların ilgisini çeken konulardan biri. Zaten bu re fizik olaylarının anlatıldığı etkileşimli sergisinin açılışında gerçekleştiril
Merkez ve Enstitüler	
Yayımlar	
İstatistikler	
Basın Odası	<b>Derleyen:</b> Ash Zülal
e-TÜBİTAK	<b>Kaynak:</b> Treff, Mart 2008
Hızlı Erişim	24.03.2008
	 Yazdır

Olumlu Örnek: Kullanıcılara internet sayfalarında "Yazıcıdan çıktı al" seçeneği sunulması, sitenin kullanılabilirliğini artırır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Süre Aşımı (Time-out) Gerektiren Sayfalarda Uyarı

**Kural:** Eğer sayfalarda süre aşımı varsa, kullanıcıların bunu bilmesine olanak sağlanmalı ve verilen zaman dolmadan ek süre isteyebilmeleri için onlara uyarıda bulunacak uygulamalara yer verilmelidir.

**Açıklama:** Bazı sayfalar otomatik olarak (genellikle güvenlik nedenleriyle) süre aşımına uygun tasarlanmaktadır. Kullanıcıların belli bir zaman aralığında giriş yapmasına izin veren sayfalar, özellikle işlemleri ve okumaları yavaş yapan kullanıcılar için sorun yaratabilmektedir. Bu tür kullanıcılar için gerekli uyarının açık olarak verilmesi gereklidir. Süre aşımı durumunda verilecek geri bildirim de açık ve anlaşılır olması, anlaşılmayan sistem mesajı türünde hata mesajlarından kaçınılması gerekmektedir.

### Örnek Sayfa:



Olumlu Örnek: İnternet sitesinin güvenliğinin sağlanmasının yanı sıra, kullanıcılara bu konuda bilgi verilmelidir. Bu sitede görüldüğü gibi, kullanıcı uzun süre işlem yapmadığı için bilgilendirilmektedir.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### *Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme*

**Kural:** Kullanıcılara, belirli bir süre beklemeleri gereken durumlarda uygun geribildirim sağlanmalıdır.

**Açıklama:** Eğer yapılacak işlem 10 saniyeden daha kısa süreceyse, durumu gösteren bir kum saati ve benzeri bir simge kullanılması gerekmektedir. Eğer yapılacak işlem 60 saniye veya daha uzun süreceyse, tamamlanma gelişimini gösteren bir işlem göstergesi kullanılmalıdır. Eğer işlem bir dakikadan fazla süreceyse bunun kullanıcıya bildirilmesi ve işlem tamamlandığında belirgin bir uyarı veren uygulama kullanılması gerekmektedir. Kullanıcılar genellikle uygulamanın tamamlanmasının uzun zaman alacağını bildikleri durumlarda, diğer aktiviteleri yapmaya yönelmektedirler.

### **Örnek Sayfa:**

Sayfaya yönlendirilirken lütfen bekleyin...



**Olumlu Örnek:** Bu örnekte görüldüğü gibi kullanıcıya yapılacak işlem için beklemesi gereken süreye yönelik görsel olarak bilgi verilmektedir.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### *Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması (Jargon Kullanılmaması)*

**Kural:** Tasarımcılar internet sitelerinde kullanıcıların anlayabileceği bir terminoloji kullanılmalıdır.

**Açıklama:** Kullanıcıların, çeşitli internet sitelerinin özellikleri ve bazı durumlarda nasıl kullanılacakları ile ilgili olarak tasarımcılardan farklı görüşleri vardır. Bu özellikler içerisinde, üzerinde tıklandıktan sonra bağlantının rengini değiştiren ve kullanıcının sayfalar arasındaki bağlantıyı kaybetmemesi için yol gösteren ekme kırıntısı yaklaşımı (breadcrumbs), ana sayfadaki sağ ve sol tablolar, birçok ana sayfanın en üstündeki etiketler ve arama seçeneği bulunmaktadır. Örneğin, yardım bölümünde “ekme kırıntısı” terimini kullanırsanız, bu terime aşina olmayan bir kullanıcının da terimi anlamasını kolaylaştıracak, rehberliği sağlayacak düzeyde içerik verilmesi gerekmektedir. “Gezinim çubuğu”ndan bahsedilen durumlarda, gezinme çubuğu ile neyin kastedildiği açıklanmalıdır. Kullanıcılar sayfadaki bir öğeyi nasıl kullanacaklarını bilseler bile, onu tanımlamak için kullandıkları terimler tasarımcılarınki ile aynı olmayabilir.

