



# *DiJiTAL DiYALOGLAR*

## **DİJİTAL KATILIM DEĞERLENDİRME ARAÇ SETİ**

Dijital katılımın etkililiğini değerlendirmek için araçlar,  
ipuçları ve teknikler



**tepav**

Bu rehber İngiltere Büyükelçiliği tarafından finanse edilen Stratejik Planlama ve Politika Geliştirmede Katılımcılık Projesi kapsamında Türkçe'ye çevrilmiştir.



DIGITAL ENGAGEMENT EVALUATION TOOLKIT  
Tools, tips and techniques for assessing the effectiveness of  
digital engagement

Telif Hakkı  
© Hansard Society2009  
© Crown Copyright 2009

Hansard Society, 40-43 Chancery Lane, London WC2A 1JA Tel: 020 7438 1222. Fax: 020 7438 1229.  
Email: edemocracy@hansard.lse.ac.uk

Her hakkı saklıdır. Hansard Cemiyeti'nin önceden izni olmadan, bu yayının hiç bir kısmı yeniden yayınlanamaz,  
alıntı yapılamaz ve herhangi bir araçla başka bir biçime devredilemez.

Diğer Hansard Cemiyeti yayınları hakkında daha fazla bilgi almak için

[www.hansardsociety.org.uk](http://www.hansardsociety.org.uk) adresini ziyaret ediniz.

Adalet Bakanlığı'nın Demokratik Katılım Şubesi (DKŞ) halkın katılımını teşvik etmek için hükümet genelinde bir  
ayrıcalığa sahiptir ; *Dijital Diyaloglar*'ın bulguları bu bağlamda yeni teknolojilerin rollerinin hükümet tarafından  
takdirini geliştirmek için kullanılacaktır.

Bu yayında açıklanan görüşler yazarlara aittir. Hansard Cemiyeti ve Adalet Bakanlığı ne lehinde ne de karşısındadır.  
Bununla birlikte, onlar bu görüşlerin yayınlanmasından ve görüşlerin analizine ve tartışılmasına imkan  
sağlamaktan mutluluk duyarlar.

#### Çeviri Hakkında

Bu rehber Stratejik Planlama ve Politika Geliştirmede Katılımcılık Projesi kapsamında Türkçe'ye çevrilmiştir. Ana  
faydalanıcısı Kalkınma Bakanlığı olan proje Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV) tarafından  
yürütülmüş olup, Birleşik Krallık Stratejik Program Fonu-Avrupa'yı Birleştirme Programı tarafından desteklenmiştir.  
Proje ile kamu idarelerince yürütülen stratejik plan çalışmalarının katılımcılık boyutuna ilişkin bir değerlendirme  
çerçevesi oluşturulması ve katılımcılığın artırılmasına yönelik kapasite geliştirilmesi amaçlanmıştır.

İngilizce'den çeviren: Emin Merih Bursalı - Hakan Şahin  
Yayıma hazırlayanlar: M.Fatih Yıldırım-Planlama Uzmanı, Halime Sebahat Yılmaz –Planlama Uzmanı,  
Duygu Demir Saygılı - Planlama Uzman Yardımcısı

Baskı: Mart 2012

# İÇİNDEKİLER

Giriş	5
Araç Seti Hakkında	5
Yaklaşımlar ve Sonuçlar	6
Anahtar Göstergeler	7
Kamuoyunun Kanaatinin Ölçülmesi	8
Resmi Danışma Faaliyetlerinin Çevrimiçi Desteklenmesi	9
Politika Yapımı/Hizmet Sunumu Etrafında İşbirliği	9
Katılımın Farklı Aşamalarının Değerlendirilmesi	10
Bağlamın Değerlendirilmesi	10
Uygulamanın Değerlendirilmesi	11
Sonuçların Değerlendirilmesi	11
Kendi Değerlendirmenizin Geliştirilmesi	12
Değerlendirmeden Çıkarımlar Elde Edilmesi	12
Bazı Temel Sorular	14
Hedefler ve Yöntemler	14
Katılımın Bağlamı	14
Katılım Modelleri	15
Uygulama Üzerine Düşünceler	15
İlave Kanıtların Toplanması	15
Demografik ve Davranışsal Veriler	15
Katılım Modelleri	18
Katılımcılardan Geri Besleme	18
Paydaşlar ve Katılım Ekipleri için Örnek Sorular	19
Ekler	22
Ek 1: Değerlendirme Göstergeleri ve Araçları Tablosu	22
Ek 2: İlave Okumalar	24



## GİRİŞ

Kamu kurumları arasında yeni dijital teknolojilerin kullanımı yaygınlaşmaktadır. Kamu kurumlarının birçoğu bu teknolojileri iç ve dış iletişimi artırmak için kullanırken; diğerleri ise fikirleri halkla paylaşmanın maliyet-etkili yöntemlerini geliştirmek için kullanmaktadır. Eyleme geçmenin etkili bir yolu olan çevrimiçi(online) araçlar paydaşlara bilgi ve hizmet sunumunda da etkili bir yol sağlamaktadır.

Birçokları için bu hala yeni bir alandır, o nedenle *Dijital Diyaloglar*, bu alandaki öncüler tarafından edinilen bilgilerin yayılması için oluşturulmuştur. Adalet Bakanlığı'nca görevlendirilen ve Hansard Cemiyeti tarafından desteklenen *Dijital Diyaloglar*, dört yıllık bir dönem içinde hangi teknik ve süreçlerin etkili dijital katılımı desteklediğini tespit etmiştir. Bu proje aracılığıyla, sadece başarılı bir çevrimiçi katılım değil, aynı zamanda bu dijital katılımın etkisini ve değerini tayin etmek için kullanılacak iyi uygulamalar geliştirebildik.<sup>1</sup>

Bu Araç Seti, öz değerlendirme yaparken çeşitli durumlara uygun hale getirmek için uyarılabileceğiniz ipuçları ve örnek sorular sağlayarak, bazı yöntemleri ana hatlarıyla ortaya koymaktadır.

Politika döngüsünün hangi aşamasında olursanız olun, ister kamuoyunu anlamaya isterse de karar alma süreçlerine paydaşları dahil etmeye çalışın, bu Araç Seti dijital katılım sürecinizin fayda sağlayıp sağlamadığına ilişkin hüküm vermenizde size yardımcı olacaktır. İyi bir değerlendirme, neyin yolunda gittiğini ve gelecekteki katılım uygulamalarında nelerin geliştirilebileceğini öğrenmeniz açısından yardımcı olur. Araç Seti çevrim dışı katılımın değerlendirilmesi için uyarlanabilir; ancak dijital teknolojilerin özellikle eğilimlerin izlenmesi ve geri beslemenin hızlı ve kolay yollarının sağlanmasına ilişkin kapasitelerinden yararlanmaktadır.

## Araç Seti Hakkında

Bu Araç Seti emredici olma niyetinde değildir; "*Dijital Diyaloglar*"la olan deneyimimiz, dijital katılım için "her duruma uyan tek tip" bir çözüm olmadığını bize öğretmiştir ve aynı katılımın değerlendirilmesi için de geçerlidir. Bununla birlikte, buna benzer, otuzun üzerinde değerlendirme yapmış olmanın deneyimiyle, yararlı ve etkili değerlendirmelerin geliştirilmesine yardımcı olan çeşitli teknikleri tecrübe ettik, işledik ve benimseyerek uyguladık. Kendi dijital katılım uygulamalarını değerlendirmek isteyen diğer kişilerin de bu Araç Seti 'ni faydalı bulacağını düşünüyoruz.

