



**T.C. SAYIŞTAY**  
**135. KURULUŞ YILDÖNÜMÜ YAYINLARI**

**KAMUOYU ARAŞTIRMASININ**  
**TASARLANMASI VE UYGULANMASI**

**ÇEVİRİ DİZİSİ**  
**ANKARA, 1997**

**T.C. SAYIŞTAY**  
**135. KURULUŞ YILDÖNÖMÖ YAYINLARI**

**KAMUOYU ARAŞTIRMASININ**  
**TASARLANMASI VE UYGULANMASI**

**ÇEVİRİ DİZİSİ**

**ANKARA, 1997**

Özgün Adı  
Designing and Carrying Out A Survey

İngiltere Sayıştayı (National Audit Office) tarafından  
J. Towns ve J. Snelling'e hazırlatılan kitapçıktan (Ağustos 1991)  
dilimize aktarılmıştır.

Sayıştay mensuplarının kullanımı için bastırılmıştır.

Çeviri dizisi yayın no : 2

Birinci Basım  
Kasım, 1997

## SUNUŞ

1996 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisince kabul edilen 4149 sayılı Kanunla Sayıőtaya “verimlilik ve etkinlik değerlendirmesi” yapma yetkisi verilmiş ve bu suretle performans denetimi yapmamızın hukuki zemini hiç bir tereddüte yer vermeyecek şekilde açıklığa kavuőturulmuő bulunmaktadır.

Performans denetiminin ülkemiz bakımından yeni bir alan olduğu muhakkaktır. Bu denetimin yaklaşım, metod ve tekniklerinin meslek mensuplarımıza kazandırılmasına yönelik gayretlerimiz son birkaç yıldır yoğunluk kazanmıőtır.

Kamuoyu araştırması yapılması performans denetiminde yerine ve zamanına göre baővurulan, ancak başarılı biçimde uygulanması hiç de kolay olmayan bir tekniktir.

“Kamuoyu Araştırmasının Tasarlanması ve Uygulanması” adıyla Türkçemize kazandırılan kitapın önemli bir ihtiyaca cevap verdiği inancındayım.

Profesyonel mütercimlere yaptırılan bu çevirinin mesleki üslup ve terminoloji yönünden gözden geçirilmesinde, dizgisinde ve baskısında emeği geçenlere bu vesileyle teşekkür ederim.

M. Vecdi GÖNÜL  
Sayıştay Baőkanı

## **İÇİNDEKİLER**

	<b>SAYFA</b>
<b>ÖNSÖZ</b>	<b>3</b>
<b>KAMUOYU ARAŞTIRMALARI NASIL KULLANILIR</b>	
Kamuoyu Araştırmalarının Kullanımı	4
Kamuoyu Araştması Çeşitleri	5
Kamuoyu Araştması Yapıp Yapmamaya Karar Vermek	7
Kamuoyu Araştırma Kanıtlarının Kullanımı	9
<b>BİR KAMUOYU ARAŞTIRMASININ TASARLANMASI VE UYGULANMASI</b>	
Giriş	10
Ön Araştırma	11
Kamuoyu Araştması Ana Kütlesinin Tanımlanması ve Örnekerin Seçimi	12
Soruların ve Anket Formunun Hazırlanması	16
Veri Hazırlanması ve Analizi	30
<b>EKLER</b>	
1. Araştırmaların Danışmanlara Yapıtılması	46
2. Araştırmada Kullanılan Açıklayıcı Mektuba Bir Örneker	48
3. Anket Formunun Mizanpajı Hakkında Öneriler	50
4. Araştırma Metodolojisinin Nasıl Belgelendiğini Göstermek Üzere Komptrolör Sosyal Fon Hakkındaki Kurum Raporundan Bir Alıntı	52

---

## ÖNSÖZ

Kamuoyu araştırmaları Rapor için kanıt toplamada yararlı araçlardır. İncelenmekte olan alanlara yeni ufuklar katabilir ve Parlamento'ya kurumsal performans hakkında daha belirgin bir görüş açısı sağlayabilir. Bununla beraber kamuoyu araştırmaları ancak amaca uygun araştırma tipi kullanılırsa, sorular iyi oluşturulursa ve sonuçlar dikkatle incelenirse başarılı olabilir. Bu da, kamuoyu araştırmasının uygulanması sürecindeki prosedürlerin çok iyi anlaşılmasını ve derlenebilen kanıtların kaliteli olmasını gerektirir.

Bu kitapçığın amacı bir kamuoyu araştırmasının nasıl uygulanacağı ve toplanan kanıtların ne şekilde kullanılacağı hakkında bir dizi pratik bilgi vermek ve tavsiyede bulunmaktır. Bu çalışma kesin bir reçete vermemekle beraber, önerilen prensiplerin uygulanmasına dikkat edilmelidir. Kitapçık, akademik ve profesyonel literatürün ve NAO\* kamuoyu araştırma çalışmalarından çıkarılan derslerin taranması sonucunda oluşmuştur. Bu rehber iki bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde kamuoyu araştırmalarına genel bir giriş yapılarak, araştırma tipleri, kanıt ve kaynak konuları işlenmiştir. İkinci bölümde ise kamuoyu araştırmasının nasıl yürütüleceği hakkında çalışmanın ilk tasarımından başlayıp örnekleme ve analizi içeren ve sonuçların Rapordaki kesin sunumuna uzanan bir dizi pratik öneri yer almaktadır. Kitapçık yanıtlayıcının kendi doldurduğu anketlere odaklanmıştır fakat öneriler diğerk kamuoyu araştırma tiplerine de uygulanabilir.

Rehber bir anketin oluşturulması ve uygulanması için sadece en önemli prensipleri ve uygulamaları anlatabilir. Birim A\*\* İstatistik ve Performans Denetim\*\*\* Ekipleri özel bir kamuoyu araştırması hazırlandığında daha detaylı teknik yardım sağlamakdan mutlu olacaklardır.

-----  
\* İngiltere Ulusal Denetim Kurumunun ( Sayıştay' ın ) İngilizce deki kısaltılmış adıdır. (Çeviri İnceleme Heyeti notu)

\*\* Birleşik Krallık Ulusal Denetim Kurumunun İdari İşler Başkan Yardımcılığı birimi kastedilmektedir. (Çeviri İnceleme Heyeti notu)

\*\*\* Performans Denetimi olarak çevrilen kavram, İngiltere uygulamasında paranın karşılığı (value for money) denetimi olarak ifade edilmektedir. (Çev. İnc. Hey. Notu)

## KAMUOYU ARAŞTIRMALARI NASIL KULLANILIR

Rehberin bu bölümü kamuoyu araştırmalarının Performans Denetimi çalışmalarımızda nasıl kullanılabileceğini özetlemektedir. Bu bölüm görüşmelerin ve yanıtlayıcının kendisinin doldurduğu anketlerin güçlü ve zayıf taraflarını ve sizlerin bir araştırma yapıp yapmamaya karar vermek için neleri dikkate almanız gerektiğini tartışmaktadır.

## KAMUOYU ARAŞTIRMALARININ KULLANIMI

Kamuoyu araştırmaları çok değişik amaçlar için kanıt sağlayabildiklerinden, bilgi toplamak açısından çok yönlü tekniklerdir. Kamuoyu Araştırmaları :

- (i) Performans Denetimi planlama aşamalarında performansı etkileyen önemli konuları ve ana faktörleri belirlemek için. Örneğin Şehir Teknoloji Kolejlere (ŞTK) ön inceleme aşamasında danışmanlar sanayi sektörünün, ŞTK programı hakkında bilgileri olup olmadığını ve bu programı destekleyip desteklemediklerini öğrenmek için bir anket yapmışlar ve sanayi kesiminin programa katılma isteği duymadığını saptamışlardır. Sebepler arasında okulların herbirine büyük miktarda fon ayırmadaki isteksizlik ve ŞTK'ların seçkin kurumlar olarak algılanması göze çarpmaktadır. Sonuç olarak tam inceleme aşamasında ele alınacak konulardan biri bu okullara özel sektör mali yardımlarını sağlayacak düzenlemelere odaklanmıştır.
- (ii) Tam inceleme aşamasının bir parçası olarak
  - denetlenen kurumun nicel ve nitel yönden performansını gösteren geçerli kanıtlar toplamak için. Kanıtlar denetlenen kurumunun içinden, (Bir çalışmada Ofis Otomasyon kullanıcılarının kullanıma, eğitime ve sistemden sağladıkları yararlarla ilişkin görüşleri soruldu) ya da denetlenen kurumun dışından elde edilebilir. (Sosyal Güvenlik Yardımı Sistemi üzerine yapılan çok sayıda çalışmamız bu sistemden yararlananların görüşlerini araştırdı). Kanıtlar, olaylar ve rakamlar olabileceği gibi, (Ulusal Sağlık Organizasyonu gereçlerinin incelenmesi sırasında bölgesel sağlık yetkililerine anket gönderilerek satın alınan malzemelerin maliyeti ile malzeme depolarının sayısı ve büyüklüğü soruldu) denetlenen kurumun hizmetlerinden yararlananların görüş ve fikirleri de olabilir.