### **Örnek Sayfa:**



Olumlu Örnek: Kullanıcılar tasarımcıların kullandıkları teknik terimleri veya belli alanlara ait terminolojileri anlamakta zorluk çekebilir. Bu sitede terimler Sağlık Alanında bilgisi olmayan bir kişinin bile içeriği ve bağlantıları anlamasını sağlayacak şekilde kullanılmıştır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

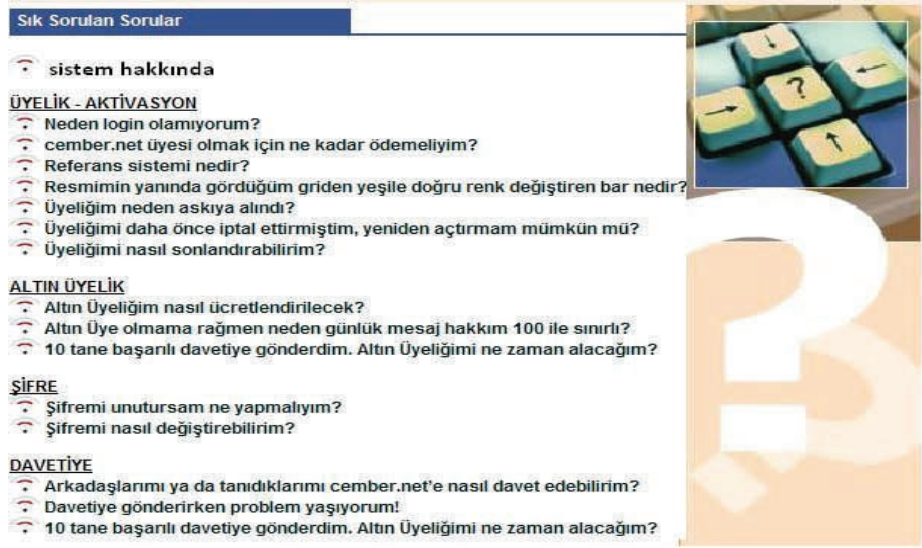
1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Yardım Seçeneğinin Bulunması

**Kural:** İnternet sitesiyle ilgili ek yardıma ihtiyaç duyan kullanıcılara yardım seçeneği sağlanmalıdır.

**Açıklama:** Kullanıcılar bazı durumlarda özel yardıma ihtiyaç duyabilmektedirler. Bu durum, özellikle fazla deneyimi olmayan veya siteyi ilk defa kullanan kullanıcılar için daha önemlidir. Yeni kullanıcıların sitenin içeriği ile ilgili daha fazla bilgiye ulaşmasına olanak sağlayan ve sitede en iyi şekilde gezinme yollarına açıklık getiren bir yardım bölümü hazırlanması gerekmektedir.

### Örnek Sayfa:



**Sık Sorulan Sorular**

**sistem hakkında**

**ÜYELİK - AKTİVASYON**

- Neden login olamıyorum?
- çember.net üyesi olmak için ne kadar ödemeliyim?
- Referans sistemi nedir?
- Resmimin yanında gördüğüm griden yeşile doğru renk değiştiren bar nedir?
- Üyeliğim neden askıya alındı?
- Üyeliğimi daha önce iptal etmiştim, yeniden açtırmam mümkün mü?
- Üyeliğimi nasıl sonlandırabilirim?

**ALTIN ÜYELİK**

- Altın Üyeliğim nasıl ücretlendirilecek?
- Altın Üye olmama rağmen neden günlük mesaj hakkım 100 ile sınırlı?
- 10 tane başarılı davetiye gönderdim. Altın Üyeliğimi ne zaman alacağım?

