



DiJiTAL *DiYALOGLAR*

DİJİTAL KATILIM REHBERİ

Devlet için etkili dijital katılım rehberi



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**

DIGITAL ENGAGEMENT GUIDE

A guide to effective digital engagement for government

Telif Hakkı

© Hansard Society 2009

© 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 yenden 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 adresini ziyaret edin.

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 idare-leince yürütülen stratejik plan çalışmalarının katılımcılık boyutuna ilişkin bir değerlendirme çerçevesi oluşturulması ve katılımcılığın artırılmasına yönelik kapasite geliştirilmesi amaçlanmıştır.

İngilizce'den çeviren: Emin Merih Bursalı

Yayıma hazırlayan: M.Fatih Yıldırım-Planlama Uzmanı,
Halime Sebahat Yılmaz -Planlama Uzmanı,
Duygu Demir Saygılı-Planlama Uzman Yardımcısı

Baskı: Mart 2012

İÇİNDEKİLER

Giriş	4
Katılım kültürleri	5
Çevrimiçi katılımın ilkeleri	7
Çevrimiçi katılımın beş temel kuralı	7
Politika döngüsünün farklı aşamalarında katılım	7
Bir katılım uygulamasının geliştirilmesi	9
Uygulamanın kapsamını belirlemek	9
Risk değerlendirmesi: örnek sorular	12
Markalaşma, pazarlama ve içerik	13
Katılım araçlarının seçimi	15
Çevrimiçi platformların geliştirilmesi	24
Araçlardan içeriğe	25
Yayına başlamak	27
Sonlandırma	28
Kaynaklar	30
Ekler	31
Ek A – Platformun türü	31
Ek B – Web içeriği	32
Ek C – Genel yasal meseleler	35
Ek D – Moderasyon ve bloglama rehberi	39

GİRİŞ

Son yıllarda, vatandaşların kamusal hayata katılımını teşvik etmek için yeni teknolojiler yenilikçi yollarla uygulanmaktadır. Katılımcı medya, insanların fikirleri ve bilgiyi paylaşabilmelerine, harekete geçmelerine, çıkar grupları içinde ve arasında ilişkiler kurup geliştirebilmelerine olanak sağlamaktadır.

Ticari sektörde, Dell'in kitle kaynaklı (*crowdsourcing*)¹ çalışması² mallar ve hizmetler hakkında tüketici fikirlerini toplamaktadır. Bu arada, The Guardian'ın Veri Deposu (*Data Store*)³ sosyal istatistiklerin halk tarafından okunabilme, yorumlanabilme ve anlaşılabilme yolunu dönüştürmüştür. Her ikisi de, dijital medyayla ilişkilendirilmiş veri paylaşımı, kullanıcı tarafından oluşturulmuş içerik ve yeniden kullanılabilirlik kavramları üzerinde yapılanmıştır. Günlük bağlamda, metin, video, resim ve işitsel içerik "dijital yaklaşımlar vatandaşın merkezi yönetime katılımını artırabilir mi?" sorusunu gündeme getirerek, sosyal ağ siteleri ve cep telefonları aracılığıyla bireyler ve kuruluşlar arasında şimdi kolaylıkla aktarılmaktadır.

Birçok kurumsal ekip böyle düşünmektedir. Son birkaç yılda, halkın veya paydaşların katılımı için dijital medyanın imkanlarından faydalanmaya başlamışlardır. Bu tür 35 girişim Hansard Cemiyeti'nin *Dijital Diyaloglar*⁴ projesinin parçası olarak değerlendirilmiş ve aşağıdaki temel anlayışlar elde edilmiştir:

- Dijital iletişim ele alınan sorunlarla ilgisi olanlarla (örneğin paydaşlar) katılımı derinleştirir,
- Çevrimiçi kampanyalar, maliyet etkili, çift yönlü bilgi kanalları sağlayarak devletin geleneksel medyaya bağımlılığını azaltır,
- Çevrimiçi ve çevrimdışı katılım süreçlerinin birleştirilmesi artan ve sürdürülebilir faydalar sağlar,
- Politika döngüsünün başında katılımı sağlamak için, dijital iletişimi kullanarak kurumlar, vatandaşların ve paydaşların sahiplenmesini sağlayabilirler;
- Etkili katılım stratejileri kurumların güvenilirliğini artırır,
- Dijital katılım devletin halen çevrimiçi olan yeni hedef kitlelere erişimini artırır,
- Dijital katılım stratejileri kurumların açık, katılımcı ve iyi hedeflenmiş iletişim kurlmalarına yardımcı olur,
- Dijital medyanın kullanılması kurumların iletişim çevresini daha iyi kontrol etmesine sebep olur ve tartışmanın tonunu ayarlama onlara yardımcı olur,
- Çevrimiçi iletişim kanalları etkinlik tasarruflarını artırarak kamusal algılar hakkındaki kurumsal bilgiyi derinleştirir,

1 Crowdsourcing: Geleneksel olarak çalışanlar veya yükleniciler tarafından yürütülen işlerin tanımlı olmayan büyük bir grup insan ya da topluluğa açık bir çağrı sonucu verilmesidir. Kaynak:Wikipedia (Ç.N.)

2 <http://en.community.dell.com/dell-groups/small-business/w/marketing/social-media-for-small-businesses-crowdsourcing.aspx>

3 <http://www.guardian.co.uk/data-store>

4 <http://www.digitaldialogues.org.uk/>

- Dijital iletişim her katılım bağlamında maliyet-etkilidir; ve
- Çevrimiçi iletişim stratejileri kurumların kendi iletişimlerine hızla yeniden odaklanmalarını sağlar.

Dijital Katılım Rehberi'nin hazırlanması için Hansard Cemiyeti görevlendirilmiştir. *Rehber*, kamu kurumlarının etkili dijital katılım için nasıl sağlam ve güçlü stratejiler üretebileceklerini ana hatlarıyla belirtmektedir. Rehber ilk olarak çevrimiçi katılım uygulamalarının nasıl kurulacağını ve tasarlanacağını açıklığa kavuşturmakta, daha sonra halk katılımını genişletmek veya paydaşlarla ilişkileri derinleştirmekte kullanılabilecek bazı araçları tanımlamak için Dijital Diyaloglar'daki örnek olaylardan yararlanmaktadır.

Rehber gelecekteki uygulayıcılar ve karar vericiler için öneriler içermekte ve dört bölüme ayrılmaktadır. İlk bölüm, demokratik katılımın teşvik edilmesi için devletin stratejisi hakkında bilgi vererek **Katılım Kültürlerine** arka plan sağlamaktadır.

İkinci bölümde, politika döngüsü boyunca dijital iletişim için temel fırsatları açıklayan ve beş ana kuralı ana hatlarıyla ortaya koyan **Çevrimiçi İletişimin İlkeleri** anlatılmaktadır. Rehber daha sonra projenin kapsamının belirlenmesinden platformun oluşturulmasına kadar **Bir Katılım Uygulamasının Geliştirilmesi**'nde yer alan süreçleri kabaca belirtmektedir. Bu, Katılım Kültürleri bölümünde bahsedilen diğer materyallerle birlikte okunabilir.

Son bölüm, **Çevrimiçi İçeriğin Geliştirilmesi ve Yönetilmesi** hakkındadır. Bu bölüm bir kere katılım yürütüldüğünde ve daha sonra uygulama sona erdiğinde canlı yayına bağlanmaktan daha iyi bir içeriği üretmenin nasıl olacağını açıklamaktadır.

Rehber değişmez kurallara sahip değildir -çevrimiçi katılım için her şeye uyan tek boyutlu bir kalıp yoktur, yapılan işler, kuruluşunuza, hedef kitlenize, zamanlamanıza, politika döngüsündeki yerinize ve katılım uygulamanızla neyi elde etmeye çalışıyor olduğunuza bağlıdır.

Rehber, özgün gereksinimlerinize göre uyarlanmalıdır ve ne yaptığınızı izlemek ve çevrimiçi katılım çalışmalarınızı geliştirmek için (ayrı olarak yayınlanan) *Dijital Katılım Değerlendirme Araç Seti* ile birlikte kullanılabilir. Hansard Cemiyeti bu rehber hakkındaki yorumlarınızı memnunlukla karşılamakta ve rehberi faydalı bulacağınızı ümit etmektedir.

KATILIM KÜLTÜRLERİ

Britanya devleti, 2002'den beri, kamu kurumları ile halk arasındaki boşluğu giderebilmek için çareler aramaktadır. Demokrasi'nin Hizmetinde⁵ başlıklı danışma raporunda vatandaşların devletle olan ilişkilerinde haklarını savunabilecekleri ve politik süreçlerine katılabilecekleri teknolojinin geçerliği olduğu bir gelecek vizyonunu ortaya koymaktadır. O zamandan bu yana, merkezi yönetim kuruluşları

5 Cabinet Office (Başbakanlık) (2002), *In the service of democracy (Demokrasinin hizmetinde)* (London: TSO)

her yıl 600 danışma faaliyeti yürütmüştür.⁶ Buna rağmen, nüfusun yalnızca %4'ü bir tanesine yanıt vermiştir; %14'ü yanıt vermek istediklerini; ama bunu yapmak için kendilerini yeterince bilgili hissetmediklerini belirtmişlerdir.⁷

Devlet, kurumlar arası ortaklıkların gelişmesini teşvik etmek için, 2005'te Birlikte Yapabiliriz⁸ eylem planını geliştirmiştir. O zamandan beri, politika yapımına halkın katılımının artırılması için dijital medyanın kullanılması ve gayri resmi süreçlerin geliştirilmesi üzerine vurgu yapılmaktadır. Devlet, her biri çevrimiçi katılım kanalları sağlayan bir dizi web sitesi kurdu. Bugün artık katılımcı medyayı kullanmak isteyenler için geniş bir öneriler dizisi bulunmaktadır.

- Bilginin Kuvveti Görev Gücü⁹ kamu kurumlarının var olan çevrimiçi topluluklara ulaşmalarını tavsiye etmektedir.
- Başbakanlık (Cabinet Office) kamu görevlileri için Çevrimiçi Katılım İlkeleri'ni¹⁰ yayımlamıştır.
- Gündemde olan, toplulukların yetkilendirilmesi ve yerelleşmeyle birlikte son dönemde yayımlanan olan Dijital Britanya¹¹ Planı ile, merkezi ve yerel yönetimler boyunca dijital iletişime doğru olan hareket devam edecek gibi görünmektedir.¹²
- Merkezi Enformasyon Ofisi'nin rehberi, Etkili Halk Katılımı¹³ , politika döngüsü boyunca katılım hakkında daha çok bilgi içermektedir.
- Ofis aynı zamanda Sosyal Medya Aracılığıyla Katılım için de bir rehber¹⁴ çıkarmıştır.
- İş Yaşamı, Yenilik ve Beceriler Kurumu (BIS) son günlerde Kamu Kurumları için Twitter Stratejisi Şablonu'nu¹⁵ üretmiştir.

Aşağıdaki bölümler, *Dijital Diyaloglar*'dan öğrenilen derslerin yanı sıra, yukarıda sıralanmış kaynaklarda yer alan bilgileri de bir araya getirmektedir.

6 Bkz: www.berr.gov.uk/bre/index.html.

7 Hansard Society & Electoral Commission (Hansard Cemiyeti ve Seçim Komisyonu) (2008), Audit of Political Engagement 4 (London: Hansard Society & Electoral Commission) (Politik Katılımın Denetimi 4 (Londra: Hansard Cemiyeti ve Seçim Komisyonu)

8 <http://www.communities.gov.uk/documents/communities/pdf/151402.pdf>

9 <http://powerofinformation.wordpress.com/>

10 <http://www.civilservice.gov.uk/about/resources/participation-online.aspx>

11 <http://www.culture.gov.uk/images/publications/digitalbritain-finalreport-jun09.pdf>

12 Denetim Komisyonu'nun bir çalışması İngiltere çapında iletişim uygulamaları bakımından olması gereksiz yerel yönetimlerin %95'inin bir şekilde yaratıcı olmakta olduğunu ileri sürer. Audit Commission Seeing the Light, Innovation in Local Public Services, London: Audit Commission (Denetim Komisyonu, İşiyi Görmek: Yerel Kamu Hizmetlerinde Yenilik , Londra: Denetim Komisyonu) (2007).

13 <http://www.coi.gov.uk/documents/guidance/effective-public-engagement.pdf>

14 http://www.coi.gov.uk/documents/Engaging_through_social_media.pdf

15 <http://www.scribd.com/doc/17313280/Template-Twitter-Strategy-for-Government-Departments>

ÇEVİRİMİÇİ KATILIMIN İLKELERİ

Dijital katılım devlet politikalarının halka ilginç ve ulaşılabilir yollarla açıklanması için iletişim ekiplerine yardımcı olabilir. Bir dizi paydaşın görüşlerini raporlarına ve brifinglerine entegre etmeye çalışan politika ekiplerinin çalışmalarını destekleyebilir. Tartışılan konulara ilgisi olan veya bunlardan etkilenen grup ve toplulukların, devletin danışma faaliyetlerine başvurmaları konusunda işbirliği yapmaları için destekleyerek, bir platformu paylaşmalarına ve ortak çözüm önerileri tanımlamalarına izin vermektedir.

Çevrimiçi katılımın beş temel kuralı

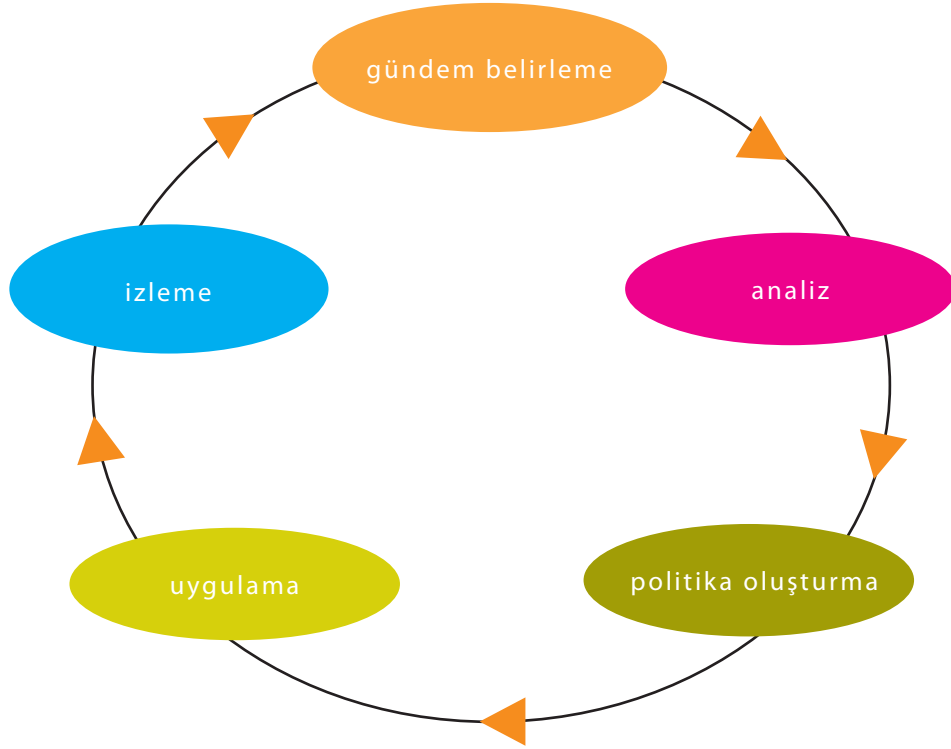
Tablo 1: Çevrimiçi Katılımın Nasıl Sağlanacağı

Güvenilir Olun	Yalnızca ekipteki herkes katılımı taahhüt ettiğinde katılımı gerçekleştirin ve bunu politika döngüsü boyunca yapmaya gayret edin. (bkz. Şekil 1) İstekli birey ve takımları katılım sağlamaları için cesaretlendirin ve onların çalışmalarını bir bütün olarak kuruma tanıtın.
Tutarlı Olun	Bir dizi insanın tartışmaya katılmasını teşvik edin; geri besleme ve bilgi sağlayarak tüm sorulara ve önerilere cevap verilmesini temin edin. İyi bir içerik geliştirilmesine odaklanın; çevrenin kendisinin mesaj haline gelmesine izin vermeyin.
Duyarlı Olun	Katılımcıların bakış açılarının devletin müzakerelerine ne derecede katkı sağladığını ana hatlarıyla belirleyerek, gerçekleşen tartışmalarda rol oynayın. Tartışmayı önemli konular üzerinde odaklanmaya yönlendirerek anlaşmazlıkları azaltın ve bilgiye giden yolda kılavuzluk edin. Mümkün olan durumlarda hedef kitlenin içeriğinizi yaratıcı olarak kullanmasına izin verin.
Bütünleştirici olun	Yaklaşımınızın ve dilinizin hedef toplulukların gereksinimlerini karşıladığından emin olarak, çevrimiçi ve çevrimdışı katılımı birleştirin. En iyi sonucu alabilmek için büyük ölçekli veya küçük ölçekli projelerden hangisine ihtiyaç duyacağınızıza karar verin ve personelin zamanının uygun şekilde tahsis edildiğinden emin olun.
Şeffaf olun	Uygun olduğunda devletin konumunu insanlara açıklayın ve kararların nasıl alındığı hususunda paydaşları en son gelişmelerden haberdar edin. Nelerin başarılabilirliği, nelerin tartışılabilirliği ve nelerin konu dışı olduğu konusunda dürüst olun.