- Birleşik Krallık' ta ya da deniz aşırı ülkelerde benzer hizmetler sağlayan kurumlar arasında karşılaştırma yapma imkanı elde etmek için. Bu özellikle, Kamu Hesapları Komisyonunun\* kamuda ve özel sektörde ya da uygun olduğu takdirde deniz aşırı ülkelerde ne gibi uygulamalar olduğunu bizden araştırmamızı beklediği standart yönetim faaliyetlerini inceleme çalışmaları sırasında yararlı olabilir. (Filo Bakımı çalışmasında anketler bütün NATO ülkeleri deniz kuvvetlerine Londra' da bulunan büyükelçiliklerdeki Deniz Ateşelikleri aracılığıyla yollanmış ve Filo Bakımı konusundaki uygulamaları sorulmuştur.)

Bundan dolayı kamuoyu araştırmaları kanıt toplamak için geniş bir yelpazede kullanılabilir ve bazı konularda tatmin edici bir sonuca varmak için kaçınılmaz olabilir.

## **KAMUOYU ARAŞTIRMA ÇEŞİTLERİ**

Kamuoyu araştırma teknikleri çok çeşitlidir. Bunların arasından yapılacak seçim, toplanacak bilginin nereden, kimden toplanacağına ve nasıl kullanılacağına bağlı olacaktır. Aşağıda yanıtlayıcının kendisinin doldurduğu anketler (posta yoluyla ulaştırılan anketler), yapılandırılmamış görüşmeler (grup tartışmaları ve derinlemesine görüşmeler) ve yapılandırılmış görüşmeler (telefon ile ve yüzyüze yapılan araştırmalar) ile ilgili bazı genel bilgiler verilmektedir.

### **Yanıtlayıcının Kendisinin Doldurduğu Anketler**

#### **Kullanım alanları**

Bu anketler, hem az hem de çok sayıdaki yanıtlayıcıdan standart bilgi toplamak için uygundur. Bu tip anketler özellikle yanıtlayıcıların anket formunu tamamlamak için araştırma yapıp bilgi toplamalarını gerektiren durumlarda elverişlidir. Posta yoluyla ulaştırılan anketler yanıtlayıcılarının geniş bir coğrafyaya dağılmış bulunduğu ve görüşme yapmanın zor ya da masraflı olduğu durumlarda yanıtlayıcıya ulaşmak için geçerli bir yoldur. Ayrıca bunlar denetleme yetkimizin bulunmadığı kuruluşlardan bilgi toplamak için yararlı bir yol olabilir.

-----  
\* Birleşik Krallık Parlamentosu bünyesinde Kamu Hesapları Komisyonu bulunmakta ve NAO raporları bu Komisyonunda görüşülmektedir. (Çev. Inc. Hey. Notu)



## Sınırları

Bu tür anketlerdeki yanıtlayıcı oranları yüzdesi düşük olabilir ve bu da sonuçları olumlu veya olumsuz etkileyebilir. Ayrıca yanıtlayıcılar anket formunu anlamakta güçlük çekebilir ve tamamlanmamış yanıtlarla dolu anketler yollayabilirler. Sonradan yanıtların sayısını ve niteliğini geliştirmek zor ya da imkansız olduğundan, bazı soruların analiz dışına çıkartılması söz konusu olabilir. Ayrıca yapılan bir çok denetime rağmen sağlanan bilginin kusursuzluğu konusunda hâlâ şüpheler olabilir.

## Görüşmeler

### Yapılandırılmamış görüşmelerin kullanımı (grup görüşmesi)

Bu tür, araştırma konusu hakkında bireylerin fikirleri, yaklaşımları ve kişisel deneyimleri ile ilgili karmaşık veri toplayarak fikir yaratmak ve konuyu daha iyi kavramak için kullanılabilir. Bu tip görüşmeler araştırmacıya konuyla ilgili bütünü kavramak için cevaplar üzerinde araştırma ve sınıflandırma olanağı sağlar. Diğer bir yandan bu tip görüşmeler, örneğin hassas konuların incelenmesinde, kişisel bir yaklaşım da sağlayabilir.

### Yapılandırılmış görüşmelerin kullanımı (yüz yüze yapılan anketler)

Bu tür, araştırma için kısıtlı zaman olduğunda, yanıtların hızla toplanması gerektiğinde ve yanıtlayıcının yazılı yanıtlar yerine sözlü olanlarını tercih ettiği durumlarda yanıtlayıcının kendisinin doldurduğu anketlere alternatif olarak kullanılabilir. Bu tür, ayrıca, cevaplayıcının soruları net olarak anlamasını sağlar ve hassas konuların incelenmesinde tercih edilebilir. Bu türün diğer bir avantajı da görsel araçlar kullanma ya da belirli bir konuyu araştırırken önemli olabilecek kontrollü zincirleme sorular sorma olanağı sağlayarak cevaplayıcıları teşvik edebilmesidir.

## Sınırları

Her iki tür görüşmede de anketi yapanların yaklaşım tutarsızlığından ve anketçinin ön yargılı olmasından kaynaklanan riskler söz konusudur. Yapılandırılmamış görüşmelerde cevapların kayıtlarını tam olarak tutmak zor olabilir ve bu da analiz ve yorumlamada sorunlara yol açabilir. Yapılandırılmış görüşmeler ise pahalı ve yönetimleri zordur. Ve yanıtlayıcının zamanından alabileceğiniz pay sınırlıdır.

Bu metodlardan herhangi birini uygularken zayıf taraflarını bilir ve bu zayıflıkların etkilerini en aza indirecek önlemleri alırsanız araştırma sonuçları NAO Performans Denetimi Standartlarını karşılayabilir. Örneğin posta ile yollanan anketlerde örneklem büyüklüğünü gelebilecek yanıt oranına göre saptayarak, araştırmanın zayıf sorularını belirleyerek, anketi uygulayanların gereği gibi eğitilmiş olmalarını sağlayarak ve yanıtlayıcıların cevaplarının kayıt ve analizini planlayarak ve özenle yapılmasını temin ederek bu standartlara ulaşılabilir.

## **KAMUOYU ARAŞTIRMASI YAPIP YAPMAMAYA KARAR VERMEK**

Bir kamuoyu araştırması yapmaya karar vermek için kendinize aşağıdaki soruları sormamız gerekir:

### **Kamuoyu Araştırması Yapmaya Gereksinim Var mı?**

Araştırma kanıtları araştırdığınız konuda karara varmanız için gerekli mi; ve eğer gerekliyse bu bilgi değişik bir formda hazır olarak bulunmakta mı? Merkezi İstatistik Bürosu Kamuoyu Araştırma Kontrol Birimi diğer kamu kuruluşlarının, özel şirketlerin ve bireylerin yaptıkları kamuoyu araştırmalarından oluşan geniş bir veri tabanına sahiptir. Bunların arasından araştırmak istediğiniz alanda daha önce araştırma yapılmış olan çalışmaları bulunuz (Kamuoyu Araştırma Kontrol Birimi ile kişisel bağlantılar Birim A Performans Denetim Ekibi aracılığıyla yapılmalıdır) .