Bu rehberin ilk bölümü, benimsememiz durumunda muhtemel anahtar değerlendirme yaklaşımlarını ve sonuçlarını açıklamaktadır. Ardından dijital katılım uygulamalarının kendine özgü kapsamını tanımlayıp bunları değerlendirme göstergelerine, ölçümlerine, araçlarına eşleyeceğiz ve sonra da projenin farklı aşamaları boyunca değerlendirme gereksinimlerinin de nasıl farklılık gösterdiği üzerine olan bir tartışmayla devam edeceğiz. Sonrasında rehber, kendi değerlendirme çerçevenizi nasıl geliştireceğinizi ve buradan elde edilebilecek çıkarımların türlerini tartışarak devam etmektedir. Rehber, bu tartışmadan bir dizi temel soru geliştirmekte ve

<sup>1</sup> *Dijital Diyaloglar* aynı zamanda, iyi uygulama ve başarı için kilit etkenlerin altını çizen bir örnek olay derlemesi sağlamıştır. Bunlara [www.digitaldialogues.org.uk](http://www.digitaldialogues.org.uk) adresinden erişilebilir. İlave olarak, bu tür değerlendirmelere dayanan tanımlayıcı bir dijital katılım kılavuzu (yakında çıkacak) *Dijital Diyaloglar* sitesinde erişilebilir olacaktır.

son bölümde katılım uygulamasının doğasına ve değerlendirmenin amaç, kapsam ve ölçeğine dayanarak, farklı bağlamlarda sorulabilecek daha detaylı soruların örneklerini sunmaktadır.

## YAKLAŞIMLAR VE SONUÇLAR

Kolay bir değerlendirme için “mutlaka olması gereken” üç araç bulunmaktadır: Faaliyet günlükleri (activity logs) veya gözlemler, kullanıcı anketleri ve tartışmalar (genellikle mülakatlar veya odak gruplar). Her bir aracın farklı güçlü yönleri ve sınırlamaları vardır ve her bir katılım deneyimi farklı olduğundan, en etkili aracı seçmek için projenizin kapsamı ışığında araçları yeniden gözden geçirmek önemlidir. Aşağıdaki tablo her bir yaklaşımdan ve her bir yöntemin görece güçlü yönlerinden ve sınırlamalarından öğrenebileceğinizin altını çizmektedir.

ESAS YÖNTEMLER	TEMEL ÇIKARIMLAR	GÜÇLÜ YÖNLER VE SINIRLAMALAR
<b>Faaliyet günlüğü/ uygulamanın gözlenmesi</b>	Uygulama sürekliliği olan bir katılıma yol açtı mı?  Hangi konular popülerdi?	Site istatistikleri, girişim aracılığıyla elde edilen ilgi ve yararlılık düzeyleri hakkında eksik bir görünüm verebilir.  İyi kullanılırsa bu istatistikler, hangi katılım konularının ve usullerinin girişime katılımı teşvik ettiğinin altını çizebilir.  Gözlem yapmak , katılımın düzeylerini ve doğasını, ortaya çıkan temaları ve konuşma ve tartışmaların doğasını görmeyi sağlar.
<b>Kullanıcı anketleri</b>	Katılım uygulaması, istenilen kullanıcıların dikkatini çekti mi (demografik veriler)?  Onların kanaatlerini değiştirdi mi (davranışsal veriler ve geri besleme)?	Kendi kendini seçme yanlılığı anketleri dolduranlarda görülebilir. Çünkü bu kişilerin kendilerine özgü söyleyecek bir şeyleri vardır. Gereksiz araya giren sorular, cevap verme potansiyeli olanları vazgeçirebilir.  Düşük cevap oranları, asimetrik bulgular da üretebilir. Analiz, geri beslemeyi ve demografik verileri mutlak eğilimlerden ziyade, modeller için gözden geçirmelidir.
<b>Katılım ekipleriyle ve paydaşlarla tartışmalar</b>	Katılımın doğrudan/dolaylı sonucu olarak herhangi bir politika değişikliği meydana gelmiş midir?  Katılım uygulaması, halka/paydaşlara devletin yaklaşımları hakkında bilgi verdi mi?	Asgari düzeyde, mülakatlar girişimleri yürütenlerin veya politika paydaşlarının konu ile ilgili bazı yararlı düşüncelerini sunarlar.  Aydınlatıcı olabilmesi için, bu tür mülakatların açık tartışmayı teşvik etmesi gerekir -hatta bu girişimin sorunları ve katılıma iç ve dış engellerle ilgili olsa bile.

Bu konuyla ilgili olarak aşağıda gösterilen bir çalışma da yapılabilir:

Neyi öğrenmek istiyorsunuz?	Faaliyet günlüğü	Gözlem	Kullanıcı anketleri	Tartışma
Uygulama sürekliliği olan bir katılıma yol açtı mı?	√	√		
Hangi konular popülerdi?	√	√		
Katılım uygulaması istenilen kullanıcıların dikkatini çekti mi? (demografik veriler)		√	√	√
Onların kanaatlerini değiştirdi mi (davranışsal veriler ve geri besleme)?		√	√	
Katılımın doğrudan/dolaylı sonucu olarak herhangi bir politika değişikliği meydana gelmiş midir?				√
Katılım uygulaması, halka/paydaşlara devletin yaklaşımları hakkında bilgi verdi mi?				√

## ANAHTAR GÖSTERGELER

Dijital katılım girişiminizin kapsam ve amacı, değerlendirmenin kapsamını tanımlamak konusunda size yardımcı olacaktır. Bu bölüm, müzakereci web sitelerinin bazı kendine özgü işlevlerini ana hatlarıyla belirlemektedir- dijital katılım uygulamanız buradaki kategorilerin en az birisinde yer alacaktır:

- Kamuoyunu ölçmek
- Resmi danışma faaliyetlerini çevrimiçi desteklemek
- Politika yapımı/hizmet sunumu etrafında işbirliği

Katılımın amacı ne olursa olsun, temel soru şudur:

- Hedeflerine ulaştı mı?

Bunun ötesinde, yukarıda tartışılan temel yöntemleri bu işlevsel yeteneklerin her biri için bir dizi temel göstergelyi değerlendirmekte kullanabilirsiniz. Bunları incelemeyden önce, değerlendirmede esas alacağınız aşağıdaki faktörleri göz önünde tutunuz:

**Etkililik** Katılım uygulaması amacına ne ölçüde ulaştı? (hedef kitleye ulaştı, etkili katılıma olanak sağladı, zamanında ve bütçeye göre sunuldu vb). Bunu, kullanıcı geri besleme anketleri, site istatistikleri ve katılım ekipleri ve paydaşlarla yapılan mülakatlar aracılığıyla değerlendirebilirsiniz;



<b>İlgililik</b>	Katılım uygulaması paydaşların, kurumun ve halkın ihtiyaçlarını karşılıyor mu? Bunun en iyi göstergeleri katılımcı ilgisini çekme (faaliyet günlükleri aracılığıyla), çevrimiçi söylemleri gözleme ve anketlerdeki geri beslemedir. Paydaşlarla yapılan mülakatlar da size yararlı ve etraflı görüşler sağlayabilir;
<b>Etki</b>	Projenin kurum üzerinde ve kurum dışında uzun vadeli bir etkisi olmuş mudur veya politika ortamını açıkça etkilemiş midir? Kamu kurumu üzerindeki etkiyi değerlendirmenin en etkili yolu, katılım ve politika ekipleriyle mülakatlardır. Bununla birlikte katılımcılara, (anketler aracılığıyla) katılımlarının kendileri üzerinde herhangi bir etkisi olup olmadığını veya sürecin politika üzerinde herhangi bir etkisini algılayıp algılamadıklarını sormak da değer taşıyabilir;
<b>Kapsama</b>	Uygulama hedef kitleye ulaştı mı? Bunu değerlendirmek için gerek katılım uygulamasından bahsedilip bahsedilmediğini (doğrudan kapsama) gerekse halk/paydaş söylemlerinin katılım uygulaması aracılığıyla şekillenip şekillenmediğini (ve durum böyleyse bunun nasıl şekillendiğini) görmek amacıyla medya ve politika alanına ilişkin diğer kamusal tartışmaları izleyebilir ve gözden geçirebilirsiniz. Kimlerin katıldığını anlamak için faaliyet günlüklerinin yanı sıra, katılımcılarla ilgili (anketlerden veya kayıtlardan alınan) demografik verileri toplamak da yardımcı olmaktadır.;
<b>Şeffaflık</b>	Katılımcılara ne kadar bilgi ve geri besleme verildi? Bunu, kullanıcı anketleri ve geri beslemeleriyle değerlendirebilirsiniz. Resmi katkılar gözlemlenebilir ve katılım ekipleriyle yapılan mülakatlar, kamu kurumları ve katılımcılar arasındaki iletişimin nasıl geliştiğini açıklamak için kullanılabilir.
<b>Sürdürülebilirlik</b>	Proje devam edecek mi yoksa yeni dallar mı gelişecek? Bunu, katılım ekibiyle yapılan mülakatlar aracılığıyla belirleyebilirsiniz. Uygulamanın mevcut faaliyetleri olumladığı veya yeni faaliyetleri tetiklediği örneklerle dikkat edin.