Dijital iletişimin çoğunlukla eş zamanlı olmayan doğası, insanların bir tartışmaya herhangi bir zamanda herhangi bir yerden katılabileceği anlamına gelmektedir: toplantılara belirli mekanlarda katılmak zorunda değildir. Bununla birlikte, *Dijital Diyaloglardan* edindiğimiz bulgular dijital katılımın tek başına bir faaliyet olmadığına en iyi şekilde çalıştığını göstermektedir. Çevrimdışı olayları çevrimiçi bir yapıyla birleştirmek halk katılımını ve paydaş bağlılığını güçlendirmektedir.

Politika döngüsünün farklı aşamalarındaki katılım

Politika döngüsünün başında katılım için güçlü bir kanıt vardır. (örn, gündem belirleme safhasında, bkz. altta Şekil 1): halkla iletişime geçmek ve hedef topluluklarla daha güçlü ilişkiler kurmak için kaynak tahsis ettiklerinde kamu kurumlarının erişimi artmaktadır.



Şekil 1: Politika Döngüsünün 5 Temel Aşaması¹⁶

Aşağıda yer alan Tablo 2, bir politika döngüsü boyunca katılabileceğiniz farklı aşamalara dair daha ayrıntılı açıklamalar sunmaktadır. Çevrimiçi teknolojiler rağbet edilen fikirleri örneklemek, politikanın etkisini izlemek ya da yeni veya niş kitlelerle bağlantı kurmak için daha iyi fırsatlar sağlamaktadır.

Tablo 2: Politika Döngüsünün Açıklaması

1.Aşama: Gündem Belirleme	Çevrimiçi katılım önceliklerin tanımlanması ve devletin politikaları/ uygulamalarıyla ilişkili olarak farklı toplulukların kaygılarının saptanmasında yardımcı olabilir.
2.Aşama: Analiz	Katılımcı müzakere teknikleri mevzuat önerilerindeki sorunları vurgulamakta ve ayrıca politika oluşturma faaliyetine bilgi sağlamakta yardımcı olabilir.
3.Aşama: Politika Oluşturma	Çevrimiçi teknikler politika önerilerine cevapları derleyip düzenlemek ve yorum için topluluğa özgü versiyonları yaymak için kullanılabilir. Bu, geleneksel danışma aşamasıdır.
4.Aşama: Uygulama	Dijital müzakere, yeni politikayı daha iyi hale getirmek ve bu politikanın uygulanması için planları tartışmak amacıyla kullanılabilir.
5.Aşama: İzleme	Çevrimiçi platformlar politikadan etkilenen topluluklarla temas halinde olma ve bağlantılı uygulamalar hakkında geri besleme alma konularında kurumlara yardımcı olabilir.

Aşağıdaki bölümler etkili katılımın tasarlanması ve uygun iletişim kanallarının seçilmesinde yer alan süreçlere vurgu yapmaktadır. *Rehber*'de yer alan kısa örnek olaylar çevrimiçi araçların katılımda size nasıl yardımcı olabileceğine ilişkin bilgi vermek amacıyla tasarlanmıştır. Mümkün olan durumlarda, bunları incelemeniz için web bağlantıları da sağlanmıştır.

16 Viewfinder: A policy Maker's guide to Public Involvement, Cabinet Office (Vizör: Bir Politikacının Halk Katılımı Rehberi, Başbakanlık) (2002), s. 12.

BİR KATILIM UYGULAMASININ GELİŞTİRİLMESİ

Ne zaman, nasıl katılım sağlanacağı ve katılım sağlanıp sağlanmayacağına karar verilmesi her zaman basit değildir ve kamu kurumları için sorun çıkarabilir. Dijital Diyaloglar'ın parçasını oluşturan 35 örnek olay değerlendirmemiz çevrimiçi katılım için herkese uyan tek bir çözüm yolunun olmadığını altını çizmektedir. Bunun yerine, politika döngüsünün başında katılmanıza veya sona doğru resmi bir danışma faaliyeti geliştirmenize göre seçebileceğiniz bir dizi seçenek mevcuttur.

Halkın katılımı için seçeceğiniz yöntemler katılımın bağlamını yansıtmalıdır. Bu, kurumların istekleriyle hedef kitlenin ihtiyaçlarının dengelenmesi anlamına gelmektedir.

Katılımın yenilikçi biçimlerini geliştirme fırsatları kamunun tümüne yönelik yaklaşımlar ile çevrimiçi ve çevrimdışı topluluklarla ortaklıklar olağanlaştıkça daha görünür hale gelmektedir. Bu, aşağıdakiler olduğu sürece doğrudur:

- Katılımcılık sonradan akla gelen veya kenarda bırakılmış bir düşünce olarak ortaya çıkmadığında,
- Katılım aracının seçimi, teknolojiye değil, ihtiyaca göre olduğunda,
- Katılımcılığa yaklaşımınız kullanıcı dostu olduğunda;
- Dinlemek için hazır olduğunuzda,
- Kurum düşünmeye, öğrenmeye, yanıt vermeye ve değişime hazır olduğunda.

Diğer bir ifadeyle: riskten kaçınma kültürü etkili katılımı engellemektedir.

Çevrimiçi katılımın politika döngüsü boyunca gerçekleşebileceğini düşünürsek, yürütülen uygulamalar resmi veya gayri resmi yöntemleri kullanmayı seçebilir, halkın genelini ya da uzmanlaşmış hedef kitleleri hedefleyebilir. Bir sonraki bölüm bir katılım uygulaması planlarken göz önünde bulundurmaya ihtiyaç duyacağınız soru çeşitlerine dikkati çekmektedir.

Uygulamanın Kapsamını Belirlemek

Üç temel karar kurumsal planları etkilemektedir. Bunlar;

- personel ve mali kaynakların nasıl tahsis edileceği;
- kimlerin (halk ve paydaş topluluklar): neden, nasıl ve ne zaman katılacağı;
- uygulamadan nasıl dersler çıkarılacağı ile ilgilidir.

Aşağıdaki soruları yanıtlamayı düşünerek, bu üç alanda bilinçli kararlar alabileceksiniz ve katılım uygulamanız için bir plan temeline sahip olacaksınız.

İç ilişkiler: örnek sorular

Katılım uygulamaları kurumsal süreçlerin gücüne bağlı olarak başarılı ya da başarısız olabilir. Dijital katılım uygulamalarının sağlanması kurumlar arası girdi gerektirdiğinden planlamaya iletişim uzmanlarının, web takımlarının ve politika görevlilerinin dahil edilmesi akla uygun gelmektedir. Bu aşamada rollerin ve sorumlulukların tanımlanması önemlidir. Aşağıdaki sorular bunu yapmanız için size yardımcı olacaktır:

1. Aşağıdakilerden kim sorumludur?

- Katılımın tanıtılması/uygulamanın pazarlanması;
- Bir dijital platformun geliştirilmesi/hizmete sokulması ve çalıştırılması;
- İçeriğin geliştirilmesi/hizmete sokulması;
- İşleyişin izlenmesi;
- Tartışmanın kolaylaştırılması ve yorumların modere edilmesi;
- Katılımcıları son gelişmelerden haberdar edilmesi ve politika hakkında geri besleme sağlanması;

2. Hâlihazırda uygun platformlar bulunmakta mıdır? Diğer kuruluşlarla ortaklık kurmaya değer mi?

3. Paydaşlardan gelecek sorulara ve zorluklar karşısında kamu kurumları adına acil yanıtlar verebilmeyi nasıl sağlayacaksınız?

4. Uygulama, sürdürülebilir bir çevrimiçi katılım biçimine yol açacak mıdır? Var olan paydaş diyalogu üzerine inşa edilecek midir? Eğer öyleyse, bunun kurumda yönetimi nasıl sağlanacaktır?

5. Katılımcılık bakanlık makamının da sürece dâhil olmasını teşvik edecek mi? Eğer öyleyse, onların ikna olup uygulamayı sahiplenmesini sağladınız mı?

6. Bir web sitesinde ortaya çıkan meselelerin diğer kurum veya kuruluşları veya üst düzey çalışanları da ilgilendirmesi durumunda, paydaşlara bilgi alışverişinden kim sorumlu olacaktır?

7. Dijital katılım uygulamasına birden fazla kuruluşun katılması durumunda farklı kurum ve takımlar arasında sorumluluklar nasıl dağıtılacaktır?

8. Halk katılımı politika yapım süreciyle nasıl uyumlaştırılacaktır?

9. Katılım uygulamasının bulgularının yayınlanması ve raporların üretilmesinden kim sorumludur?

Dış ilişkiler: örnek sorular

Katılım planlarının daha geniş sosyal, politika ve medya bağlamları açısından bir çerçeveye oturtulmasıyla, uygulama halk ve paydaşlar için daha anlamlı olacaktır. Aşağıdaki anahtar sorulara vereceğiniz yanıtlar katılım uygulamasını daha derinlemesine planlamanıza yardımcı olacaktır:

1. Hedefleriniz nedir ve niçin çevrimiçi katılım yürütüyorsunuz?
2. Uygulamayı ne kadar zamanda planlamanız gerekmektedir?
3. Başka hangi kanallar mevcuttur ve onlara bağlanabiliyor musunuz?
4. Katılımı uzun dönem için mi, kısa dönem için mi, yoksa her iki dönem için de mi planlıyorsunuz?
5. Kamusal alanda ne kadar bilgi mevcuttur ve bu bilgi halk için ne derece erişilebilir? Bu bilgiyi kim üretmekte ve kim okumaktadır? (devletin dışındaki bilgileri içermeyi de aklınıza getirin.)
6. Hedef grupları/kitleleri katılımı için nasıl cesaretlendirebilirsiniz?
7. Katılımcıların hangi rolleri oynamasını bekliyorsunuz? Bilginin pasif tüketicileri mi yoksa içeriğin aktif üreticileri mi olmalı?
8. Bu uygulamanın sonucu olarak herhangi bir şey değişecek midir? (politika? uygulama?) ve bu katılımcılara nasıl iletilecektir?
9. Katılımcılara katılımı için yer almanın yararlarını nasıl iletacaksınız? (örneğin, yorumlarının kamuoyuna ilişkin nasıl görüş sağlayacağını açıklayarak)
10. Beklediğiniz ya da çekindiğiniz arıza sonuçları nelerdir?

Bu soruları yanıtlayarak, ekip ve kaynaklara ilişkin çıkarımlar, pazarlama gereksinimleri ve katılım türleri hakkında daha net bir fikir sahibi olabilirsiniz.

Değerlendirme

Bir uygulamadan ders çıkarmanın en iyi yolu bir değerlendirme yapmaktır. Bu, bir dış yapı tarafından üstlenilebileceği gibi, içeride de yapılabilir. Ayrı olarak yayınlanan *Değerlendirme Araç Seti* planlamadan uygulamaya kadar katılımın değişik aşamalarında nasıl bir değerlendirme çerçevesinin geliştirilebileceğine ilişkin tavsiyeler sunmaktadır. Aşağıdaki örnek sorular bahse konu Araç Seti'nden alınmıştır.

1. Katılım uygulamasında hedefleriniz nelerdir?

2. Amaçlarınıza ulaşmak için hangi faaliyetleri üstleneceksiniz?
3. Katılım faaliyetlerine hangi faktörler yardımcı ya da engel olabilir?
4. Performansınızı nasıl değerlendireceksiniz (değerlendirme ölçütleri ve yöntemleri)?
5. Değerlendirmeden ne öğrenmek istiyorsunuz?

Uygulama belirli bir nüfusu hedeflemek veya yüksek düzeyde katılım sağlamak için yapılabilir. Neyi başarmayı umduğunuzu bilmek uygulamanın planlanmasında insanların yer alıp almayacağına veya nasıl yer alacağınıza karar verirken size yardımcı olacaktır (politika liderlerinden paydaşlara kadar). Aynı zamanda, bütünüyle olumlu olsun veya olmasın uygulamadan çıkarım yapmanızı sağlayarak en uygun katılım ve değerlendirme yöntemleri geliştirmenize de yardımcı olacaktır.

Risk değerlendirme: örnek sorular

Son zamanlara kadar, dijital iletişim stratejileri beklenmeyen sonuçların olması (geri tepme) durumunda tedbirli yaklaşımları benimseyen kamu kurumları nedeniyle yüksek riskli olarak görülmekteydi.

YAYGIN RİSK ALGILARI

- Gayri resmi katılım geleneksel yöntemlerden daha pahalı ve zaman alıcıdır.
- Halkla diyalogun etkisinin veya bu yöntemlerin katma değerinin değerlendirilmesinin yolu yoktur.
- Halkla konuşmak devletin olumsuz algılanmasına yol açarak zarar verici olabilir.
- Sadece belirli görevliler iletişim yeteneğine sahiptir ve halkla konuşmaya yetkilidir.
- Ne halktan bu tür bir katılım için istek gelmektedir, ne de paydaşlar diyaloga dahil olmak isterler.

Dijital katılımın taraftarları aynı zamanda teknik engellerle de karşı karşıya kalırlar; birçok kurum, görevlilerin halk katılımını sağlama araçlarının ta kendisi olan internet veya sosyal ağ sitelerine erişimini engelleyen güvenlik ağlarına sahiptir. Kurumsal sitelere her yıl yapılan yaklaşık 208 milyon poundluk devlet harcamasına rağmen birçoğu potansiyelinin tamamını kullanamamaktadır.¹⁷ Bunu sağlamak için, pragmatik bir risk alma yaklaşımı kabul edilmelidir. Aşağıdaki sorular, bunu nasıl yapacağınızı düşünmeniz için size yardımcı olabilir:

1. Planlar katılımın nitelik ve niceliğini doğru olarak sağlayamadığınızda ters yönde etkilenecek midir?
2. Potansiyel katılımcılar tanımlandı mı ve onlara ulaşıldı mı? Katılımcılar, en azından teoride, katılıma istekli midir?

¹⁷ Bkz. www.nao.org.uk/publications/0607/government_on_the_internet.aspx üzerinden ulaşılabilen "government on the internet: progress in delivering information and services online" ("internette devlet: çevrimiçi bilgi ve hizmetler sunumunda ilerleme") Ulusal Denetim Ofisi raporunun yönetici özetinin 12. noktası.

3. Paydaşlar/vatandaşlar katılımın sonuçları hakkında gerçekçi beklentilere sahip midir? (beklentiler net bir şekilde ortaya konulmuş mudur?)
4. Kurumunuz katılımın sonuçları hakkında gerçekçi beklentilere sahip midir? (iç iletişimi etkili olarak sağladınız mı?)
5. Muhalif katılımcılarla veya eleştirel medya yayınlarıyla nasıl uğraşacaksınız?
6. Uygulamayı etkili bir şekilde yürütebilmek için kurum içinde yeterli (ve doğru) kaynağa sahip misiniz?
7. Ekibiniz zamanında ve ulaşılabilir içerik üretebilmek için yetkilendirilmiş midir? Birbiriyle çatışan paydaş taleplerine cevap verebilir mi ya da bu talepler arasında aracılık yapabilir mi?
8. Katılımda yer alan vatandaşlar ve paydaşlar tam katılım sağlayacak zaman ve beceriye sahip midir?
9. Uygulamanın tüm ilgililer için anlamlı olmasını sağlayacak uygun geri besleme döngüleri ve iletişim kanalları var mıdır?
10. Uygulamaya katılan üyeler veri koruma, ifşa etme ve gizlilik yükümlülüklerinin farkında mıdır?

Markalaşma, pazarlama ve içerik

İçerik üretimini sürekli kılmanın, etkili geri bildirim döngüleri oluşturmanın ve halkla gerçek bir etkileşim geliştirmenin tümü katılımın önemli yönleridir. Markalaşmanın ve pazarlamanın önemli ilk adımlar olmasının nedeni olan beklenti yönetimi de önemlidir.

Güçlü pazarlama stratejileri ve paydaş ilişkisi katılımın kalite ve niceliğini artıracaktır. Tanıtıcı faaliyet, sizin proje için koyduğunuz hedefleri yansıtmaya, bütçenize uymaya ve konulmuş kurumsal ve kamusal süreçleri takip etmeye ihtiyaç duymaktadır. Bu bağlamda, doğrudan pazarlama ve medya ilişkileri teknikleri dengesi iyi çalışmaktadır. Pazarlama stratejileri geliştirirken aşağıdakileri göz önünde bulundurmak önemlidir:

- paydaş tabanınızı genişletmeyi ve derinleştirmeyi arzu edip etmediğinizi,
- uzman paydaşlarla halkı bir araya getirmek isteyip istemediğinizi,
- katılımcılarınızın zor ulaşılır grupta olup olmadığını.