Yapmayı düşündüğümüz tüm araştırmaları Kamuoyu Araştırma Kontrol Birimine bildirmemiz hususunda bu kuruluşla bir anlaşmamız bulunmaktadır. Araştırma yapmaya karar verdiğinizde, bütün ilgili detayları Kamuoyu Araştırma Kontrol Birimine iletecek olan Birim A ile temas kurunuz.

### **Kamuoyu Araştırması Sonuçları Yararlı Olacak mı?**

Burada iki husus söz konusudur. Birincisi, araştırma kanıtlarının kalitesi, ilgili konularda ulaşacağımız sonuçları desteklemeye yetecek güvenilirlikte olmalıdır. Yanıtlayıcıların geçmiş olaylar ile ilgili belleklerine dayanarak gerçekleri ve fikirleri belirttiği araştırmalarda sorunlar çıkabilir ancak bu sorun iyi bir araştırma planıyla çözülebilir. Öte yandan, istenen bilgi, arzulanan kesinlikte mevcut olmayabilir ya da bu kesinlikte bilgiye ulaşmak çok pahalıya malolabilir. Bu durumda toplayabileceğinizin ne kadarının yeterli olacağına karar vermeniz gerekir. İkinci olarak da, araştırma sonuçlarının potansiyel siyasal etkisini göz önünde bu-

---

lundurmanız gerekmektedir. Bir çok araştırma “etkinlik “ bilgisi üretir ve bu da yönetimde bizim meşru çıkarlarımıza hizmet etmenin yanısıra siyasal hedeflerin sorgulanmasını da körükleyebilir. Bu durum araştırma sonuçlarından tam olarak yararlanmada sorunlara yol açabilir - fakat bu sorunlar planlama aşamasında birimlere gerektiği şekilde danışılarak ve nihai raporda sonuçların ve vargıların sunumuna özen gösterilerek en aza indirilebilir.

### **Kamuoyu Araştırmasını Kim Yürütecek?**

Araştırmalar bir dizi uzmanlık gerektirir: konu ve üzerinde araştırma yapılacak kuruluş ya da bireyler hakkında bilgiye; planlama, analiz ve yorumlama yetileri ile ilgili olarak birikime ihtiyaç vardır. Araştırmalar çok fazla dolaşarak bilgi toplamayı gerektirebilir. NAO ekibi yeterli kaynak ve beceriye sahip mi ve eğer değilse bunları kim ne zaman, hangi maliyette sağlayabilir? Birim A İstatistik ve Performans Denetimi Ekipleri, araştırılacak olan ana kütlenin tespitinde, örnek seçiminde, soruların planlanmasında ve sonuçların analizinde size bazı teknik yardımlarda bulunabilirler. Bununla beraber danışmanlara genel bir kamuoyu araştırması ya da çok geniş bir araştırma yapma görevi vermeyi istediğiniz durumlar da olacaktır. Bunu yaparken neleri dikkate almanız gerektiğine dair bazı özel tavsiyeleri Ek 1’de bulabilirsiniz.

### **Kamuoyu Araştırmasının Maliyeti Nedir?**

Bu durum araştırılan konunun genişliğine, derinliğine ve yapısına bağlıdır. Göreceli olarak küçük bir araştırma bile pahalı olabilir. Maliyet sırasına konulduğunda çok büyük miktarda bilgi toplamak için yapılan yüz yüze görüşmeler en pahalısıdır ve bunu telefon ve posta yoluyla yapılan araştırmalar izlemektedir. Örneğin bir araştırma firmasının yüz yüze görüşme yoluyla yapacağı araştırmanın maliyeti 20.000 pound ile 60.000 pound arasında değişebilir.

### **Kamuoyu Araştırma Çalışmasına Ne Zaman Başlamalı?**

Bir araştırmanın gereği gibi yapılması için yeterli zamanın bulunması önemlidir. Deneyimler göstermiştir ki ne yapabileceğimizi düşünmede çok hırslıyız, ancak bir araştırmanın oluşması için ayrılacak zamanı, sonuçların kalite kontrollerini ve analizi küçümsüyoruz. Genel bir kural olarak bir araştırma firmasının yaptığı geniş çaplı bir kamuoyu araştırması, hazırlanışından raporunun basımına kadar 6 ay sürmektedir.

Posta yoluyla yapılan geniş çaplı bir araştırma da 6 ay kadar sürebilir. Buradaki en önemli zaman sıkıntısı gönderilen mektupların yanıtlama süresinden ve yanıt gelmeyen mektup sahiplerinin takip edilmesinden kaynaklanmaktadır, ( en azından üç adet hatırlatıcı mektup yollamak zorunda olabilirsiniz). Gerekli zamanı dikkate alarak, araştırma ihtiyacını belirlemek ve çalışmayı mümkün olan en kısa zamanda başlatmak önemlidir. Örneğin bir araştırma tam inceleme aşamasında kullanılacaksa çalışmaya Ön İnceleme Aşamasında başlanmalıdır.

### **Birim A İstatistik ve Performans Denetim Ekipleri Dışında Kiminle Temasa Geçmeliyim?**

Araştırma sonuçları raporda yayımlanacaksa ilkin araştırma metodolojisi üzerinde araştırmanın yapılacağı kurumla anlaşın. Bu aşamada denetlenen kurumun yardım ve desteğini kazanmak, rapora son şeklini vermede çok işinize yarayacaktır. Buna ek olarak denetlenen kurum araştırmanın planlanmasında, örneklerimizin seçiminde ve çalışmamızın kalite kontrolünde bize yardımcı olabilir.

İncelenen konuda uzman olan kişiler de araştırma planının hazırlanmasında ve soruları doğru alana yöneltmede değerli yardımlarda bulunabilir.

### **KAMUOYU ARAŞTIRMA KANITLARININ KULLANIMI**

Araştırma sonuçları diğer denetim kanıtlarında olduğu gibi NAO Denetim Standartlarına uygun olmalıdır. Kanıtlar ilgili, güvenilir ve yeterli olmalıdır. Bu üçü arasında en fazla sorun güvenilirlik ve yeterlilikte ortaya çıkmaktadır. Belli bir metodoloji araştırmada seçilecek yolu, sonuçları ve analizi sınırlar. Dolayısıyla araştırmadan çıkacak vargıların araştırma planına ve sonuçlarına uygun olmasına özen göstermeliyiz. Örneğin bireylerin hafızalarına ya da öznel görüşlerine dayanan araştırmalar, denetlenen kurumun yönetim bilgi siteminden toplanan gerçek bilgilere dayanan bir araştırmadan daha değişik kalitede bir bilgi sağlayacaktır. Bütün istenen şey, doğru yargılama, araştırma metodolojisinin ve kanıtlarının tutarlı biçimde tam olarak açıklanmasıdır. Kendi Standartlarımızı karşılamamıza ve denetlenen kurumun araştırma metodolojimizi kabul etmesine rağmen, denetlenen kurum sonuçlarla ilgili yorumlarımızı kabul etmeyebilir ya da kullandığımız verilerin seçilmiş olduğunu veya konu dışında kullanıldığını düşünebilir.

Bu durumda ulaştığımız sonuçlarla ilgili olarak denetlenen kurumları ikna etmek için, onlara araştırma bilgilerine ve analizlere ulaşma olanağı sağlamak uygun olabilir. Bu koşullarda, özellikle denetlenen kurumla taahhüt ilişkisi bulunduğu soruları yanıtlayanlara verdikleri bilgilerin sır olarak saklanacağı konusunda verdiğimiz güvenceyi dikkate almalıyız.

## BİR KAMUOYU ARAŞTIRMASININ TASARLANMASI VE UYGULANMASI

### GİRİŞ

Rehberin ikinci kısmı, bir araştırma tasarlanırken ve uygulanırken izlenmesi gereken ana noktaları belirtmektedir. Rehber ve örnekler esas itibariyle yanıtlayıcının kendisinin doldurduğu anketler üzerinde yoğunlaşmıştır. Ancak belirtilen noktaların çoğu bütün araştırmalar için geçerlidir.

Bu bölüm dört ana başlık altında toplanmıştır:

- ön araştırma
- araştırma ana kütesinin saptanması ve örnek seçimi
- soruların ve anketin planlanması
- sonuçların toplanması ve analizi

Aşağıdaki tablo her başlığın ana elemanlarını özetlemektedir.