## Kamuyunun Kanaatinin Ölçülmesi

<b>Temel Göstergeler</b>	<p>Çok farklı insanların yer alıp almadığı ve farklı katılımcılar arasındaki etkileşim (resmi görevliler ve halk)</p> <p>Alınan bilginin (devlete ve halka) bilgi verici olup olmadığı</p> <p>Kamuyunun politika süreçlerine ilişkin nasıl bilgilendirildiği (ve halkın gelişmelerden ne ölçüde haberdar edildiği)</p>
<b>Ölçme Araçları</b>	<p>Resmi katkıların sayısını, kullanıcılar tarafından üretilen yorumların sayısını, siteye ve siteden yapılan bağlantıları, tekil ziyaretçilerin sayısını, tekrarlayan ziyaretçi sayısını (katılımın öngörülen düzeylerine oranla), sitede geçirilen zaman miktarını (ve en yaygın ziyaret edilen bölümler) kaydeden <b>faaliyet günlükleri/gözlemler</b>.</p> <p>Demografik bilgiyi (örneğin, yaş, cinsiyet, etnik köken) ve geri beslemeyi, kurumlarla katılım deneyimlerinin önceki düzeylerini, katılımı ilgili gelecekteki tutumları ve uygulamanın yararlılık üzerindeki etkisini soran <b>katılımcı anketleri</b>.</p>



**Politika liderlerinden/katılım ekibinden**, deneyimler üzerindeki düşüncelerini öğrenerek ve projeye ne kadar zaman ve para harcadığını tartışarak **geri besleme alma**.

## Resmi Danışma Faaliyetlerini Çevrimiçi Desteklemek

<b>Temel Göstergeler</b>	<p>Uygun hedef kitlenin tanımlanıp tanımlanmadığı ve katılıp katılmadığı</p> <p>Bilginin halk tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı ve diyalog üretilmiş olup olmadığı</p> <p>Kamuoyunun politika süreçlerine nasıl bilgi sağladığı (ve halkın gelişmelerden ne ölçüde haberdar edildiği)</p>
<b>Ölçüm Araçları</b>	<p>Alınan cevapların sayısını (ve hangi gruplardan (yani uzmanlar, paydaşlar, halk) alındığını), resmi görevliler (özellikle üst düzey karar alıcılar/bakanlar) ve katılımcılar arasındaki etkileşimlerin sayısını, aktif tartışmaların sayısını kaydeden <b>faaliyet günlükleri/gözlemler</b>.</p> <p>Katılımcılara uygulamadan nasıl haberdar olduklarını soran ve demografik veriler (örneğin, yaş, cinsiyet, etnik köken) ve deneyim ve tartışmanın kalitesi hakkında geri besleme elde etmeyi amaçlayan; ayrıca katılımın önceki düzeyleri ve gelecekte katılıma ilişkin tutumlar hakkında bilgi isteyen <b>katılımcı anketleri</b>.</p> <p><b>Politika liderlerinden/katılım ekiplerinden</b>, halkı politika döngüsünün doğru aşamasında katıp katmadıkları üzerindeki düşüncelerini yansıtan, ayrıca pazarlama ve tanıtım stratejilerinin işe yarayıp yaramadığını (yani doğru katılımcıların ilgisini çekip çekmediğini) araştıran, katılımcıların kanaatlerinin politika süreçlerini bilgilendirip bilgilendirmediğini ve katılımcılara politika etkisi hakkında geri bildirim verilip verilmediğini; resmi danışma faaliyetlerinin yanı sıra çevrimiçi girişimlerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini ve üst düzey politika görevlileri ve diğer kurum içi personelin (örn, iletişim) dahil edilip edilmediklerini, moderasyonun nasıl çalıştığını ve yatırımın geri dönüşünü araştıran <b>geri beslemeler</b>.</p>

## Politika Yapımı / Hizmet Sunumu Etrafında İşbirliği

<b>Temel Göstergeler</b>	<p>Uygun katılımcıların tanımlanıp tanımlanmadığı ve katılıp katılmadığı</p> <p>Devlet ve katılımcılar arasında ortaya çıkan ilişkinin doğası</p> <p>Etkileşimin niteliği ve politikayı ne ölçüde bilgilendirdiği veya katılımcılar/yönetim-deki resmi görevliler açısından ne ölçüde yeni anlayışlara yol açtığı</p>
<b>Ölçüm Araçları</b>	<p>Katılan katılımcıların sayısını, düzenli olarak yer alan insanların sayısını, katılımcıların yorumları ile resmi görevliler ve karar alıcılar tarafından yapılan yorumların sayısını kaydeden <b>faaliyet günlükleri /gözlemler</b>.</p> <p>Farklı gruplardan (uzman, meslekten olmayan, paydaşlar) katılımın derecesini ölçmek için demografik/davranışsal sorular soran ve arka planlarını (yaş, cinsiyet vb.) belirten <b>katılımcı anketleri</b>, katılımcılardan deneyimleri ve deneyimlerinin yeterlilik üzerindeki etkisine dair geri besleme.</p> <p><b>Politika liderlerinden/katılım ekiplerinden</b> katılımcıların nasıl seçilmiş olduğu ve üye yapıldığıyla, politika sürecine katıldıkları aşamayla, katılımcıların katkılarına politika sürecini etkileyip etkilemediği ve katılımlarının sonuçları hakkında bilgilendirilip bilgilendirilmedikleriyle, bazı uzmanlara/paydaşlara diğerleri üzerinde öncelik ve ayrıcalık tanınıp tanınmadığıyla, kolaylaştırmanın rolüyle ilgili olarak yansıyan <b>geri besleme</b>.</p>

Bazı belirleyici sorular, kullanıcı anketleri örnekleri ve mülakat programları bu rehberin ilerleyen bölümlerinde verilmiş ve bu üç işlevi kapsayan model faaliyet günlükleri gösterilmiştir. Bunların tamamı, katılım uygulamanızın doğasına uygun hale getirmek için sorular eklenip çıkarılarak ihtiyaçlarınıza uyarlanabilir ve geliştirilebilir.

## KATILIMIN FARKLI AŞAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Bir önceki bölümde ana hatları verilen yöntemler, etkinin ve kalitenin değerlendirilmesinin en kolay ve en hızlı yollarını sağlamaktadır: Diğer yaklaşımlar (bu Araç Seti'nde ele alınmayanlar) paydaşlarla odak grupları, girişimin medyada görünürlüğünün ya da politika alanının analizini, hedef kitleyle ürün testini, seçilmiş katılımcılarla mülakatları ve uygulama içindeki etkileşimlerin gözlenmesini içermektedir.

(Dijital veya başka türlü) herhangi bir katılım uygulamasının bazı farklı aşamalardan geçtiğini göz önünde bulundurunuz. Değerlendirmenin yönetilebilir ve gerçekçi kalabilmesi için, şu üç aşamayı tanımladık:

- Bağlam – Katılımın tanımlanması
- Uygulama – Katılımın sürdürülmesi
- Sonuç – Değerlendirmenin sonucu

Aşağıda, bu aşamaların her birinin etkililiğini değerlendirmek için farklı yöntemleri nasıl birleştireceğinizi tartışıyoruz.