ÖRNEK OLAY 1 – BEYAZ YAKALI DÜNYA: YETİŞKİN ÖĞRENCİLER İÇİN TAVSİYE VE REHBERLİK (YENİLİK, ÜNİVERSİTELER VE BECERİLER KURUMU – DIUS)

Bkz. www.thestudentroom.co.uk/wiki/Mature_Students

DIUS -şimdi BIS'e (İş, Yenilikçilik ve Beceriler Kurumu) dahil edildi- Yetişkin Öğrenciler Odasını tanıtmak için çevrimiçi bir pazarlama stratejisi kullanmıştır. Bir topluluk yöneticisi daha ileri ve daha yüksek eğitime odaklanarak uzmanlaşmış kuruluşların web sitelerinde bağlantılar koymuştur. Buna ek olarak, sitenin trafiğini artırmak için web sitesi optimizasyon teknikleri kullanılmıştır.

Başlangıçta ilgi teşvik edildiğinde, çevrimiçi bir topluluk oluşturmak için kolaylaştırma ve aktif katılım kullanılmıştır. Bir dizi kuruluşla (karşılıklı) bağlantılar kadar serbest tartışma için de boş alan sağlanarak, mevcut çıkar toplulukları ile Yetişkin Öğrenci Odası arasında ilişkiler kurulmuştur.

Geleneksel pazarlama yöntemlerinin kullanılması yanında, lansmandan önce çevrimiçi görünürlüğü yükseltmek de mümkündür. Hatırlanması ve yazılması kolay ve anlamlı bir alan adı seçin: site kendi alan adına sahip olabilir veya sizin mevcut sitenizin bir parçasını oluşturabilir. Ama hangisi olursa olsun yalın bir dille web adresi kullanmaya çalışın. İnsanların sizi nasıl bulacağını düşünün. Anlamlı ve basit bir web adresi seçerek, bunu pazarlama ve diğer çevrimiçi/çevrimdışı materyale dahil edebilirsiniz.

Halkın ilgili temsilcilerinin katılım uygulamasını arama motorları ya da ilgili web siteleri ve bloglardaki karşılıklı bağlantılar aracılığıyla arayabileceklerini de göz önünde bulundurun. Arama motoru sıralamasında önlerde olacağınızı garanti etmek mümkün olmasa da sitenizde kullandığınız anahtar kelimeleri -başlıklar ve resimleri tanımlamak için kullanılanlar dahil- dikkatlice göz önünde bulundurarak bunun olmasına önemli ölçüde yardımcı olabilirsiniz.¹⁸ Bunun gibi web sitesi optimizasyonlarına ek olarak;

- etkilenen topluluklara ulaşmak suretiyle dijital girişimler geliştirilebilir.
- bakanlar konuşmalarında bunlardan bahsedebilir.
- paydaşlar, süreçte yer almaları için davet edilebilir. (ya da planlamada tavsiyelerine başvurulabilir)
- ilgili çevrimiçi (uzman ve sivil toplum) topluluklara ve blogculara girişimler anlatılabilir ve bunlarla bağlantı kurmaları istenebilir.
- çevrimiçi girişimler, çevrimdışı olaylarda başlatılabilir.

Paydaşlara ve halka davet yapıldığı zaman katılım uygulamasının niçin

18 Arama motorları için web sitenizin hassas ayarlarını öğrenmek üzere Google'un Arama Motoru Optimizasyonu (Search Engine Optimization) iyi bir başlangıç noktasıdır: googlewebmastercentral.blogspot.com/2008/11/googles-seo-starter-guide.html

yürütüldüğünün ve onların süreçteki rolünün ne olacağını peşinen belirtilmesi önemlidir. Beklentileri yönetmek için potansiyel katılımcılara politika süreçlerinde ve sonuçlarında hangi etkiyi bırakmayı bekledikleri ve katılım sağlamakla ne tür fayda sağlayacaklarının anlatılması mantıklı görünmektedir.

Bu, planladığınız temel politika girişimlerinin özet belgelerinin üretilmesine de mümkün olduğunca yardımcı olmaktadır. Bu belgeler ulaşılabilir ve net olmalı -bilgilerin ve pazarlama materyallerinin paydaşlara gösterilmesi önemlidir; içeriğin bilgi verici ve katılımcı olmasının sağlanmasında onlardan gelen geri besleme faydalı olacaktır.

Vatandaşlar eğer sürekli bir temelde katılım sağlayacaklarsa ulaşılabilir, güncel bilgiye ve kamu kuruluşu temsilcileriyle düzenli etkileşime ihtiyaç duyarlar. Bu, iyi katılımın tam olarak kaynak sağlanmasına ihtiyaç duyduğu anlamına gelmektedir.

Uygulama yürütülürken, pazarlama yoluyla geliştirilen markanın korunması önemlidir. Bu nedenle tanıtıcı materyallerde verilen sözleri yansıtan net iletişim stratejileri, uygulamanın sürdürülebilirliğinin sağlanmasında yardımcı olur. Araştırmalarımız, devletin müzakerelerine katılanların süreçlerin adil bir şekilde yürütüldüğünü fark ettiklerinde, sonuçlar hakkında daha az kaygılı olduklarını göstermektedir. Bu, tarafların kaygılarının tartışılabilirdiği ve devletin cevaplarının açıklandığı destekleyici bir çerçevenin oluşturulmasını önemli kılmaktadır.

Katılım araçlarının seçimi

İlk bakışta, mevcut dijital katılım araçlarının çeşitliliği göz korkutucu olabilir ve genellikle her bir aracın avantajını ve dezavantajını ve bunun katılım uygulamanızın bağlamına nasıl uyduğunu tam olarak anlamadan, diğer kurumların ne yaptığını bakmanın ve bunu tekrarlamamanın bir çekiciliği vardır.

Tablo 3: Katılımın Biçimleri ve Araçları

Ne yapmaya çalışıyorsunuz?	Politika döngüsü aşaması	Ne anlama gelmektedir?	Önerilen Araçlar
Dinle	Gündem Belirleme, Analiz, Politika Oluşturma, Uygulama, İzleme	Çevrimiçi müzakerelere ev sahipliği yapma ve yönetme, Tartışmayı bloglarda, yeni sitelerde, haber sitelerinde, sosyal ağlarda ve tartışma forumlarında toplama.	Bloglar, Elektronik dilekçeler, Forumlar, Sosyal Ağlar,
Paylaş	Gündem Belirleme, Analiz, Uygulama	Multimedya formatlarında bilgi kaynakları ve politika geliştirme ve uygulamaya ilişkin güncelleştirme sağlamak.	Bloglar, Forumlar, Web sohbetleri, Sosyal Ağlar, Dosya Paylaşımı, Politika Simülasyonları
Konuş	Gündem Belirleme, Analiz, Politika Oluşturma,	Devlete ait web sitelerinde vatandaş liderliğindeki tartışmalara	Bloglar, Forumlar, Sosyal Ağlar,

	Uygulama	katkıda bulunma ya da müzakerelere ev sahipliği yapma.	Web sohbetleri, Dosya Paylaşma, Wikiler
İşbirliği yap	Gündem Belirleme, Analiz, Politika Oluşturma, İzleme	Ortaklıklar geliştirme ve çevrimiçi taslak belgeleri hazırlama.	Forumlar Bloglar Wikiler
Danış	Gündem Belirleme Analiz Politika Oluşturma Uygulama	Politika önerileri hakkında halktan ve paydaşlardan belirli ve ayrıntılı geri besleme sağlama.	Bloglar, Forumlar, Wikiler, Çevrimiçi anketler

Dijital katılım araçları dizisi sosyal ağlardan tartışma forumlarına kadar uzanır. Buna rağmen, belgeleri indirilmeleri için hazır hale getiren ve bir form üzerinde veya e-posta yoluyla gönderilecek yorumlar isteyen kurumlar bulmak hala yaygındır. Aşağıdaki bölüm, karşılaşılabileceğiniz en çok tutulan ve en faydalı araçları kısaca açıklamaktadır.

Yukarıdaki Tablo 3 platform türünü katılımın amacıyla eşleştirerek faydalı bir özet sağlamaktadır.

Dijital katılımın birçok aracı ‘Web 2.0’ olarak adlandırılmaktadır. Bu basitçe, bilginin merkezden dışarıya doğru yayıldığı geleneksel web sitelerinden farklı olarak, bu platformların kullanıcıların katkıda bulunmalarına, düşünce, yorum ve fikirlerini yayınlamalarına ve dijital etkileşimli, iki yönlü bir sürecin parçası olmalarına izin verdiği anlamına gelmektedir.

Bloglar

Bloglar (ya da Weblog’lar) bir veya birden fazla insanın düzenli olarak yayınladığı ve diğer insanların yorum yapabildiği çevrimiçi günlükler gibidir. Bloglar işbirliğiyle oluşturulmuş olabilir veya bir tek yazar tarafından üretilebilir. Genellikle metin tabanlı olmalarına rağmen, ses, resim ve videoları birleştirebilir. Girişler tarih damgalıdır ve çoğu kez okuyucunun konu ve yazar araması yapmasına imkan sağlayan etiket ve kategorilerle birlikte ters bir kronolojik sıralama ile sunulmaktadır.

ÖRNEK OLAY 2 – İNGİLİZ YABANCILAR VE MİLLETLER TOPLULUĞU OFİSİ (FCO) BLOGCULARI

Bkz. blogs.fco.gov.uk/roller/

2006’dan bu yana FCO David Miliband’ın (Dışişleri Bakanı), bakanların, büyükelçilik çalışanlarının ve kamu görevlilerinin eşlik ettiği, her birinin kendi uzmanlık alanında yazdığı bir grup bloğu oluşturmuştur. Daimi ve geçici bloglar da aynı platformu paylaşmaktadır. Blog uygulaması artık FCO içerisine yerleşmiştir; çalışanlar kurumla ilgili blog yazılabilecek bir konu varsa bunu yapmaya davet edilmektedir.

Bloglar sürekli olarak okuyucuların ilgisini çeker -birçoğu bloglara yorumlarını bırakır ve blogculardan cevap alır ve bu, iki yönlü sorunsuz bir etkileşimle sonuçlanır. Bloglar danışma için değil de sosyal yardım ve katılımçılık için başlatıldığında, bir bakanın bloğuna yapılan bir yorum, halka danışma formalitesi olmaksızın, gayri resmi katılımın devletten karşılık verilmesini teşvik edebileceğini göstererek, gerçekten bir politika değişikliğine yol açmıştır.

Bloglar bilgiyi okuyuculara aktarmanın faydalı bir yoludur, bununla birlikte kullanıcının geri beslemesi için de fırsatlar sağlamaktadır ve politika, politik süreçler ve fikirler hakkında yeni anlayışlar üretebilir. Etkili olarak yapıldığında, halk ile politik kurumlar, yorumcular ve karar alıcılar arasında doğrudan bir arayüz sağlayabilir. Bu yüzden, katılımçılık bağlamında bloglar yaygınlaşmaktadır.

- + Bloglar niş kitlelerin katılımı ve ağlar oluşturmak için etkilidirler (bu, yazarın diğer siteler/çevrimdışı kuruluşlarla karşılıklı bağlantılar kurmasını gerektirmesine rağmen),
- + Bloglar, politika tartışmalarında ortaya çıkan belirli konular hakkında tartışmalara olanak sağlayan danışma faaliyetlerini sabitleyebilirler,
- + Bloglar, kullanıcı dostu bir dil (konuşma dili) kullanıldığında iyi çalışmaktadır.
- Bloglar çabuk bozulabilirler ve yeni içerik düzenli ve sık bir şekilde üretildiğinde etkilidirler ki bu kaynak yoğun olabilir.

Esas olarak bloglar neredeyse katılımçılığın her amacına uyar. En iyi niş kitleyle ilişkiler kurulduğuna çalışır ve kısa ömürlü halk katılımı bağlamlarında daha az etkilidir. Bir kullanıcı tabanının inşası zaman almaktadır, bu yüzden bir blog uzun dönemli bir proje olarak görülmelidir. Bir blog ivme oluştururken politika döngüsü boyunca ona eklenen (web sohbetleri gibi) yan ürünlerle farklı amaçlar için kullanılabilir. Bloglar ağda diğer kaynaklara bağlanmak, diğer ilgili web siteleri hakkında yorum yapmak için de kullanılabilir: önemli olan, içeriği güncel ve gündemde tutma ihtiyacıdır.

Tartışma forumları

Forumlar (bazen bültenler veya mesaj panoları olarak da bilinirler) geniş kullanıcı grupları arasında konu temelli tartışmalar için iyi platformlardır. Yorumlar ya doğrusal ya da kümelenmiş (zincirlenmiş) formatta sunulmaktadır. Bununla birlikte, bir blog ileti göndermek için kayıt gerektirmezken, bir forum genellikle gerektirmektedir. Forumlar bu yüzden topluluk yönetim araçlarını dahil etmektedir. Kullanıcılar diğer kullanıcıların yorumlarını uygun bir bağlama yerleştirmelerine yardım etmek için forumlara katılabilir ve bir profilde kişisel bilgilerini paylaşabilir.

- + Forumlar, halkın katılımını sağlamada, görüşleri örneklemede ve ilişkilerin yönetiminde etkilidir.
- + Forumlar, politika tartışmalarında ortaya çıkan belirli konular hakkında tartışmalara olanak tanıyan danışma faaliyetlerini sabitleyebilir.
- + Forumlar, kullanıcı dostu bir dil (konuşma dili) kullanıldığında iyi çalışır
- Forumlar yeni içerik düzenli ve sık bir şekilde üretildiğinde etkilidirler ki bu kaynak yoğun olabilir.

Müzakereler sıklıkla geniş noktaları tartışarak başlamaktadır: amaç kullanıcılar için net bir öncelikler seti üretmek, geri bildirim sağlamak ve bilgiye kılavuzluk etmektir. Başarılı bir forumun şartı çevrimdışı bir toplantıdaki başkana çok benzer bir şekilde tartışmayı konuyla alakalı tutarak, ivme sağlayarak, içeriği özetleyerek ve tartışmaya giren ya da tartışmanın dışında kalan katılımcılar için alanın kapsayıcı kalmasını temin ederek tartışmayı kolaylaştıran moderatörlerin taahhüdü ve görünürlüğüdür.

Forumlar izleyicilere açık ya da kapalı olabilir. Herhangi bir yerde bir gün veya birkaç ay arasında sürebilen tartışmalara ev sahipliği yapabilir. Bir forum genel katılıma açılabilir ya da forumlar belirli paydaşlar arasındaki tartışma için alan sağlayabilir. Gerçekte, siyaset ve politika yapımı dışında en başarılı forumlar genellikle özel çıkar toplulukları için sağlananlardır.

ÖRNEK OLAY 3 – AİLE MAHKEMELERİ FORUMLARI

Anayasal İşler Kurumu (DCA) ihtilafli aile mahkemeleri uygulamalarını tartışmak için kısa dönemli bir çevrimiçi forum oluşturmuştur. İyi organize olmuş çevrimiçi topluluklar forumu ele geçirmiş ve moderatör müdahalesinin eksikliği potansiyel olarak yoğun ve verimli olabilecek tartışmanın çökmesi (170 kayıtlı kullanıcı vardı) anlamına gelmiştir. Kurum aile mahkemelerine katılan çocukları dinlemek için bir alt forum kurduğunda girişimde bulunmuştur. Erişilebilir bilginin kullanımı ve güvenli oturum açma genç forum kullanıcılarının endişelerini tartışabildikleri güvenli bir alana sahip oldukları anlamına gelmiştir.

Ağ sohbetleri

Sohbetler, anlık mesajlaşma veya ağ sohbetleri etkileşimin gerçek zamanda yer almasıyla, bloglardan ve forumlardan ayrılmaktadır. Sohbetler, artık birçok insanın aşına olduğu araçları kullanmaktadır. Bir politika bağlamında, halk ve bakanlar, temsilciler veya üst düzey kamu görevlileri arasında “soru-cevap” şeklinde bir etkileşimi desteklemektedir. Halka açık toplantılar gibi, sohbetler de bir saat süren olaylarla sınırlandırıldığında genellikle en iyi sonucu vermektedir. Bununla birlikte, çevrimiçi konferanslarda veya birkaç saat ya da gün süren çevrimdışı olaylarda çevrimiçi katılıma olanak sağlamak için kullanılabilir.

Ağ sohbetleri gözdedir, zira kullanıcılara karar vericilerle benzersiz bir etkileşim sağlamaktadır. Sohbetler yüz yüze toplantılara faydalı bir ilave araçtır, ses ve görüntü akışı teknolojisiyle sohbetler sadece metin temelli olmak zorunda değildir. Bazı ağ sohbetlerinin odakları daha genel olabilir, fakat iyi oturumlar önceden tanımlanmış konulara odaklanmaya eğilimlidir. Olaydan sonra deşifre metinlere ve çekim görüntülerine web sitelerinden erişilebilir.