### ARAŞTIRMA SÜRECİNE TOPLU BAKIŞ

ÖN ARAŞTIRMA	KİMİN ARAŞTIRILACAĞININ	ARAŞTIRMA DÖKÜMANININ SEÇİMİ	SONUÇLARIN TOPLANMASI PLANLANMASI VE ANALİZİ
<ul style="list-style-type: none"><li>• hangi bilginin toplanacağına dair verilecek karar</li><li>• bilginin kim tarafından kimden toplanacağına dair verilecek karar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• araştırma ana kütesinin saptanması</li><li>• örnekleme yönteminin belirlenmesi</li><li>• örnek büyüklüğünün seçimi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• soruların anlaşılabilir olması için yapılacak çalışma</li><li>• her soru için uygun biçim ve yanıt seçeneklerin saptanması</li><li>• denetleme sorularının araştırmaya konulması</li><li>• araştırma dökümanının yapısı ve içeriğine karar verme</li><li>• araştırmanın en yüksek düzeyde yanıt sağlaması için kontrolü</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• yanıtların analiz için hazırlanması</li><li>• yanıtlanmamış olanların takibi</li><li>• anket yanıtlarının incelenmesi</li><li>• araştırma raporu için : araştırma yönteminin anlatımı</li><li>• araştırmanın sonuçlarının sunumu</li></ul>

## ÖN ARAŞTIRMA

Başarılı bir araştırma doğru kişiye doğru soruları, doğru bir şekilde sorar. Bunu yapmak için araştırma yapacağınız konuyu, kişiyi, ya da kuruluşu iyi anlamış olmamız gerekir.

Yönetsel süreçleri ya da sistemleri inceleyen araştırmalarda, ihtiyacınız olan temel bilgi çoğunlukla dosyalanmış şekilde bulunur ve ön inceleme çalışmanızın bir parçası olarak bu bilgileri derlemiş olursunuz. Ancak olay her zaman böyle cereyan etmez. Örneğin, insanların görüş ve fikirlerinin araştırıldığı bir çalışmada bu şekilde olmayacaktır. Böyle bir durumda insanların görüşlerini nelerin etkilediğini, hangi önyargılara sahip olduklarını ve duygularını ifade etmek için hangi kelimeleri kullandıklarını bilmeniz gerekir. Bu bilgileri denetlenen kurumun dosyalarında bulamayacağınız için bir araştırma yapmanız gerekmektedir.

Yazılı kaynakların incelenmesinden başka, bir araştırmanın taslak çalışması için bilgi toplanmasında iki ana teknik vardır. Bunlar derinlemesine görüşmeler ve grup tartışmalarıdır. Her iki yöntemin de tartışma merkezlerinde teker teker sorular yerine tartışma başlıkları bulunmaktadır. Bu durum yanıtlayıcıların kendi kelimelerini kullanarak uzun konuşmalar yapmalarına ve araştırma konusunu kavrama düzeylerini ortaya koymalarına imkan verir. Tartışma genellikle başlangıçta öngörüldüğü gibi değil, özgürce o anda kendiliğinden ortaya çıkan konu başlıklarına göre yapılır.

Hangi metodun kullanılacağı bir çok etmene bağlıdır:

Araştırmayla toplayacağımız bilginin türü. Denetlenen kurumda olaylara dayanan ya da teknik bilgi toplamak için araştırma yapıyorsanız, yönlendirici mevkideki birkaç personelle görüşmeniz en uygun metod olabilir. Fakat araştırılan konu hakkındaki fikirlerini öğrenmek üzere bir topluluktaki kişilere yönelik araştırma yapıyorsanız, onları ilgilendiren konu ile ilgili bir dizi sorunu büyük bir olasılıkla grup tartışması yoluyla ortaya çıkarabilirsiniz.

Ne kadar bilgiye ihtiyacınız var. Sekiz kişiyle yapılmış olan bir grup tartışmasından elde edilecek bilgi, sekiz ayrı insanla yapılmış olan görüşme kadar detaylı bilgi sağlayabilir.

Ön araştırma çalışmanız hangi kaynaklardan, hangi mahallerden ne çeşit bilgiye ihtiyacınız olduğuna dair size bir fikir verecektir. Bu konularda, amacınız için yeterli ama aynı zamanda etkin verilerin toplanmasına ve analizine imkan veren bir düzen oluşturmanız için gerek-

---

li bilgiyi pekiştirmeniz gerekir. Bu bölümün bundan sonrası ana kütlede örneğin seçileceği varsayımına dayanarak kaleme alınmıştır ki bu da yararlı bir hareket tarzıdır. Genel olarak ifade edilirse, ana kütle ne kadar genişlerse ve ne kadar fazla bilgiye ihtiyaç duyulursa büyük bir olasılıkla örnek daha az masraflı olacaktır. Fakat unutulmamalıdır ki, her örnekleme planı bir ölçüde belirsizlik getirir ve sonuçların incelenmesini de kısıtlayabilir.

## **KAMUOYU ARAŞTIRMASI ANA KÜTLESİNİN TANIMLANMASI VE ÖRNEKLERİN SEÇİLMESİ**

### **Araştırma Ana Kütesinin Tanımlanması**

Ana kütledeki bireyler çoğunlukla açıkça belirlenebilir: Örneğin kişiler, şirket listeleri, kamu kesimince yapılan araştırmalar ve maaş bordroları aracılığıyla saptanabilir. Bazı durumlarda hedef ana kütlede tek bir listede bulunmayabilir fakat birkaç değişik listede bulunabilir. Bu gibi durumlarda örnek planlaması için, bütün ana kütlede her bir bireyi tanıtan bir "örnekleme çerçevesi" oluşturabilirsiniz. Araştırma için ideal gruba karar verdikten sonra biraz değişik bir örnekleme çerçevesi bulabilir ve bu çerçeveyi ayarlama yaparak kullanmak zorunda kalabilirsiniz.

Bazı durumlarda hedef ana kütle listelerden belirlenemez. Örneğin yerel ofislerin imkanlarından yararlanan kişilerin belirlenmesi. Bununla beraber bazı bilgilere sahip olabilirsiniz, yerel ofislerin sayısını bilebilirsiniz, umulan kullanma yüzdelerini tahmin edebilirsiniz ve örnekleme planını buna göre yapabilirsiniz. Ana kütle hakkında bilginiz azsa, tam araştırmaya başlamadan önce görüşmeler yapmalı, ön-testler ve pilot araştırmalar oluşturmalısınız.

### **Örnek Tipinin Seçimi**

Örnekleme yaparak ana kütle hakkında tahminler yapmanın güvenilirliği, örneğin ana kütleyle tam anlamıyla temsil edip etmediğine bağlıdır. Bir çok değişik örnek tipi seçilebilir.

**İstatiksel olmayan örnekleme** örnek seçiminin tamamen takdire dayalı olduğu örnekleme türü için kullanılan bir terimdir. Küçük olayların bilinçli olarak ana kütlede seçilmiş olduğu durumlarda, genellikle ana kütle için nicel bilgiler sağlanamaz. Bununla beraber küçük takdire dayalı örnekler aşağıdaki durumlarda yararlı denetim araçları olabilir.

- örnekler diğer denetlenmiş testlerle önceden belirlenmiş bazı belirli özellikleri sunmada kullanılabilirler.
- örnekler, incelenmekte olan alan bağlamında kendi başlarına yeteri kadar önemlidir ve hesap verme sorumluluğu bakımından Kamu Hesapları Komisyonunun sorgulamasına (küçük örnek olaylar dizisi ) tabidir. Ya da örnekler sonuçların daha geniş bir ana kütle için geçerli olabileceğine ilişkin güçlü mantıki argümanların varlığında önemlidirler.
- sonuçlar kesine yakın olabilir. Örneğin sonuçların hepsi aynı modeli gösteriyor olabilir.

Vurgulanması gereken noktalar destekleyici kanıtı olan ihtiyaç, sonuçlara varmak için fazla iddialı olmamak ve küçük örneklere önem verilmesi olarak sayılabilir. Geniş çaplı takdire dayalı örnekleme zaman ve para kaybına yol açabilir.