## Bağlamı Değerlendirmek

### Yöntem – politika ve katılım ekipleriyle ve paydaşlarla tartışma

Bu, ideal olarak bir proje planlandığı zaman risk değerlendirmesinin yanında yürütülmektedir. Politika liderleri, katılım personeli ve paydaşlarla yapılan toplantılarda, (dışsal engelleri ve bütçeyle ilgili kısıtlamaları belirleyen) anahtar sorular sorulabilir. Bunlar, hedeflenen yeterli kaynağın sağlandığı ve katılım hedefin net olduğu durumda, iletişimi ve pazarlama stratejilerini birbirine uygun hale getirmek için, size yardımcı olacaktır. Bağlam değerlendirmesi kısa bir süreç olabilir ya da tekrarlayabilir: amaç, girişimin odağını netleştirmektir.

Girişim, sürece dış paydaşları dahil ederek, istenen grupların süreci başlangıçtan itibaren sahiplenmesini sağlayabilir.

## KUTU B: BAĞLAM DEĞERLENDİRMESİNDE SORULACAK SORULAR

- Katılım uygulamanızın amaçları nelerdir?
- Amaçlarınıza ulaşmak için ne gibi faaliyetleri üstleneceksiniz?
- Hangi faktörler katılım uygulamasına yardımcı olabilir ya da katılımı engelleyebilir?
- Engellerin üstesinden nasıl geleceksiniz ve fırsatlardan nasıl yararlanacaksınız?
- Performansınızı nasıl değerlendireceksiniz (değerlendirme kriterleri ve yöntemleri)?
- Değerlendirmeden ne öğrenmek istiyorsunuz?
- Uygulama hakkında katılımcılara, iç veya dış hedef kitleye ne anlatmak istersiniz?

## Uygulamanın Değerlendirilmesi

### Yöntem – faaliyet günlüğü, gözlemler ve kullanıcı anketleri

İnsanların dâhil olduğu sistemleri takip ederek ve faaliyetin düzeylerini izleyerek, başvuru ve erişim hakkında önemli bilgileri toplamak mümkündür. Doğru kullanıldığında, bir uygulamanın değerlendirilmesi sırasında toplanan bilgiler, iletişim stratejileri geliştirmede yapısal bir yol sağlar. Veriler aşağıdaki yöntemler aracılığıyla toplanabilir:

- **Kullanıcı anketlerindeki demografik sorular:** Bu yöntem sorunsuz değildir; ancak anketler yine de faydalıdır: Onları ne zaman (örneğin, kayıta, katılımdan önce ya da yer aldıktan sonra) soracağımızla ilgili seçeneklerle birlikte, örnek sorular ve model bir anonimlik (yazarın bilinmemesi) garantisi temin ederiz;
- **Kullanıcı geri beslemesi:** Katılımcılara proje deneyimleri üzerine yorum yapabilecekleri hızlı bir yol sağlayarak bazı faydalı ipuçları toplamak mümkündür; ve
- **Arka uç (back end) istatistikleri:** Bunlar işlem trafiğinin zirve yaptığı noktaları belirleyebilir ve insanların girişimler hakkında duyum aldıkları rotayı, en çok okunan bölümleri ve siteye ve siteden dışarıya yapılan bağlantıları vurgulayabilir. Bir gözlem günlüğünün nasıl geliştirildiği ve analiz edildiğiyle ilgili detaylar bu belgede bulunur.

Uygulama değerlendirmeleri, özellikle başlangıçtaki yüksek ilginin gittikçe azaldığı, katılımın düşük olduğu veya yüksek düzeyde anlaşmazlıkların olduğu girişimlerde faydalıdır.

## Sonuçların Değerlendirilmesi

### Yöntem – faaliyet günlüğü, gözlem ve kullanıcı anketleri, politika ve katılım ekipleriyle, paydaşlarla tartışma

Bu aşama, uygulamanın hedeflerini ne ölçüde gerçekleştirdiğini araştırmaktadır. Katılımcılardan gelen geri beslemeden ve uygulama boyunca tutulan faaliyet günlüklerinden yararlanmakta ve zorlukları tespit etmek için paydaşlarla ve meslektaşlarla yapılan tartışmaları kullanmaktadır (model sorular temin edilir).

Yapılması ve raporlanması zaman almakla birlikte, bu tarz tartışmalar diğer değerlendirme verilerine ilave edilebilecek zengin bir anlatım sağlamaktadır.

## KENDİ DEĞERLENDİRMENİZİN GELİŞTİRİLMESİ

İdeal olarak, bulguların bazı nirengi noktalarını belirleyebilmek için yukarıda tartışılan üç aşamanın her birini değerlendirmek ve çoklu yöntemler kullanmak en faydalısıdır. Bu, değerlendirmenizin daha eksiksiz ve doğru olduğundan emin olmanıza yardımcı olur. Bununla birlikte zaman, bütçe ve dijital katılım uygulamalarının kapsamı bakımından sınırlamalar olduğunun farkına varırız ve bu, pragmatik olarak, projenizi hazırladığınız süreç gibi projenin alt kümelerine odaklanmanın çoğu kez daha etkin hatta gerekli olduğu anlamına gelmektedir.

Değerlendirmelerin gerçekleştirilmesinde önerdiğimiz yol esneklik ve hedeflerinize uygun hale gelmesi için uyarlanabilir. Bu yol, sadece pragmatik değildir, aynı zamanda birbirinin aynı iki projenin bulunmadığını ve aşırı kuralcı olmanın bir fayda sağlamayacağını kabul etmektedir. Aslında böyle yapmak değerlendirmelerin değerini düşürebilir.

Örnekeyecek olursak, eğer projeniz halkın katılımını artırmak için tasarlanmışsa, değerlendirmenizin, sonuç olarak aslında halkın daha yüksek düzeyde katılımını sağlayıp sağlamadığını belirlemek için uygulamanın erişimini tanımlamaya yönelik olması faydalı olacaktır. Aşağıdaki senaryo bir değerlendirme geliştirme süreci hakkında düşünmeye başlamanız için size yardımcı olabilir.

### Senaryo 1: Kamu Güveni Oluşturma

Hayvan sağlığından sorumlu Bakan, icraatlarının medyada aleyhte yer bulması karşısında halkın bakanlığa güvenini yeniden sağlamak istemektedir.

Mümkün olan en geniş kitleyi etkilemek için bir halk katılımı girişimi tasarlanır. Eğer bu, yüksek derecede ilgi ve tartışma doğurursa başarılı sayılacaktır; ancak katılım ekibi aleyhte yayınlar ve olumsuz kampanyalarla bunun tam tersini gösterebileceğini fark eder.

Yalnızca faaliyet günlüklerine odaklanmak yerine, (kullanıcı geri besleme anketleri yoluyla) katılımın kamu güveni üzerindeki etkisine odaklanmak için karar alınır.

İlave olarak, ekip, etkileşimin kalitesini analiz etmeye karar verir -güçlü katılım kalıpları (sorunları sadece tekrarlamak yerine, diğer kullanıcı yorumlarına göndermeler yapmak ve onlara katkıda bulunmak) başarının göstergesidir.

## DEĞERLENDİRMEYEN ÇIKARIMLAR ELDE EDİLMESİ

Değerlendirme, doğru bilgiyi elde etmekle ilgili olduğu kadar doğru bilgiyi yorumlamakla da ilgilidir. İyi bir analiz, aşağıdaki senaryonun ileri sürdüğü gibi, dönüşümlülük (reflexivity) gerektirmektedir:

### Senaryo 2: Varsayımlara Karşı Çıkma

Bir katılım çalışması henüz bitmiştir. Katılım oranları umulanın altındadır ve katılım ekibi beklentilerinin mi yanlış olduğunu yoksa çalışmanın mı başarısız olduğunu merak etmektedir. Ekip, bu soruyu cevaplamak için paydaşlarla konuşur, faaliyet günlüğünü gözden geçirir ve kullanıcıdan gelen geri beslemeyi yeniden okur. Bu tarz bir dönüşümlülük şeffaflık için faydalar sağlar ve ekibin deneyiminden ders çıkarmasına ve daha gerçekçi hedefler geliştirmesine olanak tanır.