ÖRNEK OLAY 4 – ULAŞTIRMA BAKANLIĞI AĞ SOHBETLERİ KURUMU

Zamanın Ulaştırma Bakanı, Milletvekili Dr. Stephen Landyman Kraliyet Kazaları Önleme Cemiyeti üyelerinden gelen yol güvenliğiyle ilgili çevrimiçi soruları cevaplandırmıştır. Bu uygulama kuruma çevrimiçi katılım teknolojisinin kullanımında güven kazandırmada yardımcı olmuştur. Bakan bir saatlik bir süre boyunca önceden kabul edilmiş 12 konu hakkında dokuz soruya cevap vermiştir.

Bütün sorular uygunluğu sağlamak için önden moderasyona tabi tutulmuştur. Uygulama oturumları ekibin olay öncesinde teknolojiyle tanışmasına yardımcı olmuştur. Ağ sohbeti teknolojisine bu başarılı girişten sonra, Dr. Landyman yol fiyat politikaları hakkındaki anlaşmazlıkları tartışan halkla yüz yüze ağ sohbetine katılmaya devam etmiştir.

- + Ağ sohbetleri devlet ile vatandaşlar/paydaşlar arasında özgün bir teması anı sağlar.
- + Ağ sohbetleri münferit uygulamalar olabilir ya da diğer araçların yanı sıra, politika döngüsünün farklı aşamalarında kullanılabilir.
- + Ağ sohbetleri gayriresmi katılım fırsatları sağlayabilir.
- Öncesinde moderasyon içeren ağ sohbetleri katılımcılara çok resmi gelebilir

Gerçek zamanlı etkileşimin hızı ağ sohbetlerinin yönetimini oldukça zorlaştırabilir. Bununla birlikte, iş yükü, ön kaydı teşvik ederek ve insanlardan sorularını önceden sunmalarını talep ederek azaltılabilir. Soruların önceden sunulması sadece bir rehber olarak kullanılmalıdır ve kullanıcılar olay anında değişik sorular yöneltebilmelidir. Ağ sohbetlerinde soru ve cevapların moderasyonu mümkündür, fakat hızlı bir geriye dönüş sağlamak için yanıt verici olmalıdır.

Sosyal ağlar

En popülerleri Facebook, MySpace, Bebo ve (bazen bir mikro-bloglama aracı olarak da başvurulan) Twitter olan çevrimiçi sosyal ağ araçlarını kullananların sayısında bir artış olmuştur.

ÖRNEK OLAY 5 – G20 SESLERİ

Bkz. See: www.whitebandaction.org/g20voice

50 uluslararası çevrimiçi vatandaş gazeteciye Londra Zirvesi için basın akreditasyonu verilmiştir. Gazeteciler paydaş topluluklar tarafından görevlendirilmiş; temsilcilere ve kanaat önderlerine erişimi sağlamak için sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte çalışan bir kısım kamu kurumu tarafından desteklenmiştir.

Zirve hakkında bilgiyi barındırması için ısmarlama bir web sitesi kurulmuştur. 50 vatandaş- gazeteci Zirvede sunulan video/ses/görüntü/metin materyallerini tutmak için sosyal ağları/dosya paylaşımı (bkz. aşağıda) kanallarını kullanmıştır. Gazeteciler aynı zamanda Twitter ve kendi blogları aracılığıyla içerik sağlamıştır.

Danışma faaliyetleri ve katılım, bu platformlarda “kanallar”, “sayfalar” ve “gruplar” kurarak ve daha sonra bunları sosyal ağ üyelerine tanıtarak sosyal ağların gücünden faydalanabilir. Bunlar indirilebilir bilgi ve çevrimiçi tartışma sağlayarak kendi kendine yetebilir ya da daha geniş bir çevrimiçi/çevrimdışı katılım araçları dizisine bağlanabilir. Facebook, Bebo ve MySpace gibi sosyal ağ platformlarının bir avantajı belirli bir nüfusu hedeflemenize imkan vermesidir (MySpace ve Bebo çoğu kez katılım sağlamaları güç olan genç insanlar tarafından kullanılmaya eğilimlidir).

- + Sosyal ağlar, birbirlerini zaten tanıyan kitlelerle platformlar üzerinde ilişki kurar.
- + Sosyal ağlar maliyet etkilidir ve en güncel bilgiyi üretmenin anlık bir yolunu sağlamaktadır.
- + Sosyal ağlar gayri resmi katılım fırsatları sağlayabilir ve kamu kurumlarının erişimini genişletebilir.
- Sık kullanılan sosyal ağ kanalları hızla bozulmaktadır.

Twitter genellikle mikro-bloglamanın bir şekli olarak görülse de basit bir yayınlama aracı değildir ve sık sık farklı bloglar, sosyal ağlar ve dosya paylaşım araçları arasında bir bağlantı yolu sağlamaktadır. Düzenli güncellemeleri yaparak, kamu kurumları halkla ve paydaşlarla temas halinde kalabilir.¹⁹ Sosyal ağ, mikro-bloglama ve dosya paylaşımı (aşağıda) bilginin bir virüs gibi akışına olanak sağlamaktadır ki bu da (eşler arası [P2P] dağıtım yoluyla) yeni kitlelere iletilmesinin daha muhtemel olması anlamına gelmektedir.

Dosya paylaşımı

Dosya paylaşma uygulaması web’in sunduğu güçlü ağ fırsatlarından faydalanmakta ve insanların kendi ürettikleri ya da kendi kendilerinin kaynak oldukları içeriği paylaştıkları Flickr (fotoğraf ve resimler), YouTube (videolar), Slideshare (slaytlar) ve Scribd (belgeler) gibi popüler siteleri doğurmaktadır. Ayrıca, ortak yazım için de Google Wave gibi araçlar bulunmaktadır.

ÖRNEK OLAY 6 – ULUSLARARASI KALKINMA KURUMU (DFID) MULTİMEDYA PAKETLERİ

Bkz. www.dfid.gov.uk/Media-Room/News-Stories/2009/Indian-summer

Birleşik Krallık denizaşırı devlet yardımının rolü konusunda halkın anlayışını geliştirmek için DFID bir dizi multimedya paketi üretmiş, çevrimdışı olaylar ve sosyal takvim ile ilişkilendirerek kendi web sitesinin açılış sayfasında sergilemiştir. Bunların her birisi daha geniş halk katılımı için geleneksel paydaş topluluklarının ötesine ulaşmaktadır.

Multimedya paketleri hiçbir çevrimiçi etkileşimi davet etmemektedir, ancak çevrim dışı olaylara, çevrimiçi oyunlara ve kalkınmayla ilgili faaliyetlere nasıl dahil olunacağıyla ilgili bilgi kaynaklarına bağlantılar sağlamaktadır. Web sitesi bir bütün olarak, kurumsal danışma faaliyetlerine katılmak için fırsat sağlamak ve bir blog yayınlamaktadır. Bununla birlikte, sitenin katılım odağı politika ile daha az ilgili, halkın bilgilendirilmesi ve sürece dahil olmasına yardımcı olunmasıyla daha fazla ilgilidir.

19 Bkz. www.scribd.com/doc/17313280/Template-Twitter-Strategy-for-Government-Departments

Dosya paylaşımı, site ziyaretçilerine yorum göndermeleri için yer açmaya, görsel-işitsel içerikleri karşidan yüklemeye ve görüntüleri ve resimleri diğer bloglar/forumlar/sosyal ağlar üzerinde yerleştirmeye izin vererek, katılımın yenilikçi biçimlerini geliştirmek için kullanılabilir.

Kamu kurumları, halka yönetimle bağlantı kurmanın çok kanallı yöntemlerini sağlamak için -birçoğunun sahip olduğu gibi- temel ağlar (örneğin, YouTube) üzerinde kanallar kurabilirler. Bunlar, internetin sosyal ağ potansiyelini maksimize ederek, diğer var olan çevrimiçi ağlarına bağlanabilir.

- + Dosya paylaşımı, multimedya içeriğini geliştirmek için kolay bir yoldur.
- + Dosya paylaşımı sitelerinin barındırdığı içeriğin, virüs gibi yayılması için iyi bir şans vardır.
- + Dosya paylaşımı, kamu kurumlarının kaynakları paylaşmalarına olanak sağlar.
- Faydalı içerik üretme pahalı ve zaman alıcı olabilir.

Wikiler / Yapılandırılmış Tekrarlanan Platformlar

Bunlar, yazı işlerine ilişkin (editorial) son kontrol yöneticilere kalırken, herhangi birinin düzenleyebileceği/düzeltilme yapabileceği canlı belgeler sağlayan web siteleridir. Alternatif olarak, belgelerin revizyonlarının ortaklaşa ve tekrarlanarak tartışıldığı panel oturumları da olabilirler (bkz. aşağıdaki örnek olay). Ayrıca, beyaz kitaplar ve kanun tasarıları gibi politika belgelerinin geliştirilmesi için de kullanılabilirler.

ÖRNEK OLAY 7 – SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA KOMİSYONU (SDC) PANELİ

Bkz. www.sd-commission.org.uk/pages/sd-panel.html

SDC Paneli sürdürülebilir kalkınma hakkında geniş bir yelpazede farklı fikirler üretebilen insanlardan oluşan dönüşümlü bir üyeliğe sahiptir. Panelin üyeleri, kamusal alana girmeden önce taslak bir belge üzerinde yorum yapmaya davet edilmiştir.

Üyelerin görüşleri yapılandırılmış bir şekilde toplanmıştır. Daha sonra SDC ana perspektifleri özetlemiş ve panel üyelerinden daha fazla soru istemiştir. Aşama aşama yorumlar göz önünde bulundurulmuş ve böylece SDC panel üyelerinin birçoğunun üzerinde anlaşmaya varabildiği bir belge üretmeyi başarmıştır.

Yapılandırılmış tekrarlanan platformları ve wikileri kullanmak suretiyle politika ekibi, belgeleri yenilemek için bir dizi bakış açısını bir araya getirerek paydaşlarla, uzmanlarla ve meslektaşlarıyla yakın çalışabilir. Katılım yöneticilerinin silip çıkarmaları ve dahil etmeleri anlaşılır bir şekilde izlemelerine ve bir gelişim haritası sağlamalarına izin vermektedir.

- + Wikiler/yapılandırılmış tekrarlanan platformlar, kamu kurumlarının, politikaya işbirlikçi politika yaklaşımlarını kabul etmesine olanak sağlamaktadır.²⁰
- + Kilit paydaşlardan, meslektaşların ve uzmanlardan gelen bakış açıları bir belge içerisinde bütünleştirebilir.
- + Wikiler/yapılandırılmış tekrarlanan platformlar şeffaflık sunmakta ve yararlılığı/etkililiği artırmaktadır.
- Bu tür süreçlerle katılım, katılımcılar ve müzakerelere ev sahipliği yapanlar için zaman alıcı olabilir.

20 Bkz. www.collaborationproject.org/display/case/New+Zealand+Police+Act adresinde New Zealand Police Act Wiki (Yeni Zelanda Polis Yasası Wikisi) örnek olayı

Çevrimiçi dilekçeler ve kamuoyu yoklamaları

Kamuoyu yoklamaları gibi dilekçe verme de halkın görüşlerini öğrenmek isteyen temsilciler ve görevliler arasında tercih edilen bir araç haline gelmesine karşın, yaygın olarak vatandaşlar tarafından devlete yapılan başvurularla ilgilidir. Dilekçeler ve kamuoyu yoklamalarıyla ilişkili sınırlı katılıma rağmen devlet her ikisini de halkla iletişime geçmenin bir yolu olarak kullanmaya başlamıştır. Bunlar halk katılımının ilk adımı olarak görülürler; örneğin, 10 Downing Sokağı web sitesi, bakanları en popüler dilekçelerde öne sürülen sorunları tartışmak için web sohbetlerine katılmaya teşvik etmiştir.

ÖRNEK OLAY 8 – ONLINE DİLEKÇELER YERELE GİDER

Bkz. epetitions.bristol.gov.uk

Birleşik Krallık çevresindeki farklı yerel meclisler şimdilerde çevrimiçi dilekçelere ev sahipliği yapmaktadır ve daha birçoğu bunu muhtemelen toplulukları yetkilendirmeye yönelik yasal görevlerini yerine getirmek için yapmaktadır. Halihazırda çevrimiçi dilekçe sistemini başarıyla kabul etmiş olanlar bunları tanıtmak için uygun pazarlama stratejileri geliştirmiştir. Bunlar aynı zamanda çevrimiçi dilekçeleri oluşturmada uzman çevrimiçi kurumlar ve platform geliştiricilerle yakın ilişki içinde çalışmıştır.

Daha önemlisi, çevrimiçi dilekçelerin politika süreçleriyle bağlantılı olduğunu temin etmişlerdir. Sonuçlar kendi ilgilendikleri konularda daha fazla katılım için fırsat sağlanan katılımcılara iletilmiştir. Dilekçe sisteminin başarılı bir şekilde uygulanması zaman içinde daha fazla saydamlığa yol açmıştır.

Dilekçeler ve kamuoyu yoklamaları halka yüksek etkili ve düşük taahhütlü bir şekilde fikirlerini ifade etmeleri için bir şans sunarak popüler olmaktadır. Bununla birlikte, dilekçeler beraberinde sorumluluklar da getirmektedir: eğer önerileri engellenirse, halk sonuçları her zaman beğenmez ve kurumlar/yerel otoriteler halkın bu tür doğrudan müdahalelerine her zaman açık olmazlar.

- + Dilekçeler/kamuoyu yoklamaları, halk katılımının anlık bir yoludur.
- + Dilekçeler/kamuoyu yoklamaları, karar alma sürecine katılımın düşük taahhütlü bir şekli olarak popülerdir.
- + Dilekçeler/kamuoyu yoklamaları en iyi biçimde diğer bilgi kaynaklarıyla, müzakereci ortamlarla birlikte kullanılır ve halk katılımında ilk adım olabilir.
- Dilekçeler/kamuoyu yoklamaları halk arasında gerçekçi olmayan beklentiler e yol açabilir.

Dilekçe imzalayanların birçoğunun kamu kurumları ve yerel otoritelerle ilişki kurma hususunda çok az tecrübesi vardır ve umdukları sonuçlara ulaşamazlarsa hayal kırıklığına uğrayabilirler. Bununla birlikte, sürecin adil olacağını göz önünde bulundurulursa reddedilmeyi kabul etmeleri muhtemeldir.

Bütçe/politika simülatörleri ve çevrimiçi oyunlar

Bu programlar halka mali seçenekler ve politika seçeneklerinin birbiriyle karşılaştırılması için fırsat sağlamaktadır. Kullanıcılara önceliklendirmeleri için istenen bir talep ölçeği sunulmaktadır. Önceden belirlenmiş değişkenlere bağlı olarak, bir seçeneğin önceliklendirilmesi diğerini alçaltabilir ve onun maliyetini artırabilir. Kullanıcı gerçek zamanda bir karar almanın diğer bütçeler ve hizmetler üzerindeki etkilerini görür ve sunmadan önce seçimlerini uyumlu hale getirebilir.

Bu tür simülatörler genellikle bütçe koyucular ve politika yapımcıların dengelemesini gerektiren birbirleriyle rekabet eden talepler ve ihtiyaçlara ilişkin olarak vatandaşların anlayışlarının artırılmasında faydalıdır. Bu simülatörler aynı zamanda devletin vatandaşların bütçe ve politikaları nasıl önceliklendirdiklerini ve bu seçimlerin kendininkinden nerede farklılaştığını ya da yansıttığını görmesini sağlamaktadır.

ÖRNEK OLAY 9 – ÇEVRE, GIDA VE KIRSAL İŞLER KURUMU (DEFRA) – CO2 YASASI

Bkz. actonco2.direct.gov.uk/

Çoğu kamu kurumu artık bir dizi oyun ve simülasyon uygulamalarını işleriyle bir araya getirmektedir. DEFRA'nın CO2 Yasası web sitesi bir dizi ayarlamalarla insanların karbon ayakizlerini²¹ ölçmelerine yardımcı olmak için araçlara sahiptir.

Siteyi ziyaret eden bir birey değişik bağlamları keşfedebilir -ev, alışveriş, seyahat- bu da onların davranışlarını değiştirmelerini sağlayabilecek farklı bilgileri toplayarak sitede gezinmeleri anlamına gelir. Bu arada DEFRA insanların hedeflerini nasıl önceliklendirdiklerini izleyebilir ki bu da kurumun vatandaşların ilgilerini belirlemesine yardımcı olabilir.

Bu araçların yalnızca simülasyon olmasına gerek yoktur; bunlar devlet ve halkın uygun bütçe ve politikaların ortak tasarımına katılmalarını sağlayan gerçek seçenekler içerebilir.