**ŞİFRE**

- Şifremi unutursam ne yapmalıyım?
- Şifremi nasıl değiştirebilirim?

**DAVETİYE**

- Arkadaşlarımı ya da tanıdıklarımı çember.net'e nasıl davet edebilirim?
- Davetiye gönderirken problem yaşıyorum!
- 10 tane başarılı davetiye gönderdim. Altın Üyeliğimi ne zaman alacağım?

**Olumlu Örnek:** Kullanıcıların özel yardıma ihtiyaç duyduğu durumlarda onlara ayrıntılı bir yardım sayfasının sunulması gerekmektedir.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı

**Kural:** Sistem tarafından kullanıcıya verilecek hata mesajlarının problemle ilgili anlaşılır bir açıklama getirmesi ve kullanıcıyı doğru yönlendirecek şekilde tasarlanması gerekmektedir.

**Açıklama:** Hata mesajları internet geziniminin en rahatsız edici özelliklerinden biridir ve birçok farklı nedenden ortaya çıkabilmektedir. Genellikle hata mesajları, bir internet sayfasının kullanıcının talep ettiği sayfaya yönelmesinin çalışmayan bağlantı, süre aşımı, dosyanın taşınmış olması gibi nedenlerden dolayı sağlanamadığı anlamına gelmektedir. Bu nedenle, oluşan hata mesajlarının, kullanıcıya hatanın nedeni hakkında anlaşılır açıklıkta bilgi vermesi, problemi çözebilmek için önemlidir. İnternet sunucusunda bulunan 404, 403, 504 gibi sunucu ile ilişkili hata kodları yerine daha anlaşılır hata mesajlarının kullanılması gerekmektedir.

### Örnek Sayfa:



**Olumlu Örnek:** Bu internet sitesinde kullanıcıdan e-posta adresi ve parolası girilmesi beklenmesine rağmen sadece e-posta adresi girildiği görülmektedir. Bunun gibi eksik bilgi girildiği durumlarda kullanıcıya açık ve anlaşılır hata mesajları verilmesi gerekmektedir.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı

**Kural:** Tasarımcılar dosyaları ve dizinleri isimlendirirken, kullanıcı tarafından anlaşılabilir isimleri tercih etmelidirler.

**Açıklama:** İnternet sitelerinin taşınabilirliğini arttırmak ve bağlantıların çalışmama riskini azaltmak için aşağıdaki dosya ve dizin isimlendirme uygulamaları benimsenmelidir: Dosya ve dizin isimlerinin,

- Küçük harfle yazılması,
- Boşluk vb. özel karakterleri içermemesi, (alt çizgi ve kısa çizgi kabul edilebilir)
- 20 karakterden az olması,
- Uzantılarının doğru tanımlanmış olması. Örneğin, htm, html, gif, jpg, rtf, pdf.

### Örnek Sayfa:

Olumsuz Örnek: Dosya ismi 20 karakterden fazla.

Olumsuz Örnek: Dosya uzantısı duvar kağıdı olabilecek resim dosyası uzantısı değil.



çiçekler.html

### Duvar Kağıtları



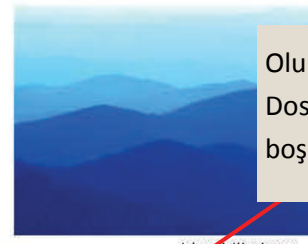
günbatımındaçokgüzelbirmanzara.jpg

Olumsuz Örnek: Dosya ismi büyük harflerle yazılmış.



WINTER.jpeg

Olumsuz Örnek: Dosya ismi boşluk içeriyor.



blue hills.jpeg

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Özel Yazılım Eki (Plug-in) Yüklenmesi