Gelecekteki projelerle ilgili kararlar bu tarz sistematik süreçlerle geliştirilebilir. Değerlendirmeler bir “geriye doğru haritalama” (backwards mapping) çalışmasıyla başkaları tarafından kullanılabilir; örneğin, bir katılım ekibi yeni bir uygulama planladığında, önceki girişimlerin değerlendirmeleri tasarım aşamasında değerli bir destek sağlamaktadır. Bu değerlendirmeler arzulanan hedefleri başarmak için gerekli olan ön koşulları tanımlamada kullanılabilir. Her bir ön koşul için göstergeler geliştirilerek, bir sonraki katılım döngüsü için yeni bir değerlendirme süreci harekete geçirilecektir.

Örneğin, amaç katılımı genişletmekse, girişim sırasında pazarlama, paydaş yönetimi ve iletişim için bütçe bulunması bir ön koşul olabilir. Katılım çalışmasının işe yarayıp yaramadığını değerlendirmek için, kullanılan yaklaşımlardan, paranın karşılığının faydaları üzerine odaklanabilir ve stratejik iletişimdeki boşlukları tanımlayabilirsiniz.

Değerlendirme sonrası elde edilen çıkarımlar başkaları için de yararlıdır ve bulgularınızı-aksini yapmak için iyi bir neden olmadığı sürece, uygulamada yer alan katılımcılar ve paydaşlar da dahil olmak üzere - başkalarıyla paylaşmanızı önerme sebebimiz de budur. İçsel olarak, bir değerlendirme özeti hazırlanması, uygulamanın faydalı olup olmadığı hakkındaki kararları bilgilendirecektir. Diğer kurumlar ve topluluk örgütleri, sizin çıkarımlarınızdan faydalanabileceklerdir. Değerlendirme bulgularını paylaşmak, başkalarının ilgili kamu kurumunun katılıma nasıl yaklaştığını görebilmelerini sağlayarak, uygulamayı daha hesap verebilir kılacaktır.

Katılım uygulaması beklendiği gibi gitmemişse, değerlendirmeleri yayımlamaktan kaçınmak gibi bir eğilim vardır. Bu tuzağa düşmemenizi dileriz; çünkü planlanan şekilde yürümemiş olan projelerde daha değerli dersler olabilir ve bu da sizin başkalarıyla birlikte öğrenmenize ve gelecekte aynı hatalardan kaçınmanıza yardımcı olabilir: Unutmayın ki, bu yeni ve gelişen bir alandır ve dolayısıyla, her zaman bazı riskler içerir.

Bulgularınızı yayımlayabileceğiniz yerler:

- Kendi web siteniz
- [www.peopleandparticipation.net](http://www.peopleandparticipation.net), katılım süreçlerinde yer alanlar için rehberlik ve örnek olay incelemesi sunan bir web sitesi.
- Devlet İletişim Ağı (Government Communications Network) (devlet iletişimine dâhil edilen kayıtlı kullanıcılarla sınırlıdır): [www.comms.gov.uk](http://www.comms.gov.uk)
- IDeA Uygulama Toplulukları Web Sitesi (The IDeA Communities of Practice Website), katılım ve dijital katılım için tahsis edilmiş toplulukları içerir: [www.communities.idea.gov.uk](http://www.communities.idea.gov.uk)
- [www.iap2.org](http://www.iap2.org), halk katılımı üzerine örnek olay incelemelerinin üyeler tarafından karşıya yüklenmesine (upload) izin verir.

• www.dc10plus.net yerel makamlarda içeriğin dijital içerme üzerinde sunulmasına imkân sağlar

• www.epractice.eu ve www.demo-net.org'un her ikisi de örnek olay incelemelerinin ve doğru uygulamaların karşıya yüklenebildikleri yer olan Avrupa çapında e-topluluk siteleridir.

## BAZI TEMEL SORULAR

Aşağıdaki bölüm, bir değerlendirme uygulamasının parçası olarak dahil edebileceğiniz bazı temel şekli/formalite (proforma) sorular sunmaktadır.

## Hedefler ve Yöntemler

Kararların nasıl alındığı, kapsamı ve onun zaman içindeki gelişimi hakkındaki bilginin değerlendirme sırasında kullanılabilmesi için, projeye ilgili belgeleri takip etmek faydalıdır. Aşağıdakileri göz önünde bulundurunuz:

<b>Sonuçlar</b>	İstenilen sonuçlar nelerdi? Tanımlanması zor olan amaçlar var mıdır?
<b>Riskler</b>	Amaçlar nasıl belirlendi ve ne gibi riskler tanımlandı? Amaçları kimler ve nasıl belirledi? Amaçlar proje sırasında değişti mi?
<b>Amaçlar</b>	Başlangıçtaki amaçlar yerine getirildi mi? Projenin beklenmeyen sonuçları nelerdi? (Olumlu ya da olumsuz)?
<b>Yöntemler</b>	Katılım uygulamasında (ve onu değerlendirmek için) hangi yöntemler ve teknikler kullanıldı? Bunlara kim karar verdi?

## Katılımın Bağlamı

- Katılım çalışması neden yürütülüyor (zorluklar ve fırsatlar)?
- Daha geniş bir projenin bölümü mü yoksa bağımsız bir çalışma mıdır?
- Katılım çalışması, (içsel ve dışsal) bağlamsal faktörlere karşılık vermesi için ne ölçüde geliştirilmiştir?
- Hangi sosyo-politik faktörler süreci etkilemiştir?

## Katılım Modelleri

- Amaçlanan katılımcılar kimlerdi? Uygulamaya kimler ne ölçüde katıldı?
- Hangi düzeyde katılım istendi (halk katılımından politika danışmalarına kadar) ve neden? Başarıya ulaştı mı?
- Paydaşlar planlamaya ve uygulamaya dahil oldu mu? Katılımlarını sürdürdüler mi?
- Katılım uygulaması, uygun düzeyde bir katılımı mı hedefledi, yoksa beklentiler gerçek dışı mıydı (ya da çok kısıtlı)?

## Uygulama Üzerine Düşünceler

- Seçtiğiniz katılım yöntemleri uygun muydu?
- Hangileri yolunda gitti ve hangileri geliştirilebilirdi?
- Uygulamadan çıkarılan temel dersler nelerdir?
- Uygulamanın en önemli sonucu nedir (ve neden)?
- Değerlendirme için kullanılan teknikler uygun muydu?

## İLAVE KANITLARIN TOPLANMASI

Yukarıda açıklanan temel değerlendirme verilerinin ötesinde, zaman ve bütçenin izin verdiği durumlarda ek veriler toplamak faydalıdır. Bunu gerçekleştirmeniz değerlendirmenizin niteliğini önemli ölçüde artıracaktır.

## Demografik ve Davranışsal Veriler

Katılımcıların kaydolmasını istiyorsanız, bu onlardan bazı temel demografik verileri istemek için uygun bir zamandır. Kayıt gerekmediği veya bu aşamada demografik veriler toplanmadığı takdirde, katılım öncesi bir anket kullanılabilir. İsteddiğiniz verilerin uygunluğundan; verilerin değerlendirmenizi desteklediğinden ve katılımcılar için girişin çok güç olmayacağından emin olun -aksi takdirde potansiyel katılımı ve potansiyel olarak yararlı olabilecek verileri kaybedersiniz. Katılımcıların kişisel gizliliğini güvenceye almak için gerekli adımları attığınızdan ve bunların açıkça tarif edildiğinden emin olun. Standart bir gizlilik sözleşmesi maddesi aşağıdaki gibi olabilir:

Paydaş ve halk katılımı hakkında devlete tavsiyelerde bulunduğu zaman [toplanan verileri/cevaplarınızı] kullanacağız. Verilerin Korunması Yasası uyarınca, verdiğiniz bilgiler kişiye özel kalacaktır -üçüncü şahıslara hiçbir detaylı bilgi aktarılmayacaktır. Değerlendirme sonuçları, halkın erişimine açık olacaktır.