**Kota örnekleme** yöntemi ise genelde ana kütle hakkında yeterince bilgi sahibi olunmasına rağmen, ayrıntılarıyla tanımlama imkanının bulunmadığı ya da kurumların/bireylerin eksiksiz birer listesinin olmadığı zamanlarda kullanılır. Örnekleme büyüklüğü ana kütle tahminlerinden ve genel istatistik kurallarından çıkarılır ve ana kütle kompozisyonu hakkındaki genel bilgi istenen örneğin kompozisyonunu tanımlamak için kullanılır. Örneğin bir araştırmada değişik cinsiyet, yaş ya da ırktaki bireyler kotalar halinde ana kütledeki bilinen oranlarıyla beraber gösterilebilir. Araştırmacılar bireyleri çeşitli kategorilere ayırır , kotaları "ilk gelen" esasına göre doldurur ve ilerki tarihteki bir araştırmada daha önce dolmuş olan kotaya ait olanları dışta bırakırlar.Bu gerçek anlamda bir tesadüfi örnekleme seçim süreci değildir ve sonuçların temsil yeteneği seçim düzenlemelerinin mekaniğine dayanır. Bununla beraber, açıkça taraf tutmaktan kaçınmaya özen gösterilerek sonuçların belirtilen uyarılara bağlı olarak temsil yeteneklerinin olduğu varsayılabilir.

**Küme örnekleme** genellikle hem basit hem de tesadüfi örneklemeden daha hızlı, kolay ve ucuz olduğu için kullanılır. Küme örnekleme ana kütledeki kişiyi kümelerine ayırmayı gerektirir. İdeal olarak her küme bütün ana kütle kadar çeşitli olur. Örneğin bireylerin kayıtları yerel ofislerde tutuluyorsa yerel ofisler kümeler olarak kabul edilebilir ve basit tesadüfi örneklemeyle bir yerel ofis araştırılabilir. Bir sakıncası büyük bir örnekleme hatasına yol açabilmesidir; basit tesadüfi örneklemedeki güvenilirliği sağlamak için daha geniş bir örnekleme büyüklüğü gerekmektedir.

**Sistemik örnekleme** ana kütle hakkında sağlam bilgiye sahip olunduğu, ancak bu bilgilerin birer form halinde bulunduğu -yerel elle yazılmış listeler gibi- durumlarda ve tam tesa-

---



düfi örnekleme yöntemlerinin zaman alıcı ve pahalı olduğu zamanlarda kullanılır. Örnekleme, ana kütle listesinin ilk aralığında tesadüfi olarak seçilmiş bir başlangıç noktasından sonra standart bir aralık uygulayarak seçilir. Ana kütle, sizi ilgilendiren karakteristiklerine göre sistematik bir şekilde ayrılması şartıyla, örneklemin gerçekten kabul edilebilir "tesadüfi" örnekleme olduğu ve bütün ana kütle hakkında bir görüş verebileceği söylenebilir.

**Basit tesadüfi örnekleme** tesadüfi örneklemin temel yöntemidir. Bu metod ana kütle her bireyinin eşit seçilme şansına sahip olduğunu güvence altına alır. Ana kütle tam bir listesinin olduğu fakat örnekleme için başka herhangi bir bilginin bulunmadığı ve diğer yöntemlerden daha pahalı olmadığı durumlarda bu yöntem kullanılır.

**Katmanlandırılmış örnekleme** ana kütle hakkında daha detaylı bilgiye sahip olduğunda uygulanır. Bu örnekleme ana kütle değişik alt gruplarının temsilini sağlar. Katmanlar çalışmayla ilgili bir ya da birden fazla karakteristik üzerine kurulur. Örneğin değişik bölgelerde yaşayan değişik yaş gruplarına mensup kişiler ile değişik boyut ve tipteki kuruluşların kapsama alınmasının önemli olup olmadığını genellikle bilirsiniz. Ana kütle katmanlara ayırdıktan sonra; her bir katmandan küçük birer tesadüfi örnek seçilir. Bu teknikte, böylece, ana kütle daha iyi temsil edilir ve örnekleme hataları aza indirgenir.

**Büyükliğe göre oransal olasılık** Para Birimsel örnekleme benzer ve genelde mali denetim için kullanılır. Bu teknik örneklerin kendi büyüklükleri oranında kullanılmasını sağlamak üzere oluşturulur. Örneğin yardım başvurularını örnekleme için büyük değerleri içeren olayların daha yüksek oranda temsilinin sağlanmasını isteyebilirsiniz.

**Çok basamaklı örnekleme** birden fazla mahalde yapılan mali denetimde olduğu gibi iki ya da daha çok basamaktan oluşmaktadır. Örnekleme tasarımı bir ölçüde bilginin saklanma şekline bağlı olacaktır. Örneğin bilgi merkezde toplanmayıp bir kaç bölgesel ofiste bulunuyorsa, örnekleme tasarımı iki basamaklı olacaktır: ilk basamak ofislerin örnekleme, ikinci basamak her örnek ofisteki örnek olaylar. Ayrıca ana kütle çok büyükse örnekleme bir çok basamakta yapmak daha kolay olacaktır.

İlk basamakta anakütle (BÖB) adı verilen birincil örnekleme biçimlerine bölünür. (BÖB) lerin örnekleme herhangi bir tesadüfi yöntemle seçilir. Sonra bu ilk basamak örneklemlerinin her birinden bir örnek seçilir ve bu böyle devam eder. Örneğin okul çocukları örneklemlendirilirken (BÖB) ler okullar olabilir ve okullar arasından bir örnek seçilir ve her örnek okuldan bir örnek öğrenci seçilir. Basamakların her birinde özetlenen tesadüfi örnekleme yöntemleri kullanılabilir.

---

## Örneklemenin Boyutlarını Ne Belirler?

Hiçbir örnekleme ana kütleinin özelliklerini bütünüyle tam olarak sağlayamaz. örneklemeden çıkarılan tahminler her zaman belirli bir derecede belirsizlik taşırlar. Örnekleme büyüklüğü:

- ana kütleinin dağılımına
- sonuçlar değerlendirilirken tolere edilebilecek kesinlik derecesine
- örneklemenin ana kütleiyi temsil yeteneğinin güvenilirlik derecesine

bağlıdır.

Yüzdelerle hesap yapılırken örnekleme büyüklüğü belli bir soruya verilmesi beklenen yanıt oranı bakımından hesaplanabilir. Bu durumda aşağıdaki tablo uygun örnekleme büyüklüğü hakkında karar vermeye yardımcı olabilir. Örneğin +/- %5 kesinliği verebilmek için %50' lik bir araştırma bulgusunda (%50 hizmetin iyi olduğuna ilişkin bir düşüncedir ) 400' lük bir tesadüfi örnekleme büyüklüğü gerekmektedir.

### %95 güvenilirlik için gereken örnekleme büyüklüğü

Örnekleme Bulguları	kesinlik	derecesi	+ ya da -		
	%2	%3	%5	%8	%10
	ihtiyaç olan örnekleme büyüklüğü				
%50	2400	1100	400	150	100
%30	2050	900	350	130	80
%10	900	400	140	60	40

Not. Örnekleme büyüklükleri yuvarlanmıştır.

Ana kütle göreceli olarak küçük olmadığı sürece, ana kütle büyüklüğü ihtiyaç duyulan örnekleme büyüklüğü üzerinde fazla etki yapmaz. Önerilen örnekleme büyüklüğü ana kütleinin %10'dan büyükse ya kesinlik derecesi yükseltilmeli ya da örnekleme büyüklüğü küçültülmelidir. (daha detaylı bilgi için Birim A İstatistik Ekibine danışınız)

İhtiyaç duyulan örnek büyüklüğünün, basit tahminlerinde yukarıda belirtilen örnekte olduğu gibi alışlagelmiş iki zorluk vardır. Birincisi, örnek analizinin örneğe bir bütün olarak uygulanacağını varsaymaktadır. Eğer, analizin bir parçası olarak, örneğin alt grupları da ince-

lemek istiyorsanız-örneğin bütün çiftçilerin içerisinde sadece süt işi yapan çiftçileri ya da ülke çapında belirli bir bölgedeki çiftçileri incelemek istiyorsanız-bu alt grupların büyüklüklerinin anlamlı bir analiz için yeterli olmasını dikkate almalısınız. Bu genellikle, genel örnekleme büyüklüğünün yüksek olması demektir, (özellikle de yapmayı istediğiniz analizi kesin olarak bilmediğiniz zaman) fakat iyi bir örnekleme tasarımı size yardımcı olacaktır.