- + Simülatörler/oyunlar halkın katılımı için anlık ve eğlenceli bir yol sağlamaktadır.
- + Karar alma sürecine katılımın düşük taahhütlü bir şekli olarak popülerdir.
- + Zengin bilgi kaynakları sağlamaktadır ve daha derin katılmak isteyen bireyler için faydalı kılavuzlar sağlayabilir.
- Simülatörler/oyunlar tartışma forumları/bloglarla birlikte kullanılabilmelerine karşın tartışma için herhangi bir gerçek fırsat sunmamaktadır.

21 Carbon footprint: Çevreye verilen zararın ölçümü amacıyla, belirli bir zaman içinde bir kişi, kurum ya da yer tarafından doğaya verilen karbon miktarı. (Ç. N.)

Çevrimiçi platformların geliştirilmesi

Yukarıda açıklanan araçların hepsi kendi başına siteler olarak işletilebilir. Bununla birlikte, bu uygulamaların bir katılım sürecinin farklı aşamalarında birleştirilmesi de düşünmeye değerdir. Konuşmak istediğiniz insanların ne tür siteyi kullanmak istediklerini ve ne tür bir etkileşim aradıklarını anlamaya çalışın. Bunu ihtiyaçlarınızla dengeleyin.

Tedarikçiler veya ürünler için belirli öneriler vermek mümkün değildir, kendi durumunuzu, bütçe ve zaman kısıtlarınızı göz önünde bulundurmanız gerekmektedir. İş için en iyi ürünü elde etmek üzere etrafta gezinin, sorular sorun, diğerlerinin neler kullandıklarını öğrenin. (daha fazla bilgi için bkz. Ek A) İhtiyaçlarınızı ve kullanıcı tabanınızın ihtiyaçlarını dikkatlice düşünün ve bu temel üzerinde üretin.

Kullanılan platformun tipi hedef kitleyi yansıttığı kadar kurumsal hedeflere de dayanacaktır. Uzman tartışması (yukarıda açıklandığı üzere) bir wikinin geliştirilmesinden fayda sağlayabilir. Simülatörler ve oyunlar genel katılım için yardımcı olacaktır. Bloglar, forumlar ve sosyal ağlar hem paydaş hem de halk katılımı fırsatlarının bir karışımını sağlayabilir. Bunlara web sohbetleri eşlik edebilir ve dosya paylaşımı teknolojiyle beraber kullanılabilir; bununla birlikte, her birinin ayrı kaynak çıkarımı vardır. (bkz. aşağıdaki Tablo 4)

Tablo 4: Araçlar, Kaynaklar ve Etkileşim

Araç	Kaynaklara İlişkin Çıkarımlar			Vatandaşlarla Etkileşim
	Platformun Maliyeti	İçerik Üretimi	Cevap Verme Süresi	
Blog	Düşük	Yüksek	Yüksek	Orta
Forum	Düşük	Orta	Yüksek	Yüksek
Web sohbeti	Düşük	Düşük	Orta	Orta
Sosyal Ağ ve Dosya Paylaşımı	Düşük	Yüksek	Düşük	Yüksek
Wikiler / Yapılandırılmış Tekrarlanan Platformlar	Düşük	Orta	Düşük	Düşük
Dilekçeler / Kamuoyu yoklamaları	Orta	Düşük	Orta	Yüksek
Bütçe/Politika Simülasyonu, Oyunlar	Orta	Yüksek	Düşük	Yüksek

Daha başarılı dijital katılım stratejilerinin birçoğu, bir dizi izleyici/dinleyicinin ihtiyaçlarını karşılayarak çeşitli araçları birleştirmektedir. Bunların bir kısmı sadece ulaşılabilir içerik isterken, diğerleri zamanını ve düşüncelerini dikkatli bir tartışmaya ayırmak isteyebilir. (bkz. gelecek bölümde tablo 5)

Kurumun kullanıcı dostu tarz ve formatta bir web sitesi geliştirmesinin gerekeceğini düşünmek gerçekçidir. Yazılımın bedava veya düşük maliyetli olması durumunda bile, web sitelerinin iyi tasarlanmış, ulaşılabilir ve uygulamanın ötesinde içerikle beslenmiş olmasını temin etmek için yatırım gerekli olacaktır. İlave olarak, içeriğin düzenli olarak güncellenmesi, tartışmanın kolaylaştırılması ve geri beslemenin sağlanması için kaynakların mevcut olması gerekecektir. Biz kurum personelinin bu amaç için gün boyunca bir buçuk saatlik dilimler ayırmasını önermekteyiz.

ARAÇLARDAN İÇERİĞE

Aşağıdaki tablo 5 politika sürecinin her aşamasındaki en iyi araçları birleştirerek her bir hedef kitle için izleyiciye uygun içeriğin nasıl oluşturulacağı hakkında düşünmek için bir çerçeve sağlamaktadır.

Tablo 5: İzleyiciler ve süreçlerle araçların eşleştirilmesi

Politika Döngüsü Aşaması	Katılım Türü				
	Dinle	Paylaş	Konuş	İşbirliği yap	Danış
	Forum	Blog	Web sohbetleri	Viki	Viki
	Blog	Forum	Blog	Forum	Blog
	Dilekçeler	Web sohbetleri	Forumlar	Blog	Web sohbeti
	Sosyal Ağlar	Sosyal Ağlar	Viki	Web sohbeti	Forumlar
		Dosya Paylaşma	Sosyal Ağlar		Çevrimiçi Anketler
		Politika-simülasyonu	Dosya Paylaşma		
Gündem Belirleme	Halk	Tümü	Halk	Halk	Tümü
Analiz	Paydaş	Halk	Halk	Paydaş	Tümü
Politika Oluşturma	Uzman	Paydaş	Tümü	Uzman	Tümü
Uygulama	Tümü	Paydaş	Tümü	Uzman	Tümü
İzleme	Tümü	Uzman	Tümü	Paydaş	Tümü

İçeriğin geliştirilmesinden sorumlu olanların aynı zamanda aşağıdaki soruları göz önünde bulundurması gerekmektedir:

- İzleyiciler/dinleyiciler kimlerdir ve hangi dilden anlayacaklar ve katılacaktır?

- Ne tür içerik kurumun temel mesajlarını iletmesini ve doğru soruları sormasını en iyi biçimde sağlayacaktır?
- Web sitesinde kullanılan materyal politika belgelerini özetleyecek ya da basitleştirecek mi veya onlardan alıntı yapacak mı?
- Web içeriğini üretenler oturumu kapatmadan yazdıklarını yayınlatabilir mi?
- Politika yapıcılar ve bakanlar içerik üretebilecek mi?
- İçerik ne zaman geliştirilecek?
- Web sayfalarınız için statik (durağan) bir içeriğe sahip misiniz (bkz. Ek. B)?
- Dinamik (devingen) bir içerik olacak mı ve katılımcılar onu değiştirebilecek mi? (ya da ekleme yapabilecek mi?)

İster yönetim süreçlerine ilk kez katılıyor olsun, isterse deneyimli katılımcılar olsun, insanlar ulaşılabilir bir formatta arka plan bilgisine ihtiyaç duyacaktır. İdeal olarak bu, değişik bakış açıları ve tartışmalara girişi olduğu kadar temel politika belgelerinin özetlerini de içerecektir. Bakanlardan veya politika liderlerinden sözlü olarak doğrudan gelen bilgi, çoğunlukla karmaşık politika ve öneriler seçmelerinden (derleme) daha faydalıdır. Arka plan bilgisi belirgin bir şekilde geliştirilirken, daha dolambaçlı içerik halktan gelen sorulara cevap olarak tam yerinde üretilmektedir.

Birçok web içeriği çevrimiçi tartışılan konularla ilgili olurken, katılımcılar eğer katılım şartlarını bilip anarlarsa kendilerini daha rahat hissetmektedir. Bunlar, web sitesinde yer alan etkileşim türleri ve beklenen sonuçlar hakkında bilgiyi içermelidir. (örnek için bkz. ek C) Aynı şekilde kurumlar, paydaşlar ve halk tarafından desteklenen belirli standartları görmeyi ümit ederken, uygun olması halinde aşağıdakileri desteklemeyi beklemelidir:

- Başbakanlık Danışma Yasası
- Bakanlık Yasası
- Personel Yasası
- Verilerin korunması şartları
- Bilgi edinme özgürlüğü şartları
- Yayın hakları standartları
- Erişilebilirlik standartları

Yayına geçmeden önce web sitesinin doğru işlediğini, teknik sorun olmadığını ve içeriğin bir dizi tarayıcıda düzgün bir şekilde gösterildiğini test etmelisiniz. Sitenin bütün etkileşimli parçaları tam olarak test edilmeli ve test verileri yayından önce silinmelidir. Çevrimiçi tartışmaların simülasyonları moderatörlerin ve kolaylaştırıcıların eğitilmesi ve personelin web sitesine alıştırılmasında kullanılabilir.

Yayına başlamak

Web sitesini işletenlerin rolü bir kullanıcılar topluluğu oluşturmaktır ki bu, işlevlerinin moderasyonun ötesine uzandığı anlamına gelmektedir. Çalışanlardan kullanıcı tarafından üretilen içeriği yayınlaması istenebilirken, temel odakları içerik geliştirmek, tartışmayı yönetmek ve daha fazla bilgi sağlamaktır. Başlangıçta kullanıcılara siteye kaydolmalarına (uygun olduğunda) ve siteyi dolaşmalarına yardımcı olmaları istenebilir. Bu nedenle, insanların yöneticilerle temasa geçmek için kullanabilecekleri bir jenerik e-posta adresini sitede sağlamaya yardım etmektedir.

Moderasyon kılavuzları ek D'de verilmiştir; Dijital Diyaloglar'da yer alan örnek olayları yürütenlerin tecrübeleri birçok yorumun biraz konu dışı olsalar dahi yayınlanabilir olduğunu göstermektedir. Moderatör tartışmayı kolaylaştırarak katılımcılığın artırılması ve hız kazandırılmasında hayati bir rol oynayacaktır.

Bununla birlikte, yorumları yayınlamamak veya engellemek gerekiyorsa, o zaman ideal olarak onları gönderen kişi bilgilendirilecek ve tonu/içeriği değiştirmesi için kendisine bir fırsat verilecektir. İyi uygulamalara uymak için yayınlanmamış yorum daha sonra bir arşivde korunacaktır. Sansüre uğramış yorumların bu şekilde bir muameleye tabi tutulması ve kullanıcıların moderasyon politikasına erişebilmesi güvence altına alınırsa daha fazla saydamlık ve moderasyona ilişkin daha az çekişme olacaktır.

İçerik üretiminde olduğu gibi, kolaylaştırma da kurumun politika ve iletişim ekiplerinden girdi talep etmektedir. Bu girdinin yokluğunda katılımcılar ilgisini kaybedebilir ve hayal kırıklığına uğrayabilir; bu da itibara ilişkin risklere neden olabilir. Düzenli politika güncellemeleri olmadığında tartışma özetleri ve kılavuzlar kullanıcıları süregelen tartışmaları yakalama ve alternatif bilgi kaynakları bulma fırsatı sağlayarak faydalı olur. Katılım sitelerinde günlük olarak yer alarak kurum liderleri tartışmayı canlandırabilir ve zamanla kullanıcı tabanı algılamasını geliştirebilir.

Bazı kurumlar katılımcılarının demografik bilgilerini talep edebilir. (sorulabilecek soru türlerinin bir örneği, ayrı olarak yayımlanan *Değerlendirme Araç Seti*'nde bulunabilir) Bu, kurumun çevrimiçi katılım aracılığıyla geleneksel erişimin ötesine geçtiği duygusunu sağlamada faydalı olabilir ve genel değerlendirme stratejisiyle ilişki kurabilir. Böyle bir veri toplandığında, verilerin veri koruma standartlarını karşılayacak şekilde işlendiği, depolandığı ve analiz edildiğinin güvence altına alınması önemlidir.

Sonlandırma

Çevrimiçi katılımın birçok şekli daimi olarak var olurken, çoğu da sadece sınırlı bir süre için mevcuttur. Bunlar bir yana, katılımçılık bir kez yürütülmeye başlandığında, bunun başarısının ölçüsü;

- kamu kurumlarıyla halk arasındaki ilişkilerin ne kadar güçlendirildiği,
- devlet uygulamalarının başlıca parçası haline gelme olasılığı,
- kurumsal yaşamın içine yerleşme olasılığıdır.

Kısmen, başarının olasılığı çevrimiçi tartışmaların ya da katılımçılığın kamu kurumları ve katılımçılar tarafından algılanan değerine dayanmaktadır. Halkın bakış açısından bakıldığında, değer kamu görevlilerinin yanıt verebilirliği açısından olduğu kadar içerik ve bilginin kalitesi açısından da yargılanır. Kaynaklar, ağlar ve kurumsal esneklik ne kadar iyi olursa, halkın katılımçılığa olumlu bakma olasılığı o kadar fazladır.

Çevrimiçi katılımçılığın kurumsal hayatın içine yerleştirilmesi için, bir kurumdaki yetki sahiplerinin, ya halkın tutumlarının gözle görülür bir şekilde bir sonuç olarak değişmesi ya da kurumun itibarının katılımçılığın bir sonucu olarak artması nedeniyle, bu tür girişimlerin bir değere sahip olduğunu algılaması gereklidir. Alternatif olarak, çevrimiçi katılımçılık kurumların niş kitleleri hedeflemesine ya da halkın endişelerini anlamasına yardımcı olduğunda, katılımçılığın başarılı olduğuna hükmedilmektedir. Böyle faydaların ölçülmesi zordur, fakat *Değerlendirme Araç Seti* hedeflerin konması ve performansın değerlendirilmesinde yolların bulunması konusunda size yardımcı olabilir. Hatta girişimler başarısızlığa uğradığında bile çıkarılabilecek önemli dersler vardır.

Çevrimiçi katılım uygulamaları hiç olmazsa, kullanıcı tarafından üretilen içerikten kayıt detaylarına ve sunucu çözümlerine kadar büyük miktarda veriyi bir araya getirmektedir. Bazı kurumlar için, bu tip bilgi sitenin nasıl işlediğine ve insanların bunu nasıl kullandığına ilişkin görüş sağlamada faydalıdır. Katılımçılık uygulaması ister başarı, isterse başarısızlık olarak değerlendirilsin iyi uygulama,

- kullanıcının geliştirdiği bilginin nasıl kullanıldığına ilişkin olarak katılım uygulamasının sonunda geri besleme sağlar,
- alternatif bilgi kaynakları ve katılım yollarını bulmakla birlikte katılanları teşvik etmek için kılavuzlar geliştirir,
- tamamlanmış tartışmaları ve içerikleri halkın tamamıyla açık bir şekilde arşivler.

Uygulamayı sona erdirmenin faydalı bir yolu, hangi konuların popüler olduğu ve nerede daha çok çatışmanın olduğuna ilişkin olarak ele alınan temel konuları ana hatlarıyla ortaya koyan bir raporun yanı sıra, tüm tartışmaların yazılı bir

kopyasını sağlamaktır. Bu, aşağıdaki Tablo 6'da temel hatlarıyla sunulan yöntemlere dayandırılabilir. (*Değerlendirme Araç Seti*'nden alınmıştır)

Tablo 6: Çevrimiçi Tartışmaların Nasıl Özetleneceği

Esas yöntemler	Temel çıkarımlar	Güçlü yönler ve sınırlamalar
Faaliyet günlüğü/uygulamanın gözlenmesi	Hangi konular popülerdi?	İyi kullanıldığı zaman, site istatistikleri hangi konuların ve katılım türlerinin katılımı teşvik ettiğini aydınlatılabilir. Gözlem, katılımın seviyelerini ve doğasını ortaya çıkan konuları ve konuşma ve tartışmaların doğasını görmenizi sağlamaktadır.
Kullanıcı anketleri	Kullanıcıların fikirlerini değiştirdi mi? (davranışsal veriler ve geri besleme)	Kendi kendini seçme taraflılığıyla insanlar anketleri tamamıyor gibi görülebilir çünkü insanların söyleyecek belirli şeyleri vardır. Düşük cevap oranları ayrıca çarpıtılmış bulgular da üretebilir. Analiz, mutlak eğilimlerden çok kalıplar için geri beslemeyi gözden geçirmelidir.
Katılım ekipleri ve paydaşlarla tartışmalar	Katılımın doğrudan/dolaylı bir sonucu olarak herhangi bir politika değişikliği meydana gelmiş midir? Katılım uygulaması halkın/ paydaşların anlayışlarıyla ilgili olarak devleti bilgilendirmiş midir?	Asgari düzeyde, görüşmeler/ mülakatlar girişimleri yürütülenler ya da paydaşlar tarafından derinlemesine düşünmeyi teşvik etmektedir. Aydınlatıcı olabilmeleri için bu tür mülakatlar açık tartışmayı teşvik etmeyi gerektirir, hatta girişimle ve katılıma iç ve dış engellerle ilgili sorunlar olsa bile.