Eğer demografik verileri elde etmeniz çok önemliyse, soruların cevaplanmasını zorunlu tutabilirsiniz, ama mümkün olduğunca bu yaklaşımdan kaçınılmalıdır. Bunu yaptığınız takdirde de, neden böyle bir şeyin gerekli olduğunu ve verileri nasıl analiz edeceğinizi açıkladığınızdan emin olunuz.

**İnsanların yanıtlamalarını ne kadar zorlaştırırsanız ve onlardan ne kadar fazla bilgi isterseniz, soruları yanıtlamaktan kaçma olasılıkları da o kadar artacak ve dolayısıyla alacağınız yanıtlar daha az olacaktır.**

Katılımcılara bir anketi doldurmalarını hatırlatan çevrimiçi açılır (pop-up) pencereler, veya e-posta bildirimleri (eğer kayıt kullanılmaktaysa) katılımı teşvik etmenin iki hızlı yoludur (ancak bunları iki kereyle sınırlandırınız).

Aşağıda, gereksinimlerinize göre çeşitlendirilebileceğiniz bazı temel demografik sorular mevcuttur:

Nerede yaşıyorsunuz?	Tutarlılığı sağlamak için seçenekler koyun: Hangi verilere ihtiyacınız olduğuna bağlı olarak, bu bir ülke, bölge, il ya da ilçe listesi olabilir.
Kaç yaşındasınız?	Ya kendilerinin girebilecekleri bir serbest metin alanı ya da çoktan seçmeli yaş aralığı verin (örn; 18 altı, 18–24, 25–34, 35–44, 45–54, 55–64, 65 üzeri).
Cinsiyetiniz nedir?	Çoktan seçmeli bir liste verin ve “belirtilmedi” gibi bir seçenek ekleyin.

Şayet katılım uygulamanızla ilişkiliyse, katılımcıların sosyoekonomik veya etnik yapısı gibi, daha özel sorular da dahil edebilirsiniz; ama yalnızca bunun adına veriler toplamaktan kaçının (bu veriye sahip olmanın değerlendirmenize ne katacağını veya tersine, bu veriler elinizde olmazsa neyi anlayamayacağınızı her zaman kendinize sorun).

Davranışsal sorular genel olarak daha önceki çevrimiçi iletişim tecrübelerine (eğer uygulama web tabanlıysa) ve politik katılıma yönelik tutumlara ilişkindir. Bunlar, katılımcı geri beslemesi yoluyla uygulamanın etkisini değerlendirmeyi mümkün kılan bir mevcut durum verisi sağlarlar.

<b>İnternet kullanımı</b>	
İnternetin sık/olağan bir kullanıcısı mısınız?	Evet, Hayır, Emin değilim.
Çevrimiçiye ne yaparsınız?	Bir liste sağlayın: E-posta, bilgi edinme, haberler, alışveriş, bankacılık, seyahatleri veya tatilleri planlama/rezervasyon (ilgili olan diğerlerini ekleyin ve çoktan seçmeliye imkan tanıyın).
İnternete nereden erişiyorsunuz?	Bir liste sağlayın: Ev, iş, okul/yüksek okul, kütüphane veya toplum merkezi, internet kafe, mobil araçlar (çoktan seçmeliye imkân tanıyın).
<b>Katılım uygulaması hakkında</b>	
Katılım uygulamasından nasıl haberiniz oldu?	Kurumun web sitesi, diğer web siteleri, e-posta, medya, arama motoru, sözlü olarak, diğer (belirtin).
Neden siteyi ziyaret etmeyi tercih ettiniz?	Genel bilgiler için, içeriği okumak/karşıdan yüklemek için, bir yorum yapmak için, beni etkilemesi nedeniyle, meraktan, iş veya ders çalışmak amacıyla (çoktan seçmeliye imkan tanıyın).
<b>Öncelikli ilgi ve bilginin belirlenmesi</b>	
Politikayla ne kadar ilgilisiniz?	Hiç, Biraz, Oldukça ilgiliyim, Çok ilgiliyim, Emin değilim.
X politika alanıyla ne kadar ilgiliniyorsunuz?	Hiç, Biraz, Oldukça ilgiliyim, Çok ilgiliyim, Emin değilim.
X kurumu/birimi hakkında ne ölçüde bilginiz var?	Hiç, Fazla değil, Kararsız, Oldukça, Çok
Son üç yıl içerisinde X kurumu/ birimiyle bir temasınız oldu mu?	Evet, Hayır, bilinmiyor/söylemeyecek
Son üç yıl içerisinde milletvekilinizle (ya da İskoçya, Galler veya Kuzey İrlanda milletvekiliyle) temas kurdunuz mu?	Evet, Hayır, bilinmiyor/söylemeyecek
Ulusal (genel), yerel veya Avrupa ülkelerinin seçimlerden birinde hiç oy kullandınız mı?	Avrupa, Genel, [Bölgesel] <sup>2</sup> , Yerel (çoktan seçmeliye imkân tanıyın)

2 İskoçya, Galler ya da Kuzey İrlanda'yı içeren anketler için bölgesel bir seçenek ekleyebilirsiniz.

## Katılım Modelleri

Web sitesi faaliyetinin temel düzeyleri web sitesi trafik/giriş-çıkış günlüklerinden ölçülebilir. Bunun ötesinde, faaliyet günlüklerinin katılım sitesinde tasarlandığını ve faaliyet verilerinin gelecekteki değerlendirmeler için bir veri tabanında tutulduğunu güvenceye almak önemlidir. Otomatik olarak kaydedilenin ötesinde, katılım çalışması sırasında da önemli olayları kaydetmek için bir iş tablosu (spreadsheet) ya da çevrimdışı veri tabanı hazırlamak genel olarak yararlıdır (hatta gereklidir). Ölçüm için ayrı kategorileri önceden tanımlamak önemlidir ve bunlar aşağıdakileri içerebilir:

1. Kayıt olanların sayısı (eğer uygulanabilirse).
2. Aktif katılımcıların sayısı (örn. tartışmalara katkıda bulunanlar).
3. Anket cevaplarının sayısı.
4. Kurum/birim tarafından başlatılan tartışmaların sayısı.
5. Katılımcılar tarafından iletilen yorumların sayısı.
6. Kurumu/birim tarafından katılımcılara verilen cevapların sayısı.
7. Kurum tarafından en çok tartışılan konu:
  - a. Tartışma konuları açıldığında ve
  - b. Yorumlara cevap verildiğinde
8. Kullanıcıların en çok tartıştığı konu.
9. Konu başına düşen yorum sayısı.
10. Trafikteki zirve noktaları (bu, uygulamayla ilgili temel çevrimdışı ve çevrimiçi olayların bir zaman çizelgesi ile eşleştirilebilir).

## Katılımcılardan Geri Besleme

Geri besleme anketlerinden gelen cevaplar paydaş ve katılım ekibinin bakış açılarıyla bağlantılı olarak okunabilir (böyle bir duruma neden olan soruları bu bölümün sonuna doğru bulabilirsiniz). Mümkün olan durumlarda (genellikle geri beslemeyle birlikte demografik ve davranışsal veriler de ele geçirilirse), cevaplayanların önceki katılımlarıyla ilgili açıklamalarıyla gelecekteki katılımları hakkındaki sorulara yanıtları arasında karşılaştırmalar yapılabilir.

Aşağıdaki örnek sorular listesi, ihtiyaçlarınıza ve katılım çalışmanızın doğasına uygun hale getirilmek için değiştirilebilir. Cevapların bazıları elde edilen diğer verilerle karşılaştırılabilir. Örneğin, eğer cevaplayanlar bir web sitesini günlük olarak ziyaret ettiklerini söyler, ancak site trafiğinin verileri bunun genel bir eğilim olduğunu göstermezse, o zaman kendi kendini seçme yanlılığının etkisi not edilmelidir

(başka bir deyişle, sadece katılma sözü vermiş olanlar ve düşüncelerini kaydedenler anketleri dolduracaktır). Soruları sorarken aynı zamanda sosyal istenirlik yanlılığını da gözetin -örneğin, eğer insanlara ne kadar sıklıkta geri dönüşüm sağladıklarını sorarsanız, aşırı bildirimde bulunmaları oldukça muhtemeldir.