İkincisi ise, gelen yanıtların yüzdesinin çok nadir olarak %100 olmasıdır. Yanıtlanmamış önyargılı soruları bir kenara bırakırsak, ki bu da belirli sorunlar yaratır, önemli düzeydeki yanıtlanmamış sorular örnekleme büyüklüğünü ve bu örnek ile yapacağınız ana kütle tahminlerindeki kesinliği azaltır. Bundan dolayı, ideal örnekleme büyüklüğünü oluştururken cevapsız soruların düzeyini de tahmin etmek gerekmektedir: genel bir kamuoyu araştırmasında bazı araştırma sorularının %60'ı yanıtlanmamıştır!

Performans Denetiminde her zaman olduğu gibi, örnekleminin tanımlanmasında izlenecek süreçler ve alınacak kesin kararlar yerel koşulları göz önünde bulundurularak belirlenmelidir. Fakat birçok olaya uygulanabilecek bazı "iyi uygulama örnekleri" ve standartlar da bulunmaktadır. Örnekleme büyüklüklerinin planlanmasında hata limitleri ve güvenilirlik düzeyleri ile ilgili iki ana karar dikkate alınmalıdır. Örneğin fiili performans, değerlendirme kriteri olarak kullanılan standarta yakınsa hata limitleri daraltılmalıdır. Bununla beraber hedeflenen performanslar ile fiili performanslar arasında bir büyüklük sırası olduğundan kullanıyorsanız, +/- %10 yeterli olabilir. Güvenilirlik limitleri, hata limitleri içerisinde, bizim ulaşmak istediğimiz sonuçların kesinlik düzeylerini yansıtmaktadır. %95 güvenilirlik oranı genelde bütün araştırmalarda kullanılmaktadır ve NAO amaçları açısından kabul edilebilir düzeydedir. Bununla beraber bazı çok önemli olaylar için daha yüksek (%99 gibi) güvenilirlik oranına sahip olmayı isteyebilirsiniz.

Planlama aşamasında örnekleme büyüklüğünün belirlenmesine temel olan mantığı anlamak ve örnekleme büyüklüğünün öngörülen analiz için yeterli olduğundan emin olmak önemlidir.

## **SORULARIN VE ANKET FORMUNUN HAZIRLANMASI**

Bu bölümde hangi dilin kullanılacağı, kabul edilecek soru formatının ne olacağı ve nihai araştırma dökümanının mizanpajı ve içeriği konularında neleri dikkate almanız gerektiği anlatılmaktadır.

## **Soruların Üslubu**

Potansiyel yanıtlayıcıların anket formunuzu anlamaları için sorular açık, onların alışkın oldukları kavramlar kullanılarak ve verecekleri cevaplarda kendilerini koşullandırmayacak bir şekilde yazılmalıdır.

Kolay anlaşılabilmesi için sıradan kelimeler ve basit cümleler kullanıp soruları kısa tutun. Kelimelerin ve cümlelerin birden fazla anlam ifade edebileceklerini göz önünde bulundurun ve anlatımının yanlış anlamaya yol açıp açmadığını kontrol edin. Anlatımınız açık olsun. Soyut kelimeler ve genel ya da geniş anlamli kelimeler kullanmaktan kaçının. Ön araştırma çalışmasında yanıtlayıcılarla yapacağınız görüşmeler anahtar kelimeleri bulmanızda ve terimlerin yorumlamasıyla ilgili sorunların en aza indirilmesinde size yardımcı olacaktır.

Önyargılardan kaçınmak için, yönlendirici sorular sormaktan kaçının.

Örneğin:

Devlet Bakanının yol güvenliğini artırmak gibi bir görevi vardır. Acaba Yerel Otoyol İdaresi, Ulaştırma Bakanlığının bu sorumluluğu yerine getirme şeklinden tam anlamıyla memnun mu?

Buradaki “tam anlamıyla” deyimini olumsuz bir tepki için potansiyel oluştururken, “memnun mu” deyimini bir çok yoruma yol açabilecek genel bir kavramdır. Sorunun cevabı, gelişme için yapıcı öneriler içermeyen ya da bize Yerel İdarenin yanıtının anlamını değerlendirmeye yarayacak bir imkan sağlamadan sadece “hayır” olabilir. Soru Yerel İdarenin merkezi hükümeti eleştirmesine yol açmakta ve bizim için gerekli bilgiyi sağlaması ihtimali bulunmamaktadır.

Daha iyi bir yaklaşım belli Kurumsal faaliyetlerle ilgili bir dizi soruyu sormak olacaktır. Bu yolla kurumla ilgili önemli yakınmalardan çok belli sayıdaki girişimlerle ilgili bilgi derleyebilirsiniz.

Yanıtlayıcılar hakkında varsayımda bulunulması ya da farazi sorular sorulması sorularınıza taraflılığı getirecektir. Ayakta tedavi olan bir hastaya “Doktorlar her zaman hastalarını zamanında muayene etseler randevunuza zamanında gelir miydiniz?” farazi sorusunu sordüğünüzde, farazi bir yanıt alacağınız neredeyse kesin gibidir. Sorunun yanıtı muhtemelen “evet” olacaktır ancak bu durumun gerçek hayatta her zaman geçerli olması olası değildir.

Sorularınızın açık ve önyargıdan uzak olup olmadığını anlamanın tek yolu, onları daha önceden denemeye tabi tutmanız olacaktır. Bunu nasıl yapacağınız bu bölümde daha sonra tartışılacaktır.

### Soru Formatı

İki türlü soru formatı vardır: açık uçlu ve kapalı uçlu. Her bir format belirli bir amaca hizmet eder ve değişik yolla bilgi toplar. Hangisinin en uygun tür olduğuna karar vermek için, hangi tür bilgiye ihtiyacınız olduğuna (fikirler mi ortaya çıkarılacak yoksa rakamlar ve olaylar mı derlenecek) ve bu bilgiyi nasıl kullanacağınıza (nicel veriye mi yoksa nitel veriye mi ihtiyacınız var) karar vermeniz gerekmektedir. Aşağıda bu türlerin ne zaman ve nasıl kullanılacağına ilişkin bilgi verilmektedir.

### Açık Uçlu Sorular

Bu tipte yanıtlayıcılar soruları anket formundan yardım almaksızın kendi kelimeleri ile yanıtlarlar.

Örneğin:

Sizce yerel sosyal güvenlik birimi, hizmetlerini nasıl geliştirebilir?

Otoyol Kurumu 1986- Avrupa Yol Koruma Yılı'na ne gibi bir katkıda bulundu?

Bu tür, nitel bilgi oluşturmak için kullanılır: fikirlerin, görüş ve düşüncelerin derinlemesine toplanmasında olduğu gibi. Açık uçlu sorular araştırmaların ön çalışma aşamasında hazırlanan kapalı uçlu sorular listesine alternatif oluşturmaları açısından yararlıdırlar. Tam araştırma aşamasında kapalı uçlu bir soruya verilen yanıtı araştırmak için kullanılabilirler. Örneğin yanıtlayıcıya bir Evet/Hayır sorusunu açıklaması için:

Yetenek Eğitimi Şirketi'nin başlangıçta satın almayı düşündüğünüz  
hisseleri için kesin teklif verdiniz mi?

EVET   
HAYIR

Yanıtınız HAYIR ise lütfen nedenlerini belirtiniz

ya da araştırmanın sonunda yanıtlayıcıların görüşlerini daha kapsamlı olarak öğrenmek için. Örneğin bilgisayar sistem kullanıcılarına danışılıp danışılmadığının ve kendilerinin sistem planlama ve geliştirme çalışmalarına dahil edilip edilmediklerinin araştirmasında şu soru eklenebilir :

Bilgisayar sistemlerinin planlanması ve geliştirilmesi ile ilgili başka yorumlarınız varsa lütfen belirtiniz.