İster bir özet rapor hazırlayın, ister hazırlamayın, katılımcıları gelecek planlar hakkında bilgilendirmek önemlidir. Katkılarının daha geniş politika tartışmalarını besleyip beslemeyeceği ya da nasıl besleyeceği, daha ileri danışma faaliyetinin olup olmayacağı veya daha ileri katılım için fırsatlarının olup olmayacağı hakkında bilgi sağlamak uygulamanın göstermelik bir çabadan daha öte bir şey olduğu anlamına gelmektedir. Hatta resmi herhangi bir sonuç veya plan yoksa, katılımın ivmesini sürdürmek için bir katılım planı geliştirmek önemlidir.

KAYNAKLAR

Deliberative Public Engagement – 9 principles
www.involve.org.uk/nine_principles/

Digital Engagement Policy
www.civilservice.gov.uk/about/work/codes/participation-online.aspx

Digital Britain
www.culture.gov.uk/images/publications/digitalbritain-finalreport-jun09.pdf

Digital Dialogues
www.digitaldialogues.org.uk

Effective Public Engagement
www.coi.gov.uk/documents/guidance/effective-public-engagement.pdf

Engaging Through Social Media
www.coi.gov.uk/documents/Engaging_through_social_media.pdf

In the Service of Democracy
Cabinet Office, London: TSO (2002)

People and Participation website
www.peopleandparticipation.net

Power of Information Taskforce
powerofinformation.wordpress.com/

Template Twitter Strategy
www.scribd.com/doc/17313280/Template-Twitter-Strategy-for-Government-Departments

Together We Can
www.communities.gov.uk/documents/communities/pdf/151402.pdf

EKLER

EK A – Platformun türü

Seçenekler, web sayfanızı kendi web sunucunuzda barındırmayı ya da ana makinedeki yazılımı kullanmayı içermektedir. Yazılım açık kaynak kodlu, firmaya özel ya da özel sipariş üstüne yapılan veya bunların bir bileşimi olabilir. Açık kaynak kodlu yazılım herhangi bir kişi tarafından uyarlanabilir; ancak yazılımın kendisi genellikle ücretsizken uyarılmanın size maliyeti olacaktır. Lisanslı olarak kullanılan firmaya özel sistemler daha maliyetli olabilir; fakat size daha fazla işlevsellik ve teknik destek sunabilir. (Rapor yazımı sırasındaki) iyi uygulamaya dayalı olarak ister açık kaynaklı ister firmaya özel çözüm sunun, aşağıdaki içerik ve topluluk yönetimi işlevselliğini göz önünde bulundurun:

- Web sayfanız nerede barındırılır? (maliyeti, güvenliği ve güvenilirliği göz önünde bulundurun)
- Statik ve dinamik sayfalar için basit içerik yönetim sistemi,
- Şablonlarda ve girişlerde statik sayfaları yeniden üretmeye gerek olmadan değişiklikler yapabilir misiniz?
- Araç, kullanıcıların yorum yapmasını ve moderasyonu destekliyor mu?
- Gizli ve açık yorum yapma ve şifre korumalı ileti gönderme seçenekleri var mı?
- Tercihe bağlı (opsiyonel) kullanıcı kaydı,
- Kullanıcı hesap yönetimi,
- Birden fazla yazar – ayarlanabilen ayrıcalıklarla kullanıcıların düzeyleri,
- Yazarlar ve kullanıcılar için metin biçimlendirme editörü (Microsoft Word'e benzer),
- Herhangi bir sayıdaki statik bağlantı listelerini oluşturun, sürdürün ve güncelleyin;
- İletilere iliştirilmiş bağlantılar,
- E-posta ya da harici cihazlar üzerinden içeriği karşıya yükleme;
- Word ve PDF dokümanını karşıya yükleme;
- Ses, video ya da fotoğrafla ilgili içerik yerleştirme kapasitesi;
- İçerik planlama;

- Anketlerin/kamuoyu yoklamalarının üretilmesi,
- İstenmeyen mesajlardan (spam) koruma,
- Yazdırılabilir sayfalar,
- Zincirlenmiş (threaded) ve zincirlenmemiş (unthreaded) iletiler,
- Canlı güncellemeler (RSS beslemeleri ve geri izlemeler),
- Arşivleme ve arama kolaylıkları hizmetleri,
- Site istatistikleri,
- Erişilebilirlik standartlarına tam uyumluluk,
- İçerik ve dışarıya veri verme.

Her ürünün belirli işlevleri ve bunlara ilişkin maliyetleri olacaktır. Eğer kuşku duyuyorsanız, kurumunuzdaki bilgi teknolojileri ya da web ekibinize danışınız.

Açık kaynak kodlu yazılım (OSS) bolluğu sayesinde, yapmak istedikleri takdirde kamu kurumları için katılım sitelerini kurum içi kaynaklarla geliştirmek mümkün hale gelmektedir. Yine de birçok kurum web sitelerini kurmak için web geliştiriciler çalıştırmakta ve firmaya özel yazılım kullanmaktadır; bu yöntem, kurumun ihtiyaçları çok spesifik olduğu zaman iyi çalışmaktadır. Web sitelerinde geliştirmeye değer bazı şeyler şunlardır:

- Kullanması kolay ve kuruma ait markalaşma ve erişilebilirlik standartlarıyla uyumlu özellikler tasarlayın,
- Siteye olan ve sitedeki trafiği izlemenize imkân veren istatistiki/analitik bir paket,
- Zengin içeriğe izin veren multimedya paketleri,
- Ana sitenin yanında sosyal ağ ve dosya paylaşımı kanalları,
- Benzer konuları tartışan diğer sitelere bağlantılar;
- Daha fazla öğrenmek ve katılmak isteyenler için kaynaklar.

Ek B – Web içeriği

Aşağıdaki rehber genel bir çevrimiçi katılım sitesi için gerekli metnin temel bir çerçevesini sağlamaktadır. Bu rehber temel bilgileri kapsamaktadır; ancak değişmez de değildir ve uygulamanızın gereksinimlerine bağlı olarak dışına çıkmak mümkündür. Bloglar ve ağ sohbetleri farklı olacak ve çok daha az “yönlendirme” metni

gerektirecektir. Bloglarda metnin ağırlıklı kısmı yazarlar ve kullanıcılar tarafından üretilen dinamik içerikten oluşturulacaktır. Bununla birlikte, aşağıdaki rehber yararlı bir başvuru kaynağı olacaktır. İnternet, işitsel ve görsel içerik açısından iyi olmakla birlikte metin olarak daha zayıftır. Metinler en iyi çevrimiçi olarak, derli toplu ve vurgulu bir halde sunulduğu zaman işe yaramaktadır ki bu içeriği daha katılımcı ve daha okunabilir yapmaktadır.

En iyisi kelime sayısını sayfa başına 1.000 kelimedenden daha az tutmak, dört cümleden fazla olmayan paragraflar kullanmak ve biçimlendirmeyi iyi (fakat makul olarak) kullanmayı sağlamaktır. (örneğin, alt başlıklar ve madde imleri)

Detaylı, geniş kapsamlı bilgi sağlama önemli olduğu yerlerde (örneğin danışma dokümanları) bu, bir dosya yükleme (Word ya da PDF) olarak sağlanabilir. Alternatif olarak, katılımcıları bilgiyi içeren diğer web sitelerine yönlendirmek için bağlantılar kullanılabilir. (örneğin kurumun resmi web sitesi)

Ana sayfa

Ana sayfa, web sitesi için karşılama ve yönlendirme noktasıdır. Bir ana sayfa için birtakım önemli unsurlar vardır -örneğin, site içerisinde içeriğin ana alanlarını vurgulayan bağlantılar ve (ilgili yerlerde) oturum açma bölümleri.

Ana sayfada kullanılan metin, kısa ve öz olmalı ve aşağıdaki temel unsurları içermelidir:

- Forumun adı;
- Katılımın amaçlarının ve süresinin, bir cümlede özeti;
- Karşılama mesajı (ideal olarak üst düzey bir kişi/temsilciden). Kapanışta yerini bir kapanış "teşekkür"üne/gelecek adımlar mesajına bırakmak üzere.

Forum/Blog

Bu sayfalardaki metinlerin arkasındaki fikir, devletin düşüncesi ve uygulaması hakkında erişilebilir bilgi sağlamaktır.

Tartışmaları teşvik etmek için uygulamayı yürüten kamu kurumu temsilcisinden veya ekipten, önemli bir kanaat önderinden ya da alandaki bir uygulamacıdan gelen bir iletiyle başlamak yararlı olur. Bu önceden hazırlanmalıdır.

Hakkında

"Hakkında" sayfası, ana sayfadan uygulamanın doğası hakkındaki kısa ve öz detayları alır ve onu genişletir. Buradaki metin şunları kapsamalıdır:

- Kim (katılanlar, katılımı sağlayanlar ve destekleyenler);

- Ne (amaç ve yöntem);
- Neden (bağlam ve sonraki adımlar);
- Ne zaman (uygulamanın parametreleri ne zaman tekrarlanacak);
- Nasıl (uygulama ve onun çevrimiçi unsuru uygulama sırasında ve sonrasında nasıl gelişecek);
- Bu sayfalarda danışma kuralları, sözleşme detayları ve diğer başvuru yolları hakkında bilgi sağlanması önerilir.

Kaynaklar

Bir "Kaynaklar" bölümüne üç yoldan yaklaşılabılır:

- Katılımcıları müzakerelerden haberdar etmek amacıyla, onlar tarafından takip edilen web sitelerine bağlantılar koyun ve ek okuma için listeler oluşturun;
- Karşıdan yüklenebilir dosyalarda (yani PDF ve Word) önemli olgular, şekiller ve arka plan okumaları sağlayın;
- Yazdırılabilir web sayfaları olarak önemli olgular ve şekiller ve arka plan okumaları sağlayın.

Ne kadar materyalin sağlanacağı kararı, katılımcıların kimler olduğu ve politikanın hangi yönleri üzerinde müzakere ediyor olduklarına göre belirlenecektir. (Örneğin, sizin katılım tabanınız farklı bir bakış açısından doğrudan deneyime sahip oldukları bir alanı dikkate almak için mi isteniyor, yoksa fikirleri ayrıştıran bir konuda mı danışılıyorlar?)

Bütün görüşleri kapsayan dengeli arka plan materyalini sağlamak önemlidir. Yine detaylı (ama her şeyi içeren değil) bir sözlük sağlanmalıdır. Bilginin kurumsal ya da 'üst' web sitesi üzerinden elde edilebilir olduğu belirli durumlarda kaynaklar sayfası kaldırılabilir.

Bu bilgiye bağlantılar, forum sitesinde herhangi bir yerde örneğin forumun kendisinde sağlanmalıdır.

Yasal/ilişki yönetimi

(bkz. Ek C)

Geri besleme

Eğer kurum uygulamayı değerlendirmeyi planlıyorsa, o zaman katılımcılar tarafından kullanılabilir bir çevrimiçi ankete ya da geri besleme formuna bağlantı sağlamak önemlidir.

Sayfa altlığı / Alt bilgi

Sayfa altlığı web sayfasının altında bulunan bir gezinti/seyir menüsüdür. Bu, genellikle siteyle ilgili standartlar ve teknik bilginin tamamına bağlantı sağlamaktadır. Bu, site tanıtım bilgilerini, erişilebilirlik politikasını, veri koruma politikasını ve iletişim detaylarını içerebilir.

Ek C – Genel yasal meseleler

Yorumlama/Tartışma/İleti Gönderme Kuralları: Kullanıcılar için kurallar web sitesinde açıkça iletilmelidir ve tercihen kayıt aşamasında (ve/veya ileti gönderme aşamasında) sağlanmalıdır. Bazı aşamalarda, bunlar (genellikle bir tik kutusuyla) açık bir okundu onayı ve kabul onayı gerektirir.

Aşağıdakiler *Dijital Diyaloglar* kapsamındaki bir örnek olaydan alınan genel (jenerik) bir tartışma kuralları setidir:

1. Kullanıcılar arasındaki tartışma hararetli; ama saygılı olmalıdır. Tartışmaya katılım olumlu bir deneyim olmalıdır.
2. Konu içinde kalın. Çevrimiçi forumla ilgili olmayan mesajları iletmeyin.
3. Irk, din, cinsiyet, milliyet, cinsellik ya da diğer herhangi bir kişisel özellik temelinde nefreti körüklemeyin.
4. Küfretmeyin, nefret dolu konuşmalar yapmayın ya da müstehcen veya kaba yorumlarda bulunmayın.
5. Yasalara karşı gelmeyin. Bu husus karalamayı, yasadışı faaliyete göz yummayı ve mahkemeyi aşağılamayı da içerir.
6. Lütfen kendinize ya da diğer bireylere ait adresler, telefon numaraları, e-posta adresleri veya diğer çevrimiçi iletişim detaylarını içeren kişisel bilgileri göndermeyin.
7. Lütfen bir başka kişinin kimliğini kullanmayın ya da sahte bir şekilde bir kişi ya da kuruluşu temsil ettiğinizi iddia etmeyin.
8. Aynı yorumu birden fazla foruma eklemeyin.
9. Her bir yorum 1.000 kelimeyi aşmamalıdır.
10. Ürün ve hizmet tanıtımı yapmayın.
11. Başka bir dilde ileti göndermeyin.
12. Eğer 16 ya da 16'dan daha küçük bir yaştaysanız, bu çevrimiçi foruma katılmadan önce lütfen ebeveyninizin/velinizin iznini alın. Bu izne sahip olmayan kullanıcılara katılım için ya da bize kişisel bilgi iletmek için izin verilmez.

Sorunlu iletilerle ilgilenmek

Eğer bir yorum herhangi bir tartışma kuralını ihlal ederse (ya da bir moderasyon sonrası stratejisi kullanılıyorsa) onu yayınlamayın. İletiler katılımcılara, ihlal edilmiş kural(lar)a yapılacak bir atıfla birlikte, e-postayla geri gönderilmelidir. Sonrasında katılımcı iletinin yeniden ele alınması için uygun değişiklikler yapmaya davet edilmelidir. Yine de bir katılımcı kural(lar)ı tekrar tekrar ihlal ederse, kullanıcı hesabı askıya alınabilir ve sürekli olarak iptal edilebilir.

Karalama ve müstehcenlik

Karalama, bir kişi hakkında itibarına zarar veren, doğru olmayan bir ifade söz konusu olduğunda ortaya çıkmaktadır. Eğer ifade kaydedilirse (yazılı olarak ya da bir e-posta şeklinde) karalama "yazılı iftira" olarak bilinmektedir. Eğer (çevrimiçi olarak yayınlanmış) canlı bir ifadeyse "sözlü iftira" olarak bilinmektedir. Yazılı iftiranın geleneksel (çevrimdışı) kuralları web sitelerinde de uygulanmaktadır. Karalama materyalini içeren başka bir web sitesiyle bağlantı kurmanın bazı riskleri vardır. Bu risk, kullanıcının blogcu tarafından onaylanmayan sayfalara bağlandığını açıkça belirten, uygun bir bağlantı sorumluluk reddi kullanılarak en aza indirilebilir.

Karalamaya ilişkin mevzuat "yayıncı"nın (host) karalayıcı açıklamalarla ilgili bilgi sahibi olmadığı durumlarda ya da yapılmış olan açıklamalardan kuşkuya düşmesine neden görülmediği durumlarda bir savunma sağlamaktadır. Bu, internet servis sağlayıcılarına (İSSLer) bazı korumalar sağlamakla birlikte "yayıncı"nın okumuş ve kabul etmiş olduğu yorumlarda çok az yardım etmektedir. Yayın yoluyla hakaretin yayıncısı olma durumundan kaçınmak için ön moderasyon kullanın.

Kullanıcılardan yorum istendiği durumlarda kurumlar, tartışmaların yöneticisi olarak, sorumluluklarının farkında olmalı ve böyle tartışmalarda iletilen kanunsuz içeriklerden haberdar olduklarında harekete geçmelidir. Kullanıcılar, farkına varıncaya kadar, bilgileri dışında gönderilen bu tür içeriklerden sorumlu değildir.

Müstehcen materyal yayınlamak ya da onu internet üzerinden göndermek ceza gerektiren bir suçtur. Bununla birlikte, neyin "müstehcen" olduğunun tanımı sürekli olarak değişmektedir ve halihazırda ancak aşırı uçtaki materyal büyük risk taşımaktadır.

Yasal düzenlemeler ırk, cinsiyet ya da engellilik temelinde ayrımcılığı olduğu kadar ırkçı nefreti kışkırtmayı da önlemektedir. Bu web sayfaları için de uygulanmaktadır.

Ön moderasyon ve bütün kayıtlıların (ya da kullanıcıların) yorumlarını göndermelerine izin vermeden önce bir tartışma kuralları setini kabul etmelerini istemek, genel olarak yeterli yasal koruma sağlayacaktır. Yasa dışı içeriği hemen kaldırmak kabul edilebilir bir alternatiftir.