Aşağıda bazı örnek sorular bulunmaktadır:

1. Tecrübe ettiğiniz diğer katılım uygulamalarıyla karşılaştırdığınızda bu girişime (beşin en üst değeri olduğu, 1-5 ölçeği üzerinde) hangi değeri verirdiniz?
2. Girişimi hangi sıklıkta ziyaret ettiniz? (Çoktan seçmeli: Her gün, Haftada bir, On beş günde bir, Ayda bir, Nadiren, Hiç).
3. En sık aradığınız konular hangileridir? (açık metin).
4. Tartışmalara katkıda buldunuz mu? (Çoktan seçmeli: Evet, Hayır).
5. Diğer katılımcıların katkılarını okudunuz mu? (Çoktan seçmeli: Evet, Hayır).
6. Katılımcı yorumlarına verilen resmi cevapları beğendiniz mi? (Çoktan seçmeli: Evet, Biraz, Hayır, Emin değil).
7. Girişim hakkında en sevdiğiniz bir şeyi anlatınız. (açık metin).
8. Geliştirmek için değiştirmek istediğiniz herhangi bir şey var mı (açık metin)?
9. Girişim aracılığıyla kurum/birim/politika alanı hakkında herhangi yeni bir şey öğrendiniz mi? (Çoktan seçmeli: Evet, Hayır, Emin değil).
10. Gelecekte olasılıkla ... [düşünüyorum]: (Çoktan seçmeli: Girişimi tekrar ziyaret etmeyi, Onu başkalarına tavsiye etmeyi, Girişimin bir sonucu olarak politikaya daha fazla katılmayı, Girişime ziyareti durdurmayı, İnsanlara katılmamalarını söylemeyi, Girişimin bir sonucu olarak genellikle politikaya daha az katılmayı.)
11. Lütfen bu girişim ya da genel olarak politika hakkında başka yorumlar yapınız. (açık metin)

## **Paydaşlar ve Katılım Ekipleri için Örnek Sorular**

Buraya kadarki örnek sorular katılım uygulamasındaki katılımcılar üzerinde odaklanmıştır. Değerlendirme, aynı zamanda iç paydaşların ve katılım ekibinin görüşlerini ve üzerlerindeki etkiyi de belirleyecektir. Aşağıdaki liste bunu belirlemenize yardımcı olmak için iki örnek soru seti sağlamaktadır. Bunlardan birincisi katılım öncesi, ikincisi ise katılım sonrası aşamasındadır.

### **Katılım öncesi sorular**

- Doğru hedefleri koyduğunuzu düşünüyor musunuz (uygulamanın sonunda tekrar

etmek için)?

- Hangi engellerle karşı karşıyasınız?
- Uygulamaya yardım edebileceğini öngördüğünüz faktörler ve dışsallıklar var mı?
- Katılımı geliştirmek ve sürdürmek için attığınız adımlar nelerdir?
- Onların doğru adımlar olduklarını düşünüyor musunuz?
- Uygulamanın planlanmasında doğru insanlar yer aldı mı?

### Katılım sonrası soruları

- Geriye doğru baktığınızda, doğru hedeflerin koyulduğunu düşünüyor musunuz?
- Engellerin üstesinden gelmeyi ne ölçüde başardınız?
- Hangi beklenmeyen engellerle karşılaştınız?
- Uygulama beklenen kapsama ulaştı mı? Kapsam ve sonuçlar diğer yöntemleri kullanarak elde edilenlerden nasıl farklılaştı?
- Katılıma yardımcı olanlar veya engelleyenler nelerdir? Bazı gruplar dışarıda bırakıldı mı ya da hiç yok muydu?
- Uygun araçlar kullanıldı mı? Bunlar insanların katılımı için yardımcı mı, yoksa caydırıcı mı oldu? Bu araçlar diğerleriyle karşılaştırıldığında ne kadar yararlıydı?
- Katkılar politika alanıyla ilişkili miydi? Çatışma ve anlaşmazlık nasıl halledildi?
- Katkılar nasıl cevaplandı?
- Katılımcıların uygulamadan yararlandığını düşünüyor musunuz?
- Katılımcılar yeni çıkarımlar elde ettiler mi ve uygulama onların yönetim ya da genel olarak politika algılayışını değiştirdi mi?
- Paydaşların uygulamadan ne kadar yararlandığını düşünüyorsunuz?
- Kurum uygulamadan ne ölçüde ve nasıl kazanım elde etti? Gelecekte halkı dâhil etme yöntemini değiştirmeli mi?
- Uygulama bir politika etkisine sahip mi? Politika ve katılım süreçleri şeffaf mıydı?
- Uygulamanın beklenmeyen sonuçları oldu mu (iyi ya da kötü)?
- Uygulama gelecekte sürdürülebilecek ya da çalışılabilecek bir uygulama

topluluğunun gelişmesine yol açabildi mi ?

- Uygulama yurttaşların siyasi kurumlara katılım yollarını değiştirebilir mi? Katılımcıların diğer insanları yer almaları için cesaretlendirmesini bekliyor musunuz?
- Çıkarılabilecek temel dersler nelerdir? Uygulama farklı bir biçimde yürütülseydi daha etkili olabilir miydi?
- Başlangıçtaki hangi stratejiler uygulanıyor ve hangileri gelecekteki çalışmadan dışlanmıştır? Reddedilen stratejiler uyarlanabilir mi?

## EKLER

### Ek 1: Değerlendirme Göstergeleri ve Araçları Tablosu

Neler değerlendirilecek veya ölçülecek	Başarının anahtar göstergeleri
Kurumu katılım uygulamayı yürütmek için kapasiteye sahip miydi?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Katılımcı gereksinimlerine başarılı bir şekilde uygulandı.</li><li>▪ Net bir şekilde iletişim kuruldu ve çatışma çözümlendi.</li><li>▪ Katılımcılara geri besleme sağlandı.</li></ul>
Uygulama görünür müydü? Yeterince tanıtıldı mı? Bilgi net bir şekilde iletildi mi? Herkes tarafından uygun bir tanınma düzeyine geldi mi?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Paydaş/katılımcı memnuniyeti .</li><li>▪ Katılımın düzeyleri.</li><li>▪ Bilginin uygunluğu ve zamanlaması.</li><li>▪ Medya ve kanaat önderlerince bahsedildi mi?</li></ul>
Doğru paydaşlara uygun bir şekilde danışıldı mı?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Danışılan insan sayısı ve çeşitliliği.</li><li>▪ Paydaş memnuniyeti.</li></ul>
Katılım teşvik edildi mi ve sürdürüldü mü? Şu an sürdürülebilir durumda mı?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Yer alan insan sayısı.</li><li>▪ Ne ölçüde dâhil kaldıkları ve dâhil kalabildiklerini hissettikleri.</li><li>▪ Paydaşların ve katılımcıların memnuniyeti.</li></ul>
Katılım uygulaması uygun olarak hedeflendi mi?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ İlgili paydaşlar ve topluluklar dâhil edildi.</li><li>▪ Katılımın düzeyi katılımcılara uydu.</li><li>▪ Yer alanların memnuniyeti.</li></ul>
Uygulama daha önce katılmamış olan vatandaşların ilgisini çekti mi? Herhangi birisinin gelecekte destekleyici olması muhtemel mi?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Farklı sesler konuşmada yer aldı ve çeşitli görüşler işitildi.</li><li>▪ Yer alanların memnuniyeti.</li></ul>
Uygulama kurumun politika gündemini yeniden çerçevlendirmesine yardımcı oldu mu? Halkın algılamasını değiştirdi mi?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Uygulamanın politika ya da kurumsal uygulamalar üzerinde ölçülebilir bir etkisi oldu.</li><li>▪ Halkın şimdi devlete ne ölçüde sempatik baktığı ya da politika alanını ne ölçüde daha iyi anladığı.</li></ul>
Katılımcılara yeterli geri besleme sağlandı mı ve katılımcılarla yeterli etkileşim var mıydı?	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Politika kararları hakkında bilgi ve katılım uygulamasının etkilerine ilişkin olarak katılımcılara geri besleme sağlandı.</li><li>▪ Katılımcılar görüşlerinin dinlendiğini hissetti</li></ul>