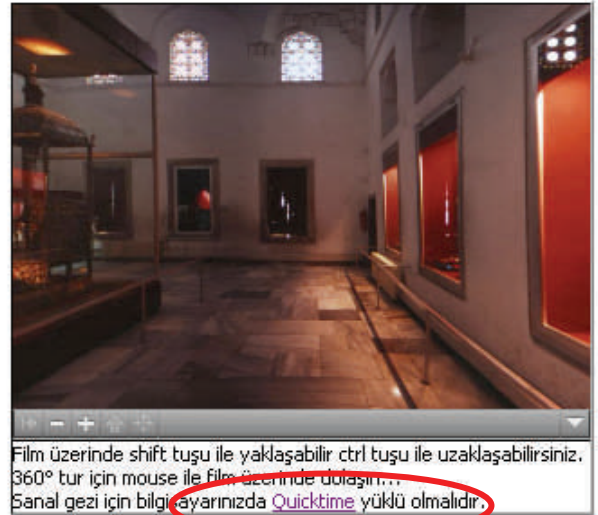
**Kural:** Kullanıcıların özel yazılımlar yüklemesine neden olacak uygulamalardan mümkün olduğunca kaçınılmalıdır. Eğer bu tür yazılımların kullanılması zorunlu ise, (PDF okuyucu gibi) buna yönelik bilgilendirme açık olarak yapılmalıdır, mümkünse uygulamaya bir bağlantı verilmelidir.

**Açıklama:** İnternette dosya indirilmesi zaman ve kaynak kaybına neden olan bir süreçtir. Kullanıcılar, indirilen yazılım ile ilgili olarak aydınlatılmalıdır (konusu, indirme ve kurma basamakları, dosya formatı, dosya boyutu, tahmin edilen indirme süresi, video ve sesli kliplerin çalışma süresi).

Bunun yanı sıra, hedef kullanıcı kitlesi yüksek hızda ve güvenli internet bağlantısına sahip olmayabilir. Bu nedenle yazılımın toplam boyutu bütün kullanıcıların indirme işlemini yapabilmesine olanak sağlayacak şekilde olmalıdır.

### ■ SANAL GEZİ

Bu videoda Müzeyi sanal ortamda gezebilir ve sergilerle ilgili bilgi alabilirsiniz.



**Olumlu Örnek:** Sitenin etkin kullanılabilmesi için yüklenmesi gereken yazılımların belirtilmesi ve linklerinin verilmesi kullanıcının zaman kaybetmesini önler.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları









1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması

**Kural:** Kullanıcılara dosyaların ulaşılabilirliğini ve kullanılabilirliğini arttırmak için, farklı dosya format seçenekleri sunulmalıdır.

**Açıklama:** Sitede verilen dokümanlar alternatif olarak farklı formatlarda da sunulmalıdır. Örneğin bir dokümana ulaşmak için .pdf, .doc veya .odt seçeneklerinin verilmesi. Bunun yanı sıra internet sitesinde yayımlanan elektronik formlar, kullanıcıların değişik ofis yazılımlarına sahip olacağı göz önünde bulundurularak değişik formatları destekleyecek şekilde sunulmalıdır. Elektronik formların boş ve doldurulmuş açıklamalı sürümlerinin indirilebilir halde sitede bulundurulması önerilmektedir.

### Örnek Sayfa:

Ana Sayfa	Duyurular	Site Haritası	İletişim	Basın Yayın
<b>KANUNLAR</b>				
5502 SAYILI SOSYAL GÜVENLİK KURUMU KANUNU  				
5510 SAYILI SOSYAL SİGORTALAR VE GENEL SAĞLIK SİGORTASI KANUNU ( <b>ALFABETİK FİHRİST</b> )  				
<b>MICROSOFT WORD VIEWER 2003</b>		<b>ACROBAT READER</b>		
1479 Sayılı Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu Kanunu  				
2926 Sayılı Tamamı Kendi Adına ve Hesabına Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kanunu  				
<b>Olumlu Örnek:</b> Bu örnekte görüldüğü gibi kullanıcıların, dokümanları hem MS Word hem de pdf formatında indirebilmesine olanak sağlanmıştır.				

Detaylı bilgi için TC Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı e-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi'nden faydalanılabilir.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi

**Kural:** Bir internet sitesinden, kullanıcıların indirdiği dosyaların virüs kontrollerinin geçtiğinden emin olunmalıdır ve bunun sitede belirtilmesi sağlanmalıdır.