Telif hakkı

Telif hakkı, başkasının izinsiz kopyalama yapmasını önleme hakkıdır. Web sitelerine bilinen telif hakkı kuralları uygulanmaktadır, böylece telif hakkı olan bir kaynaktan metni ya da resmi web sitesine kopyalamanın bir hukuki ihlal oluşturma olasılığı doğmaktadır. Alıntılar her zaman orijinal kaynağı belirtilerek verilmelidir.

Kamu kurumları tarafından üretilen içerik, aksi belirtilmedikçe çoğu kez Krallık telif hakkı korumasına tabidir. Böyle bir durumda, web sitesi bu bilgilendirmeyi içermelidir.

Verileri koruma

Veri korumaya ilişkin mevzuat genellikle, kişilerin bilgileri olmadan kişisel verilerinin yayınlanmasını ya da herhangi başka bir kullanımını yasaklamaktadır. Verilerin hassas olduğu durumlarda rıza da alınmalıdır; hassas olmadığı durumlarda da böyle yapmak iyi bir uygulamadır; ama zorunlu olmayabilir. Aşağıdaki sorumluluk reddi genel koruma sağlamaktadır :

X, 1984 ve 1998 tarihli Veri Koruma Yasalarına bağlı olduğu kadar, etkileşimli ürünlerini ve hizmetlerini kullananların kişisel gizlilik hakkını korumayı da güçlü bir şekilde taahhüt etmektedir. Katılımcılar hakkındaki bilgiyi korumak için elimizden geleni yapmaktayız ve hiçbir şekilde kişilerin bilgisini üçüncü taraflara vermeyeceğiz.

Bu kişisel gizlilik politikası, bu özel çevrimiçi danışma web sitesine uygulanmaktadır. Bu özel kişisel gizlilik politikasının amacı sizi bilgilendirmek, ziyaret ettiğinizde ve kayıt olduğunuzda sizin hakkınızda ne tür bilgileri toplayabileceğimizi, onu herhangi birine açıklayıp açıklamayacağımızı ve bilgiyi kullanımımız ve sizin düzeltebilmenizle ilgili seçenekleri kapsamaktadır.

Genel olarak, sitemiz ziyaretçilerin siteyi ve onun sayfalarını ziyaret etme sayısı ve sıklığı gibi belirli kullanım bilgisini otomatik olarak toplamaktadır. Biz böyle bir veriyi ancak toplu halde kullanırız. Bu kolektif veri ne kadar ziyaretçinin ve katılımcının sitemizin belirli bölümlerini kullandığını belirlemede bize yardımcı olmaktadır, böylece sitenin işleyişini ve cazibesini geliştirebiliriz.

Belirli kullanıcılar hakkında bilgi

Bu site, yorum göndermek gibi işlevlerinin kullanılması için kaydolmayı gerektirmektedir. Kayıтта sizden özel olarak kişisel bilginizi istemekteyiz. Bazı bilgiler zorunludur -adınız, geçerli e-posta adresiniz, ekran adı, şifre gibi. Ama tam bir değerlendirme yapabilmemiz için kayıt formunun kalanını doldurmanızdan memnunluk duyarız.

Açıklama

Siteyi kişisel ziyaretiniz hakkındaki bilgiyi ya da adınız, adresiniz, e-posta adresiniz gibi bize verebileceğiniz bilgiyi herhangi bir üçüncü taraf için kullanmayız ve açıklamayız.

Bilgiyi başka birisine vermek isteyen kurumlar, yalnızca iletişim detaylarıyla ilgili olsa bile, ilgili kişinin yapılan işlemde haberdar olduğundan emin olmalıdır. Eğer herhangi bir kişisel veri kurum tarafından barındırılmayan bir web sitesinde yayınlanırsa, kurumun Bilgi Komiserliği'ne²² ("bildirim" olarak bilinen) bir kayıt yaptırmaya yükümlülüğü olabilir. Bildirimde bulunmama ceza gerektiren bir suçtur. Eğer bildirim gerekli olup olmadığı konusunda herhangi bir kuşku varsa, Bilgi Komiserliği ile ve kurumdaki hukuk ekipleriyle kontrol edilmesi tavsiye edilir.

Erişilebilirlik

Sayfaların "hizmet" niteliği oluşturduğu durumlarda, sitelerin, normal web tarayıcılardan ziyade ancak özel erişim yazılımları kullanabilen, görememe ya da motor kontrol bozuklukları gibi engelleri olan insanların erişimine imkan sağlayan makul düzenlemeler yapmaları beklenmektedir. Birleşik Krallık sitelerinin genel standardı, muhtemelen yasal uygunluk için gerekenin üzerinde olmasına rağmen, Web Erişilebilirliği Girişimleri (Web Accessibility Initiatives) standardının (1.0 versiyonu) AA düzeyidir. Esasa ilişkin bir kural olarak, siteler her zaman temel erişilebilirlik koşullarını karşılayacak şekilde tasarlanmalıdır -bu tasarlama ilkelerini gözetme genel olarak benzer şekilde engelli olanlar ya da olmayanların yararına. Daha fazla tavsiye için kurumsal web ekibinize başvurunuz.

Siyasi parti içeriği

Siyasi parti içeriği tartışması ya da ilgili bağlantılar tarafsız bir yöntemle ele alınmalıdır. Bir kurumun, bütünüyle ya da kısmen, bir siyasi partiye yönelik halk desteğini etkiliyor görünen materyali yayınlamaması gerekirken, devletin önerileri, kararları ve tavsiyeleri hakkında bilgi içermesi adildir.

Tartışmalı ya da kamu kurumlarının veya hükümetin görüşleri ve politikalarının lehinde veya aleyhindeki iddiaları taşıyan konulara değinilmesine, konuların açık, dürüst ve mümkün olduğu kadar basit bir şekilde (ancak aşırı basitleştirilmeden) sunulması kaydıyla izin verilmektedir.

Bağlantı kurma

Diğer web sitelerine ve kaynaklara bağlanmak kendi sitenizin görünürlüğünü artırmak ve kullanıcılara alternatif bilgi kaynağı sağlamak için iyi bir uygulamadır. Yine de bu sitelerin içeriğinin sorumluluğundan kaçınmak için, her zaman bir sorumluluk reddine yer verin, örneğin:

X, harici web sitelerinin içeriklerinden ve güvenilirliğinden sorumlu değildir ve sitelerde açıklanan görüşleri muhakkak onayladığı anlamına gelmemektedir. Harici sitelere bağlantılar herhangi bir çeşit onaylanma olarak alınmamalıdır. Bu bağlantıların her zaman çalışacağını garanti edemeyiz ve bağlantılı sayfaların erişilebilirliği üzerinde herhangi bir kontrole sahip değiliz.

Bu alandaki yasanın çok belirsiz olmasına karşın, bazı durumlarda diğer web siteleri üzerindeki materyale izinsiz "derinlemesine bir bağlantı" sağlamak, bağlanılan sayfanın telif hakkının ihlali olabilir.

22 Bilgi Komiserliği Ofisi (Information Commissioner's Office), kamu kurumlarındaki açıklığı ve kişilerin özel gizlilik verilerinin güvenliğini geliştirerek, halkın yararına bilgi alma haklarını desteklemek için kurulmuş bağımsız bir BK otoritesidir (Ç.N.)

Ek D – Moderasyon ve bloglama rehberi

Bütün çevrimiçi katılım siteleri, kullanıcılar tarafından oluşturulan içeriği izlemek için uygulanan bazı moderasyon biçimlerine sahiptir. Bu, kısmen hukuki bir husustur; ancak aynı zamanda ivmeye sahip kapsayıcı ortamlar ve müzakereler oluşturmak için duyulan istekle de motive edilmektedir. Moderasyon sansürleme anlamında kullanılan bir deyim değildir.

Yönetim

Mevcut iki tür moderasyon vardır:

- **Ön moderasyon:** Kullanıcılar tarafından oluşturulan tüm içeriğin yayınlanmadan önce şartlar ve koşullarla karşılaştırıldığı durumdur;
- **Post moderasyon:** Kullanıcılar tarafından oluşturulan tüm içeriğin yayınlandıktan sonra şartlar ve koşullarla karşılaştırıldığı durumdur.

Eğer bir ön moderasyon politikası etkileşimin genellikle eş zamanlı olmadığı bir blog ya da forum üzerinde yer alıyorsa çalışma haftası içindeki tüm iletilerin gönderilmelerinin ardından 24 saat içerisinde yayınlanması beklenmektedir. Hafta sonunda gönderilen iletiler ise izleyen iş gününde yayınlanacaktır. Web sohbetleri için -veya etkileşim gerçek zamanda olduğunda- amaç, kullanıcılar tarafından oluşturulan içeriği 10 dakika içerisinde yayınlamak olmalıdır.

Bir “moderatör” bir sitedeki katılım kurallarına uyulmasını sağlamaktan sorumlu olan kişi için kullanılan bir internet jargonudur. “Moderasyon” yaygın olarak kullanıcı tarafından oluşturulan içeriğin yayınlanmasının ya da yayınlanmamasının mekanik yönlerine atıfta bulunmaktadır. Moderatörler aynı zamanda, site topluluğunun ve içerik yönetim sisteminin görünmeyen tarafında yer alan idari yönlerinden çok görünürlüğü olan, (altta belirtilen) önemli kolaylaştırma sorumluluklarına sahiptir.

Her bir uygulama, iş yükünü paylaşmak için en az iki moderatöre sahip olmalıdır. Üç idealdir, bir ise uygulanabilir. Birden fazla moderatörün olduğu yerde, liderlik rolü bu kişilerden birine verilmelidir. Bu kişi, belirlenmiş tek temas noktası olacak ve (uygun olduğunda) diğerlerine roller tahsis edecektir. **Moderatörlerin devlet temsilcilerinden ve ideal olarak da ele alınan konuyu güçlü bir şekilde kavramış resmi görevlilerden olması önerilmektedir.** Bununla birlikte ilave, destek moderatör rolü, uzman paydaşlara ya da halktan belli kullanıcılara da verilebilir.

Moderatörler bir iş günü boyunca düzenli aralıklarla sırada bekleyen içerikleri kontrol etmeyi amaçlamalıdır; bunun günde en az üç kez yapılması tavsiye edilmektedir. Moderatörler ayrıca haftada en az iki kez bir müzakereye kendi müdahalelerini yapmayı amaçlamalı; ancak bunlar her zaman önemli katkılar olmalı ve sadece “göstermelik” olmamalıdır.

Kolaylaştırma

Kolaylaştırma rolleri en iyi şekilde, bir çevrimiçi müzakere uygulaması süresince farklı

hedefleri elde etmek için benimsenmesi gereken stratejiler olarak anlaşılmaktadır. Her rol kullanılmayacaktır; her bir uygulama farklı derecelerdeki moderatör müdahalesini ve rol uygulamasını gerektirecektir.

Ev sahipliği

Çoğu kez bir moderatörün ilk görevi 'ev sahipliği' olacaktır. Bir danışma faaliyeti süresince bir katılımcılar topluluğu yaratılır. Bununla birlikte bu danışma faaliyetlerine ev sahipliği yapan platformlar yabancı, verimsiz alanlar olabilir. Kuşkusuz bunlar müzakerenin ivme kazandığı, başlangıç aşamalarındaki durumdur. Topluluğu oluşturan insanların hepsi birbirine yabancı kişiler olarak başlayacaklardır ki uygulama boyunca da böyle kalabilirler.

Her yeni toplulukla gelen yeni bir çevreye alışma gerekliliği tüm katılımcıların cesaretini kırmayabilir; ama başkalarını endişelendirebilir ve katılmaktan vazgeçirebilir. Ev sahibi rolündeki moderatörler, herkesin neden orada olduğu hakkında bilgi sahibi olmasını ve platformun müzakereye uygun bir ortama sahip olmasını sağlayabilir. Ev sahibi moderatör herkesi hoş tutabilmeli, herkesin ihtiyacını, herkesin katılıma olumlu bakmasını ve onların müzakerenin yer aldığı bağlamdan haberdar olmalarını güvenceye alabilir.

Uygulama devam ederken, moderatörler ivmenin ve ilginin sürdürüldüğünden emin olabilir. Bu, alternatif bakış açılarını ortaya çıkarmayı veya değerlendirme için yeni deliller sunmayı güvenceye alarak yeni, ilginç noktaları ortaya çıkarmayı içerebilir.

Yönetici

Çevrimiçi katılım uygulamaları belirli amaçlar için yapılmaktadır. Maliyet hesapları, zaman kısıtları, hedefler ve amaçlar göz önünde tutulmaktadır. Bunlar politika oluşturmayla ilgilenenler için artarak önem kazanmaktadır. Moderatörlerin bu açıdan önemli bir "yönetimsel" rolü vardır.

Herhangi bir katılım faaliyetinin planlama aşamasında, zaman çizelgeleri oluşturulmalıdır ve (ilgili bir televizyon programını yayınlamak ya da belirli bir konudaki müzakereyi sonlandırmak gibi) kritik noktalar belirlenmelidir. Moderatörler (ayrı bir proje yöneticisi bulunsa bile) bu takvime dikkat etmeli ve gerektiğinde kullanıcılara hatırlatma yapmalıdır.

Hakem

İyi katılım uygulamaları, net zaman çizelgelerine ek olarak, kuralların ve görgü kurallarının açık ve net bir tanımını gerektirmektedir. Bu, paralel olarak katılımı ilgili evrensel türde bir kurallar dizisi oluşturulmadan (bazıları resmi, bazıları gayri resmi) eşler arası (P2P) iletişim platformlarının yaygınlaştırılmasının kabul edilmesi anlamına gelmektedir.

Katılımcıların kayıta ya da içerik sunumundan önce tartışma kurallarını resmi olarak onaylamaları istenmelidir. Böyle bir durumda bile, anlaşmazlıklar meydana gelebilir

ve bazıları, yeteri kadar dolduklarında, potansiyel olarak müzakere uygulamasını gölgede bırakacak olan gergin karşılaşmalara neden olabilir.

Burada “müzakere”, bir kişinin deneyimini, fikirlerini ya da görüşlerini açıklarken aynı zamanda bunlara bir yargıya ulaşmanın ya da bir karar almanın yararı için karşı çıkılabileceğini kabul ettiği yapısal grup tartışması olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle, “çatışma”, “görüş ayrılığı” ve “anlaşmazlık”ların tümü, iyi müzakereci danışma faaliyetlerinde, bir dereceye kadar meşru faktörlerdir.

Ancak, argümanın ve yapıcı eleştiriciliğin üretken tartışmanın tamamlayıcısı olmasına karşın, tartışmada ya da özel olarak ele alınan konuda, deneyimi olmayan katılımcılar müzakerenin bu yönüyle uğraşmakta zorlanabilir. Diğer uçta, bir argümanın tadını kaçıranlar ya da anlaşmazlığa olumsuz tepki gösterecek kadar görüşlerinin hatasızlığı konusunda ikna edilmiş olanlar olabilir.

Ön moderasyon, moderatörlerin yayından önce potansiyel olarak uzlaşmaz ya da kanuna aykırı iletileri belirlemesine izin vermektedir. Eğer bir yorum, tartışma kurallarından herhangi birine karşı çıkarsa (ya da bir post moderasyon stratejisi kullanılıyorsa) onu yayınlamayın. İletiler, ihlal edilen kural(lar)a bir atıfla birlikte, katılımcıya geri gönderilmelidir. Sonra iletinin yeniden değerlendirilebilmesi için katılımcı uygun değişiklikler yapmaya davet edilmelidir. Buna rağmen, eğer bir katılımcı tekrar tekrar kuralları ihlal ederse katılımcının kullanıcı hesabı dondurulabilir ve daimi olarak iptal edilebilir.

Çoğu yapıcı olmayan argümanlar bir ön moderasyon politikasının kullanılmasıyla engellenmektedir. Moderatörler tarafsız olmalıdır ve mümkün olduğu kadar serbest tartışmaya izin vermelidir. Çoğu zaman, moderatörlerin görünür oldukları yerde, anlaşmazlıkların kişiler arasında olduğu, diğer katılımcıların onlara kuralları hatırlatmak için devreye girdiği, destekleyici deliller için ricada buldukları ve açıklığa kavuşturmaya da sınırlama istedikleri durumlarda, katılımcılar “kendi kendinin moderatörlüğünü” ve hatta zaman zaman kendi kendilerinin denetimini yapabilir.