	Hangi yöntemler seçilecek				Nasıl değerlendirilecek veya ölçülecek?
	Günlükler	Gözlem	Anket	Mülakatlar	
		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paydaşlarla ve katılım ekibiyle mülakatlar.</li> <li>Uygulamanın gözlemleri.</li> <li>Kullanıcı/paydaş geri besleme anketleri.</li> </ul>
	√	√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geri besleme anketleri.</li> <li>Katılım ekibiyle ve paydaşlarla mülakatlar.</li> <li>Medyanın izlenmesi.</li> <li>Faaliyet günlükleri ve uygulamanın gözlemleri.</li> <li>Katılımcı anketlerinden elde edilen demografik ve davranışsal veriler.</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılım ekibiyle ve paydaşlarla mülakatlar.</li> <li>Yer almayan paydaşlarla anketler.</li> </ul>
			√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılım ekibiyle ve paydaşlarla mülakatlar.</li> <li>Katılımcı anketleri.</li> <li>Uygulamanın gözlemleri.</li> </ul>
		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılım ekibiyle ve paydaşlarla mülakatlar.</li> <li>Katılımın esasını beklenen katılımı karşılaştırma.</li> <li>Katılımcılarla geri be anketleri.</li> </ul>
		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılımın istenen düzeyiyle karşılaştırıldığında, faaliyet günlükleri ve uygulamanın gözlemleri</li> <li>Katılımcı anketlerinden demografik ve davranışsal veriler.</li> <li>Geri bildirim anketleri.</li> <li>Katılım ekipleriyle ve paydaşlarla mülakatlar.</li> </ul>
		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılım ekipleriyle ve paydaşlarla mülakatlar.</li> <li>Geri bildirim anketleri.</li> <li>Medyanın, kilit kamu kurumlarının/birimlerinin ve Parliamentary Hansard'ın* yayınlarını takip etme.</li> </ul>
			√	√	<ul style="list-style-type: none"> <li>Katılım ekipleriyle ve paydaşlarla mülakatlar.</li> <li>Geri bildirim anketleri.</li> </ul>

\* Britanya parlamentosundaki görüşmelerin resmi tutanaklarına verilen isim. Adını Avam Kamarası'nın dergisinin yayıncısı Luke Hansard'dan (1752-1828) almıştır. Kaynak: The Free Dictionary (Ç.N.)

## Ek 2: İlave okumalar

### Dijital Diyaloglar

Miller, L., & Williamson, A. (2008). Digital Dialogues – Third Report. Hansard Society & Ministry of Justice.  
[www.digitaldialogues.org.uk](http://www.digitaldialogues.org.uk)

### Değerlendirme kılavuzları

Guthrie, K., & Preston, A. (2005). Building capacity while assessing it: Three foundations' experiences using the McKinsey Capacity Assessment Grid.  
[www.blueprintrd.com/text/capacityassess.pdf](http://www.blueprintrd.com/text/capacityassess.pdf)

Involve, Shared Practice. (2007). Making A Difference: A guide to evaluating public participation in central government [online] London.  
[http://www.involve.org.uk/making\\_a\\_difference/](http://www.involve.org.uk/making_a_difference/)

Kellogg Foundation. (1998). Evaluation Handbook.

Measurementcamp08 Wiki. (2009).  
[measurementcamp.wikidot.com/tools-for-measurement](http://measurementcamp.wikidot.com/tools-for-measurement)

Paterson, L. (2006). 'Ingenious Evaluations: A Guide for Grant Holders'. The Royal Academy of Engineering. URL: [http://www.raeng.org.uk/about/engagement/pdf/Evaluation\\_Guide.pdf](http://www.raeng.org.uk/about/engagement/pdf/Evaluation_Guide.pdf)

People and Science Policy, Research Councils UK. (2005). Practical Guidelines: Evaluation [online] Bristol.  
[www.rcuk.ac.uk/cmsweb/downloads/rcuk/publications/evaluationguide.pdf](http://www.rcuk.ac.uk/cmsweb/downloads/rcuk/publications/evaluationguide.pdf)

Queensland Government. (2007). Community Engagement in Context. URL: <http://www.onlinelearning.qld.gov.au/materials/ce/online/ce/info/learning/guide/t1.htm>

Research Councils UK. (2003?). Evaluations: Practical Guidelines. Research Councils UK and the Department for Trade and Industry.

Sheldrake P., 2008 Social Web Analytics. (2008). The social Web Analytics eBook.  
[www.socialwebanalytics.com/The\\_Social\\_Web\\_Analytics\\_eBook\\_2008.pdf](http://www.socialwebanalytics.com/The_Social_Web_Analytics_eBook_2008.pdf)

Warburton, D., Wilson, R., & Rainbow, E. (2007?). Making a Difference: A Guide to Evaluating Public Participation in Central Government. Involve, London.

## **Makaleler, akademik belgeler ve kitaplar**

Blair, E. (2007). 'Evaluating an issue's position on the policy agenda: The bellwether methodology'. *The Evaluation Exchange*, 13(1).

Dahlberg, L. (2004). 'Internet research tracings: Towards non-reductionist methodology'. *Journal of Computer Mediated Communication*, 9(3).

Hovland, I. (2007). 'Making a difference: M&E of policy research'. Overseas Development Institute Working Paper 281. URL: <http://www.odi.org.uk/resources/odi-publications/working-papers/281-monitoring-evaluation-policy-research.pdf>

Jensen, K. B. (2002). 'The qualitative research process'. In K. B Jensen's (Ed.) *A handbook of media and communication research: Qualitative and quantitative methodologies*, 235-253. London, Routledge.

Kemmis, S., & McTaggart, R. (2005). 'Participatory action research: Communicative action and the public sphere'. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Luppicini, R. J. (2002). 'Toward a conversational system modeling research methodology for studying computer-mediated learning communities'. *Journal of Distance Education*, 17 (2).

Macintosh, A., White, A., Renton, A. (2005). 'From the Top Down: An Evaluation of e-Democracy Activities Initiated by Councils and Government.' Local e-Democracy National Project, Bristol City Council and International Teledemocracy Centre, Napier University.

Macintosh, A., & White, A. (2006). 'Evaluating How eParticipation Changes Local Democracy.' Paper for eGovernment Workshop '06, Held on September 11th at Brunel University.

Rowe, G., & Frewer, L.J. (2000). 'Public Participation Methods: A Framework For Evaluation'. *Science, Technology & Human Values*, 25(1). Sage.

Rowe, G., & Frewer, L.J. (2004). 'Evaluating Public Participation Exercises: A Research Agenda', *Science, Technology, & Human Values* 29(4). Sage.

White, A., Renton, A., & Macintosh, A., (2005). *e-Petitioning in Kingston and Bristol: Evaluation of e-Petitioning in the Local e-Democracy National Project*. International Teledemocracy Centre, Napier University.

## **Diğer Kaynaklar**

Capacity Building Assessment Resources McKinsey Capacity Assessment Grid. [www.vppartners.org/learning/reports/capacity/assessment.pdf](http://www.vppartners.org/learning/reports/capacity/assessment.pdf)

Marguerite Casey Foundation Organizational Capacity Assessment Tool. [www.caseygrants.org/pages/resources/resources\\_downloadassessment.asp](http://www.caseygrants.org/pages/resources/resources_downloadassessment.asp)





İngiltere  
Büyükelçiliği  
Ankara



**tepav**

Bu rehber İngiltere Büyükelçiliği tarafından finanse edilen Stratejik Planlama ve Politika Geliştirmede Katılımcılık Projesi kapsamında Türkçe'ye çevrilmiştir.



Ministry of  
**JUSTICE**



**HANSARD  
SOCIETY**