Açık uçlu soruların zayıf noktaları vardır. Kapalı uçlu soruların tersine yanıtlayıcıları tamamen kendi bilgi ve hafızalarına bağlı kalmaya zorlar. Sonuç olarak yanıtlayıcının hangi faktörleri göz önüne aldığını ve neyin önemli ama hatırlanmamış olduğunu bilme imkanımız yoktur. Araştırmalar göstermiştir ki yanıtlayıcıların çoğu bütün ilgili düşünce ya da görüşleri belirtmede istekli değildirler. Bunun sonucu olarak belirli bir düşünce ya da görüşe sahip yanıtlayıcılar üzerinde açık uçlu soruları direk ölçü olarak kullanmaktan kaçınmalısınız. Örneğin yerel hastanenin hizmet kalitesi ile ilgili olarak 80 ayakta tedavi gören hastaya ne düşündüklerini sorarsanız yanıtları aşağıdaki gibi olacaktır.

Cevaplar	Rakam
Doktoru görmek için çok beklemek gerekiyor	40
Sandalyeler rahatsız	13
Bekleme salonu kirli	8
Bekleme salonu gürültülü	5
Çocuklar için yeterli oyuncak yok	12
Randevunun hatırlatılması için yeterince uyarı yapılmıyor	2
	<hr/>
	80

Bu durumda “yanıtlayıcılardan yarısı doktoru görmek için çok beklemiştir” ifadesi araştırılanlar için doğrudur ve doğru bağlamda kullanılırsa yararlı bir kanıt olabilir. Fakat sorulmuş olsaydı bu faktörü daha çok hastanın belirtebileceği gibi nicel olarak ölçülemeyecek bir risk söz konusudur: (genellikle, sözü geçen bütün faktörlerin önemi mutlak bakımdan yanlış/eksik ifade edilecektir. Ayrıca seçenekler açık olarak sunulsaydı yanıtların sıralaması önemli ölçüde değişikliğe uğrayabilirdi. Dolayısıyla “Yanıtlayıcıların sadece %10’u bekleme salonunun kirli olduğunu düşünüyor” ya da “Çocuklar için oyuncakların yetersiz olduğunu düşünenlerin sayısı, randevu için yapılan uyarıların yetersiz olduğunu düşünenlerin 6 katıdır” ifadeleri doğru olabilir, ancak gerçeklerin oldukları gibi yansıtılması değildir. Açık uçlu sorular daha ilerideki tartışma ve analizler için nitel bilgi oluşturmada idealdir.

Açık uçlu sorularla ilgili diğer bir sorun ise yanıtların uzunluk bakımından, bir iki kelime-den tutun uzunca paragraflara kadar değişebilmesidir. Yanıtlar için bir temel oluşturulmadığından yanıtlayıcılar ne kadar bilgiye ihtiyaç olduğunun farkına varamayabilirler. Bu du-

rum, incelemeniz üzerinde bir etki yaratabilir. Örneğin kısa cevaplar yeterince net olmayabilir ve onları yorumlamanız gerekebilir. Bunu aşmanın bir yolu yanıtlayıcıya ne kadar uzunlukta yazması gerektiğini söylemeniz olabilir: kısa bir cümle mi yoksa bir kaç paragraf mı? Yukarıda belirtilen olumsuzlukları aşmanın bir diğer yolu ise soruların sıralamasına dikkat etmektir.

- mantıklı bir soru sırası oluşturun
- araştırmanın başına uzun anlatımı gerektiren zor ve kapsamlı soruları koymaktan kaçının. Yanıtlayıcı araştırma için istenilen çapta ve derinlikteki veriyi sağlamak için sizin bilgi ihtiyacınızı henüz yeteri kadar öğrenmemiş olacaktır.
- yanıtlayıcının hangi faktörleri göz önüne alması gerektiğini anlamasına yardımcı olmak üzere kapsamlı açık uçlu bir sorudan önce kapalı uçlu birkaç soru koyun. Örneğin "Sizce yerel sosyal güvenlik kurumu hizmetleri nasıl geliştirebilir?" sorusundan önce hizmet türleri ve dağıtım yöntemleri ile ilgili birkaç detaylı soru konulmalıdır. Bu, yanıtlayıcılara hizmetleri ve bu hizmetlerin onlara nasıl ulaştırıldığını hatırlatacak ve kendileri yanıtları için bu bilgiden yararlanabileceklerdir. Bu yaklaşım bir risk taşımaktadır. Bütün olasılıkları kapsamazsanız, açık uçlu soruya yanıt verildiğinde, sadece kapalı uçlu sorulardaki faktörlerin dikkate alındığını görebilirsiniz.

### **Kapalı Uçlu Sorular**

Bu tür sorular, yanıtlayıcıların cevaplarını genellikle bir kontrol listesinde bulunan sınırlı yanıt kategorileri ile kısıtlar. Kapalı uçlu sorular bütün yanıtlayıcılardan standart bir formda bilgi toplamak için kullanılır. Bu tür sorular yanıtlayıcıya yanıtlar için bir temel sağladıklarından yanıtlanmaları açık uçlu sorulardan daha kolaydır. Kapalı uçlu sorular, ayrıca, belirsizlik olasılığını ve yanıtlayıcının ne kadar bilgi sağlayacağı sorununu asgariye indirir. Kapalı uçlu soruların açık uçlu sorulara göre kodlanmaları ve analizleri daha kolaydır ve istatistiksel araştırmalar için kullanımları zorunludur.

Açık uçlu sorular gibi kapalı uçlu soruların da zaafı vardır. Bu tür sorular yanıtlayıcının yanıtlama seçeneğini sınırlar ve bunların açık uçlu bir soruyla desteklenmesi gerekebilir.

Aşağıdaki bölümlerde kapalı uçlu soruların beş değişik şekli anlatılmaktadır.

### Boşlukları Doldurma

Boşlukları doldurma, kapalı uçlu sorular kategorisine girmektedir çünkü yanıtlayıcının yanıtlarının yer alacağı birimleri gösterir. Bir hizmetin maliyeti ya da istihdam edilen personelin sayısı gibi yanıtlayıcıların yanıtlamak için araştırma yapmalarının gerekebileceği konularda veri toplamak için kullanılır. Aşağıda bu soru tipinin, bireylerin bir bilgisayar sistemini kaç saat kullandıklarını bulmak için nasıl şekillendirildiğinin örneği yer almaktadır.

Bilgisayar sisteminin çeşitli olanaklarından haftada takriben kaç saat yararlanıyor sunuz?

Lütfen yanıtlarınızı aşağıdaki kutuları kullanarak veriniz.

Kelime İşlem	<input type="checkbox"/>	Elektronik Posta	<input type="checkbox"/>
Dosya Dolabı	<input type="checkbox"/>	PSO'ya Giriş	<input type="checkbox"/>
Günlük	<input type="checkbox"/>	Diğer (Lütfen Belirtiniz)	<input type="checkbox"/>

### Evet/Hayır Soruları

Bu tür sorular:

i) Bir durumun var olup olmadığının belirlenmesinde kullanılır.

Bu sizin gelir yardımı ya da ek yardım sağladığınız en uzun süre mi?	EVET	<input type="checkbox"/>
	HAYIR	<input type="checkbox"/>

Lütfen uygun kutuyu işaretleyin.

ii) Yanıtlayıcıları süzüp ayırmak ve böylece onların sadece kendileriyle ilgili olan soruları yanıtlamalarını sağlamak için kullanılır.

(Yanıtlayıcıların araştırma esnasında sadece kendileri ile ilgili soruları yanıtlamalarını sağlayacak şekilde ayıklanması)

Geçtiğimiz 12 ay içerisinde Sosyal Fon'dan herhangi bir şey sağlamak için başvuruda buldunuz mu?	EVET	<input type="checkbox"/>	Bir sonraki soruya geçin
	HAYIR	<input type="checkbox"/>	Bir sonraki bölüme geçin

Lütfen uygun kutuyu işaretleyin.