**Açıklama:** Bir siteyi kullanan kişilerin bilgisayarlarına o siteden virüs bulaştırmak, hiç istenmeyen bir durumdur. Bu nedenle genel kullanıma açılan her dokümanın virüs testi yapılmalı ve kullanıcılara güven vermek için bu durum sitede belirtilmelidir.

### Örnek Sayfa:



**Olumlu Örnek:** Bu internet sitesinde gönderilen e-postanın virüs taramasının yapıldığı ve tehlike saptanmadığı görülmektedir. Bu bilgi kullanıcıya sunulurken kullanıcının güvenliği göz önüne alınmıştır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları
19. Çerezler

### Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları

**Kural:** İnternet sitesinden sunulan bazı hizmetler kullanıcı kodu ve şifre gerektirebilir. Kullanıcıların bu servisleri sık kullanmadığı durumlarda bu bilgileri unutma olasılığı oldukça yüksektir. Bu tür durumlara karşı güvenli hatırlatma mekanizmaları sunulmalıdır.

**Açılama:** Kullanıcıların şifrelerini unutmaları durumunda onlara şifrelerini hatırlatmak için gerekli mekanizmaların kullanılması gerekmektedir. Bunlar arasında gizli soru, e-posta adresine bilgi yollama gibi yöntemler sayılabilir.

### Örnek Sayfa:

→ [Anasavfa](#) → Şifre Hatırlatma

### Şifre Hatırlatma Servisi

Şifrenizi alabilmek için kullanıcı adınızı veya kayıt olurken girdiğiniz e-posta adresini yazıp hatırlat butonuna tıklayın.

Kullanıcı Adı veya e-posta:

Aile filtresi

[İzlesene](#) [Yardım](#)  
[Hakkımızda](#) [Sıkça Sorulan Sorular](#)  
[Blog](#) [RSS](#)  
[Reklam](#)

**Olumlu Örnek:** Bu internet sitesinde kullanıcılara şifrelerini unutmaları durumunda şifrenin hatırlatılabilmesi için uygun bir mekanizma kullanılmaktadır.

# KULLANIMIN İYİLEŞTİRİLMESİ

## 2.4

### Bölüm Başlıkları

1. Tasarım Hiyerarşisi
2. Kullanıcı Tarafından İstenmeyen İçerik Gösterimi
3. Kullanım Süreçlerinin Standartlaştırılması
4. Kısa Süreli Hafıza Limitlerine Uygun Tasarım
5. Kullanıcıların Bilişsel Yükünün Azaltılması
6. İnternet Sitesinin Güvenirliği/Saygınlığının Arttırılması
7. Sayfa Yüklenme Sürelerinin Standartlaştırılması
8. Okuma ve Yazdırmaya Yönelik Olarak Sayfaların Formatlanması
9. Süre Aşımı Gerektiren Sayfalarda Uyarı
10. Kullanıcının Beklemesi Gereken Noktalarda Bilgilendirme
11. Kullanıcıya Uygun Terminoloji Kullanılması
12. Yardım Seçeneğinin Bulunması
13. Hata Mesajlarının Anlamlı ve Kullanıcıyı Yönlendirici Tasarımı
14. Anlamlı Dosya İsimleri ve Dosya Yapısı
15. Özel Yazılım Eki Yüklenmesi
16. Alternatif Dosya Formatları Seçeneklerinin Sunulması
17. Virüsten Arınmış Bilgilerin Verilmesi
18. Yetkilendirme Gereken Sayfalarda Güvenli Şifre Hatırlatma Mekanizmaları

### 19. Çerezler

### Çerezler

**Kural:** Kamu internet siteleri mecbur kalmadıkça çerez kullanmamalıdır.

**Açıklama:** Kamu İnternet sitelerinin işlevselliği hiçbir şekilde çerez kullanımına dayanmamalıdır. Site kullanımının izlenmesi amacıyla da çerezlerden faydalanılmamalıdır. Oturum kontrolü yapılması gerektiğinde çerez kullanımı yerine, olabildiğince sunucu tarafında oturum kontrolü tercih edilmelidir.

\*"TUBİTAK Ulusal Bilgi Güvenliği Kapısı" kaynağından yararlanılmıştır.