Katılımcıdan katılımcıya moderasyon, gayri resmi olarak teşvik edilmelidir; ancak çatışmayı çözecek tüm otorite ve sorumluluğa sahip olması için politika hakem moderatörlere bırakılmalıdır. Bunun nedeni grup müzakeresinin etrafındaki endişelerin kökeninde yer alan, kamusal alanda karşı çıkılmak, azarlanmak ve dışlanmak korkusudur. Bu korkular bazıları grup katılımından alıkoyar. Kuşkusuz bu, çevrimiçi danışma faaliyetlerinin arkasındaki motivasyon faktörlerinden birisi olmuştur -insanlar ‘huzurlu’ çevrelerinde, istedikleri herhangi bir zamanda isim vermeden katılabilecekler ve tartışmayı ‘saygınlığını yitirmeden’ terk edebileceklerdir. Bununla birlikte, çevrimiçi müzakerelerin parametreleri yüz yüze ya da sesli yapılan toplantılardan farklı olmasına karşın, hâlâ katılımcıların katkıda bulunma isteklerini azaltan insani kaygıların olduğu açıktır.

Moderatörler, “hakemlik” rolleri içinde katılımcılar için bir güvence olarak bulunur. Orada var oldukları için katılımcılar genel kurallar içerisinde ve konunun bağlamında kaldıkları sürece, kişisel olarak motive edilmiş bir saldırıyı kışkırtmaksızın istediklerini

söyleyebileceklerini bilirler. Moderatörler, yanlış olduğuna inandıkları, daha fazla tanımlamaya ihtiyaç duyulan veya kaldırılabilir nitelikteki katkılara karşı çıkabileceklerini bilirler. Çevrimiçi etkileşim güvenli tutulabilir, yapılandırılabilir; fakat sterilize edilemez ve bunun sürdürülebilirliğinin yegâne yolu katılımcıların, kolaylaştırıcıların dürüst ve kararlı olduklarına güven duymasıdır.

Katılımcıların ihraç edilmesi nadiren yaşanmaktadır -eğer böyle bir hareket gerekirse, katılımcıyla ilgili tüm detaylar ve katılımcının katkılarının bir kaydı muhafaza edilecektir. Bu, büyük ölçüde moderasyonun önceden planlanmasının, moderatör sorumluluklarının açık bir ifadesinin ve katılımcılar için bir şartlar ve koşullar setinin bir sonucudur. (bkz. bu bölümün sonu).

Kütüphaneci

Moderatörlerin uygulamanın konusu hakkında uzmanlık sahibi olması arzu edilmektedir. Bu, büyük ölçüde iyi bir başkanlığın bir gereğidir. "Kütüphaneci" rolü, katılımcılardan gelen kanıtların, olguların ve sayıların kullanımını teşvik etmeyle ilgilidir ve bilgiye dayalı müzakereyi kolaylaştırmak için süregelen sorumluluğunun parçası olarak, yararlı bilginin yolunu göstermektir. Bu açıdan moderatörlerin "müdahale"si bir dizi temel arka plan notlarıyla ve kullanıcılara atıfta bulunmaları için önerilen okumalarla güçlendirilmelidir.

Bazı katılım ortamları popüler olmaları, iletilerin sıklığı ya da müzakereci aşamaları nedeniyle karmaşık hale gelebilir. Müzakerenin yapısının güvenilirliğinin çözülmesini ya da gezinmek için çok karmaşık hale gelmesini engellemek üzere, moderatörler "kapıcılık" sorumluluğunu gözetmelidir.

Yine, bu görevlerin kapsamı büyük ölçüde kullanılan teknolojinin karmaşıklığına göre belirlenmektedir. Sistemler, tamamlanmamış ya da bozulmuş iletileri temizleyerek ve aşırı kalabalık mesaj dizilerini kapatarak, moderatörlere uygunsuz iletilerin yeniden sınıflandırması gibi önlemlerle danışma alanlarını yönetme yolunu açmalıdır.

Kütüphaneci-moderatör en son olarak, verilerin güvenli bir biçimde arşivlenmesinden ve yeniden elde edilmesinden -onu katılımcı katkıları ya da anket verileri haline getirmekten- sorumludur ve tüm bunlar iyi veri tabanlı yapının güvenceye alınması ve sonrasında da sürdürülmesinin güvenceye alınmasıyla ilgilidir. Moderatörler aynı zamanda iletilerin (biçimleri ve içerikleri ne olursa olsun) bütün olarak korunmasını da sağlamalıdır. Hatta bu, bir ileti danışma kurallarıyla ters düşerse ve yayınlanmak için uygun olmasa bile böyledir. Moderatörler katılımcı iletilerini asla katılımcının izni olmaksızın düzenlememelidir.

Raportör

Burada moderatör için ortaya konulacak en son rol, bir "raportör" olarak moderatördür. Bu, diğer bir önemli sorumluluktur ve yapısı içinde moderasyonun örülü olduğu her uygulamada bulunması muhtemel bir roldür.

Uygulama boyunca, moderatörler yöntemsel olarak müzakereyi özetlemelidir. Bu,

bir tartışmayı teşvik eden, belki hayati bilgiyi içeren, alternatif görüşü esinlendiren ya da bir tartışmayı tamamıyla yeniden yönlendiren anahtar iletilerin belirlenmesini içermektedir. Bu özetlerin kopyaları -en iyileri haftalık olarak derlenenlerdir-sonradan katılanların yararına olduğu kadar tecrübeliler için de çevrimiçi olarak yayınlanabilir. Bu, kaynak kısıtları ve usule ilişkin kuralları düzenli ve sürekli katılımı engelleyebilen bakanların bakış açısından da bakıldığında da yararlıdır.

Bununla birlikte raportörün rolünün daha önemli bir yönü, uygulamanın sonlanmasıyla ortaya çıkmaktadır. Bu noktada, hem bağımsız hem de erişilebilir olan genel bir özet rapor sunmak moderatörlerin sorumluluğudur. Özet raporlar, sonuçların arkasındaki müzakereyi ortaya koymak için yazılı bir bölümü içerecektir, ancak bunu yaparken moderatörler, kendilerini, diğer rollere yaklaşımda gösterdikleri gibi, ayrı bir tarafsızlıkla yönlendirmelidir.

Raportör-moderatörün en son rolü, geri besleme için bir zaman çizelgesinin ana hatlarını belirleyerek ve ardından geri bildirim ya sitede doğrudan iletilmesini ya da e-posta veya ileti yoluyla katılımcılara gönderilmesini sağlayarak, katılımcıların beklentilerini yönetmektir.

Evrım

Moderasyon evrimsel akışı olan bir disiplindir. Çevrimiçi katılım uygulamaları gelişim evresinden çıkarak bir ana akım özelliği kazanırken, moderatörün niteliklerinin ve becerilerinin düzenlenmesi için artan bir baskı ortaya çıkacaktır. Bunu moderasyonun her bir uygulaması için uygun olabilecek bir yoldan elde etmek zor olacaktır. Yine de temel bir grup beceriler seti aşağıdakileri içerebilir :

- Hoşgörü,
- Dürüstlük/tutarlılık,
- Empati,
- Tarafsızlık,
- Kavramsal düşünmeyi yürütme kabiliyeti,
- İyi dinleyici,
- Dikkatli,
- Gözleyici,
- Detaylara dikkat,
- Birleştirici doğası,
- Arbuluculuk yeteneklerinde güven vermesi,
- Güçlü problem çözme yeteneği,
- Yüksek düzeyde BİT okur-yazarlığı,
- Kültürler arası farkındalık,
- Mükemmel araştırmacı,
- Güçlü iletişimci,
- Yazı dilinde akıcılık,
- Grup ve kişiler arası iletişimde güven.

Moderatörler için hazır bir iş tanımının yokluğunda bile, her bir katılım uygulamasında sorumlulukların ayrıntıları ve moderasyon politikasının bir açıklaması katılımcıların

referans alabilmeleri için sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra moderatör ekibinin iletişim bilgileri de dahil edilmelidir.

Çevrimiçi katılım için bir moderasyon politikası örneği (site üzerindeki ileti) Moderasyon nedir?

“Moderasyon” :

- Herkesin tartışmalarda yer alabilmesini, görüşlerini açıklayabilmelerini ve danışma faaliyetinin hedeflerini karşılama için güvenceye almak için çevrimiçi danışma faaliyetlerini kolaylaştırma,
- Bütün iletileri sitenin şartları ve koşullarıyla ilişkisi içinde kontrol ederek, tartışmanın akışını devam ettirme pratiğidir.

Bir moderatör ne yapar?

“Moderatör”, forum tartışma kurallarına uyulmasını sağlamaktan sorumlu olan kişi için kullanılan internet jargonudur. Bir moderatör:

- Yüz yüze bir toplantıdaki başkana benzemektedir;
- Sorular sorarak tartışmayı teşvik etmek; ancak görüş belirtmemek için vardır;
- Çevrimiçi tartışmalarda herkesin kendisi rahat ve eşit hissetmesini sağlayacaktır.

Bu forumun moderatörleri kimlerdir?

Bu forum X danışma/politika ekibi tarafından modere edilecektir.

Moderatörler her zaman adil ve nesnel olmayı amaçlar. Moderatörler bir kişinin, grubun çıkarlarının ya da bir fikrin diğeri üzerindeki üstünlüğüyle değil, tartışmanın kalitesiyle ilgilidir.

Katılımcılar ve moderatörler arasındaki doğrudan iletişim e-posta yoluyla gerçekleşebilir. Moderatörlerin e-posta adresi...

Bu forumda moderasyonun hangi biçimi kullanılacaktır?

Mevcut iki tür moderasyon vardır:

- Ön moderasyon: Kullanıcılar tarafından oluşturulan tüm içeriğin yayınlanmadan önce koşullarla karşılaştırıldığı durumdur;
- Post Moderasyon: Kullanıcılar tarafından oluşturulan tüm içeriğin yayımlandıktan sonra koşullarla karşılaştırıldığı durumdur.

Bu forum X stratejisini kullanıma koyacaktır. Bu, iletilerin anında yayınlanacağı/ yayınlanmayacağı anlamına gelmektedir. İletiler moderatörler tarafından düzenli olarak kontrol edilecektir.

Hafta içindeki tüm iletiler gönderildikten sonraki 24 saat içerisinde yayınlanacaktır. Hafta sonundaki iletiler ise izleyen iş gününde yayınlanacaktır.

Forum alanları her zaman okunabilir ve herhangi bir zaman ileti gönderebilirsiniz.

Bir moderasyon politikası her zaman tartışma kurallarına geri bağlanmalıdır. Mümkün olduğunda, bir kullanıcının kurumla irtibata geçtiği alternatif araçlar bir anlaşmazlık durumunda da sağlanmalıdır.

Bir forum ya da blog sahibi olanlar için rehberlik yapmak faydalıdır. Bu kullanılan platforma göre değişecektir; ancak rehberlik için, güçlendirmek isteyebileceğiniz hususlar burada yer almaktadır.

Örnek forum kılavuzu – moderatörler için (yayınlanmamak üzere)

1. Yorumların moderasyonu nasıl yapılacak?

Danışma ekibi moderatörleri, kendi oturum açma bilgilerini kullanarak oturum açma yoluyla, yorumların moderasyonunu yapabilir;

Sağ taraftaki sütunda (üzerinde kullanıcı adınızla) bir yönetici kutusu göreceksiniz. Bu kutunun içinde, “yorumlar” sekmesi tarafından izlenen “yönetici” seçeneğini tıklayın;

Onaylanmak için bekleyen yorumların listelendiği yorumlar sayfasını artık görebilirsiniz;

Bir konuyu kontrol etmek için yorum başlığına tıklayın/seçin;

Sıradaki yorumu kontrol etmek için, “düzenle” seçeneğini tıklayın. Yorumu ilgililik ve yorumlar politikasına uygunluk açısından kontrol edin;

Eğer yorumdan memnunsanız, gri renkli “onayla” butonunun yanında, sayfanın alt tarafında bulunan “yayınlanmış” seçeneğini seçin.

Ancak eğer bir yorumdan memnun değilseniz onu onaylanacaklar kuyruğunda bırakın ve referans amacıyla yorumu arşivleyecek olan X’i bilgilendirin. Lütfen hiçbir yorumu silmeyin.

Bir yorumu yayınlamamak için (yukarıdaki) 1. ve 2. adımları tekrarlayın. Şimdi kendinizi yorumlar sayfasında bulacaksınız -yayınlanmamasını istediğiniz yorumu arayabileceğiniz, “yayınlanmış yorumlar” seçeneğini tıklayın. Onu bulduğunuzda,

sayfanın altına yakın bir yerde bulunan “yayınlanmamış” seçeneğini seçtikten sonra “düzenle” sekmesine tıklayın. Gri “onayla” butonuna tıklayarak süreci tamamlayın.

2. Forum konuları nasıl belirlenecek/düzenlenecek?

Danışma ekibi moderatörleri, kendi oturum açma bilgilerini kullanarak sitede oturum açmak suretiyle, forum konuları belirleyebilir ve/veya düzenleyebilir.

Ana sayfada, sayfanın sağ tarafındaki “içerik oluşturun” bağlantısını tıklayın;

Şu anda, “içerik oluşturun” sayfasına bakıyor olmanız. “Forum konusu”nu tıklayın ve bir “başlık” girin. “Gövde” kısmına giriş metninizi ve sorularınızı yazın. (Lütfen not edin –metninizin yazım kontrolünü, metninizi kopyalayıp forum konunuza yapıştırmadan önce Microsoft Word’de yapmalısınız);

Forum konunuzu oluşturmayı bitirdiğiniz zaman, sayfanın alt kısmına yakın bir yerdeki gri renkteki “ön izleme” butonunu tıklayın;

Son olarak, iletinizden memnunsanız, sayfanın altına yakın bir yerdeki gri renkli “onayla” butonuna tıklayın. Bu, yeni forum konunuzu yayınlayacaktır;

Yeni bir forum oluşturmak için, X ile temas kurunuz.

3. Yeni moderatörler nasıl eklenecek?

İlk olarak, yeni moderatörleri, eğer şimdiye kadar bunu yapmamışsa, foruma kayıt olması için bilgilendirmelisiniz;

Bir kez başarılı bir şekilde kayıt olduklarında, X ile temasa geçin ve buna uygun olarak hesaplarını yükseltelim.

Örnek blog rehberi –blog moderatörleri/yazarları için

Blog yazarı kendi oturum açma bilgilerini kullanarak oturum açmak suretiyle, yorumların moderasyonunu yapabilir ;

Sağ taraftaki sütunda (üzerinde kullanıcı adınızla) bir yönetici kutusu göreceksiniz. Bu kutunun içinde, “yorumlar” seçeneğini tıklayın;

Onaylanmak için bekleyen yorumların listelendiği yorumlar sayfasını artık görebilirsiniz;

Sıradaki yorumu kontrol etmek için kırmızı renkli “düzenle” seçeneğini tıklayın. Yorumu ilgililik ve yorumlar politikasına uygunluk açısından kontrol edin;

Eğer yorumdan memnunsanız, gri “onayla” butonunun yanında, sayfanın alt tarafında bulunan “yayınlanmış” seçeneğini seçin.

Ancak eğer bir yorumdan memnun değilseniz, onu onaylanacaklar kuyruğunda bırakın ve referans amacıyla yorumu arşivleyecek olan Hansard Cemiyeti'ni bilgilendirin.

Lütfen hiçbir yorumu silmeyin.

Blogların nasıl yazılacağı -blog yazarları için

Blogun tematik amacını muhafaza edin. Bildiğiniz şey hakkında yazmaya odaklanın.

Düzenli olarak ileti gönderin. Bir haftada iki kereden az olmaması ve bir günde iki kereden fazla olmaması iyi bir pratik kuraldır.

Her blog iletisinin bir başlığı vardır. Bu, iletinin tam temsilinden esprili bir başlığa kadar herhangi bir şey olabilir. Başlık kısa olmalıdır.

Blog iletileri bir cümle kadar kısa olabilir; ancak genellikle 1000 sözcüğü geçmez. İletinizin gövdesini dört cümleden uzun olmayan paragraflara bölünüz. Metin yerine bir fotoğraf, ses klipi ya da video kullanma seçeneği düşününüz.

Az ve öz bir şekilde ve yalın bir dille yazın. Eğer gerekliyse, daha fazla ayrıntı içeren diğer web sitelerine bağlanabilir ya da daha fazla ayrıntı içeren belgeleri yükleyebilirsiniz.

Diğer web sitelerine ve web üzerindeki kaynaklara bağlanın.

İnsanların yorumlarını düzenlemeyin. Blogun yorum kurallarını ihlal eden iletilerin dışındaki tüm yorumları yayınlayın.

İletilerinizde arada sırada tartışılması için sorular ortaya koyarak yorumları teşvik edin.

Eğer çok fazla ya da hiç yorum almazsanız merak etmeyin. Aynı şekilde eğer çok fazla alırsanız da merak etmeyin. Asıl olan, iyi yazmayı sürdürmektir.

Arada bir blogunuzda yorum yapan insanlarla etkileşime geçin. Bunu iki haftada bir veya ayda bir yayınladığınız iletinizde ya kendi yorumunuzu yaparak ya da bazı yorumlara yönlendirerek yapabilirsiniz.



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**