Bu yapıdaki soruların cevaplandırılmaları kolay ve analiz edilmeleri basittir, ancak yanıtlar sınırlı bilgi sağlar. Örneğin:



Bilgisayar sisteminizin planlanması, geliştirilmesi, uygulanması ya da kapasitesinin artırılması çalışmalarına katıldınız mı ya da bu evrelerde size danışıldı mı?

EVET

HAYIR

Lütfen uygun kutuyu işaretleyin.

Yanıtlayıcı sadece bazı evrelere katılmışsa soruyu nasıl yanıtlayacaktır? Bütün evreleri ayrı ayrı sormak suretiyle her soruyu yanıtlayıcı için daha kolaylaştırabilirsiniz, fakat bu durumda dört ayrı soruya gereksiniminiz vardır. Böyle yaparsanız bile katılım derecesi, katılım zamanı gibi daha ilginç bilgilere ulaşmak yerine daha az kullanılabilir bilgiyle karşılaşabilirsiniz. O nedenle, Evet/Hayır sorularını kullanmadan önce enine boyuna düşünün: kesin olmaları açısından yazılmaları zor olabilir ve ek sorularla güçlendirilmedikleri sürece size çok fazla bilgi sağlamazlar.

### Çoktan Seçmeli Sorular

Bu tür sorularda yanıtlayıcıdan bir listeden bir ya da birden fazla yanıt seçmesi beklenir. Yanıtlayıcıya bir cevap listesi sunulurken açık uçlu sorulardaki hatırlama sorunu aşılır, örneğin:

Aşağıdaki faktörlerden hangileri, başka bir yer yerine Galler'de yerleşmenize karar vermenize neden olmuştur?

Lütfen ilgili kutuları işaretleyin.

Ulaşım ve iletişim

İşçi bulma imkanı

Mali yardımlar

Konut alanları

Ücret maliyetleri

Kiralar/faizler

Diğer mali kaynaklar

Diğer, lütfen belirtiniz

Liste, yanıtlayıcının görüşü açısından geçerli ve uygun seçeneklerin çakışmayacak şekilde düzenlendiği kapsamlı bir sıralaması şeklinde olmalıdır. Ancak yine de liste oldukça kısa tutulmalıdır (10 seçenekten fazla olmamalıdır). Aksi takdirde çok seçenekli uzun listelerde yanıtlayıcının sadece ilk sıralardaki bir kaç seçeneğe bakarak yanıt vermesi gibi bir risk söz konusudur. Bütün bu şartların sağlanması için araştırmanın planlanmasının başlangıç aşamalarında kapsamlı bir inceleme yapmanız gerekebilir.

### Derecelendirme

Bu tür sorularda yanıtlayıcıdan cevaplarını daha önceden oluşturulmuş derecelendirme seçeneklerine göre derecelendirmeleri beklenir. Örneğin:

Sistem performansı ile ilgili aşağıdaki özellikleri nasıl derecelendirirsiniz?

Lütfen ilgili kutuları işaretleyin.

	İyi	Yeterli	Zayıf	Fikrim Yok
Güvenilirlik				
Kullanılabilirlik				
Tepki Süresi				

Bir kaç kurala dikkat edilirse bu tür sorular kolay yazılabilir ve kolay cevaplanabilir sorulardır:

- Sıralama cetveliniz açık ve özlü olsun.
- Sıralama cetvelinin uygun aralıklara bölünmüş olduğundan emin olun;
- Olanaklı olduğu zamanlarda aralıkları rakamlar, kesirler, yüzdeler ve açıklamalar ile güçlendirin. Bu yanıtlayıcıya her seçeneğin ne anlama geldiğini daha açık olarak gösterecektir.
- Cetvelin sıralamasını sizin çürütmek istediğiniz varsayımı destekleyecek şekilde değiştirmek suretiyle cetvel sıralamasındaki taraflılığın etkisini azaltın. Bu yolla size karşı taraf olan bir varsayımın doğruluğunu kanıtlayabilirsiniz.

### Sıraya Koyma

Bu tür sorular yanıtlayıcılardan seçenekleri belli bir tertibe, örneğin önceliğine, önemine, maliyetine vb. göre sıralamaları istendiğinde kullanılmaktadır. Fakat seçenekler birbirlerine göre sıralandıkları için bu tür sorular her bir seçeneğin gerçek değeri hakkında çok az bilgi sağlar. Örneğin:

Neden NAO Personel Restoran'ını kullanıyorsunuz? Çünkü:

Öğlenleri sıcak yemek yemekten hoşlanıyorsunuz

2

Dışarıda yemek yemekten daha uygun

5

Restoran, Victoria'daki en iyi yemeği veriyor

4

Üst Düzey Yönetimi ile karşılaşmak için tek yol

3

İş arkadaşları ile dostça vakit geçirmek için uygun bir yer

1

Lütfen seçenekleri tercih sırasına göre sıralayınız, 1=En Yüksek, 5=En Düşük

Bu soruların taslaklarını hazırlarken yanıtlayıcılardan eşit önem verdikleri seçenekleri sıralamalarını istemediğinizden emin olun. Ayrıca yanıtlayıcılardan normal olarak sıralamalarını bekleyebileceğiniz seçeneklerin sayısı konusunda gerçekçi olun. Yanıtlayıcıların yedi seçenekten fazla seçenekleri olursa bütün sıralamada ve de özellikle ilk, orta ve sonuncu seçenek dışındaki bütün seçenekleri sıralamada zorluk çekmeye başlayacaklardır.

Anketinizde yer alan seçeneklerin sıralamasında değişiklik yapmayı hesaba katın. Araştırmacılar, yanıtlayıcıların bir listedeki seçeneklerin konumuna yönelik tarafılıklarını en aza indirmek için bunu sık sık yaparlar.

### Cevap Kategorileri

Kapalı uçlu soru formatını seçtiğinizde, yanıtlayıcılardan cevaplarını nasıl belirteceklerini isteyeceğinizi de dikkate almanız gerekir. Örneğin, "Kaç yaşındasınız?" sorusunu ele alalım. Bu sorunun yanıtlayıcı tarafından bir kaç şekilde cevaplanmasını isteyebilirsiniz. Aşağıda bunun iki örneğini görmekteyiz:

- a) Lütfen uygun kod numarasını daire içine alın.

Yıllar	
25 altı	1
25 - 34	2
35 - 44	3
45 +	4

- b) Lütfen uygun kutuya (✓) işareti koyun.

Yıllar	
25 altı	<input type="checkbox"/>
25 - 34	<input type="checkbox"/>
35 - 44	<input type="checkbox"/>
45 +	<input type="checkbox"/>

Yanıtlayıcıdan bir numarayı daire içine almasını istemek suretiyle (a) tekniği, cevap kategorisini derlemeye ve analize hazır olacak şekilde önceden kodlamaktadır. (b) tekniğinde olduğu gibi yanıtlayıcılardan kutulara (✓) işareti koymaları istendiğinde cevaplar derlemeden ve analizden önce kodlanmalıdır. Önceden kodlama veri derleme, hazırlama ve analiz hızının artmasına yardımcı olur ve özellikle bilgisayar analizini içeren daha geniş çaplı kamuoyu araştırmaları için önemlidir.

---

## Kontrol Soruları

Yanıtlayıcıdan bir soruda belirli bir türde bilgi isteyebilir ve diğer bir soruya verilen cevaptan yararlanarak çifte kontrol yapabilirsiniz. Örneğin şu iki soruyu ele alalım:

“Bu yardımı ne zamandan beri alıyorsunuz?” ve “Bu yardımı ne zaman almaya başladınız?”. Bu sorular kontrol soruları olarak bilinir. Bu sorular, raporunuza almak istediğiniz olguları denetlemek için yararlı bir yöntem olabilir.

## Kamuoyu Araştırmasının Yapısı ve İçeriği

Nihai araştırma dökümanının yapısı, araştırma tasarım sürecinin önemli bir parçasını oluşturmaya rağmen genellikle en az ilgi gösterilen bölümdür.

## Sunuş ve Açıklamalar

Araştırma dökümanına her zaman yanıtlayıcıya şu bilgileri veren bir sunuşla başlamanız gerekir:

- NAO
- araştırmanın amacı
- görüşlerine başvuru alanların nasıl ve neden seçildikleri
- sonuçların nasıl kullanılacağı
- isimlerin gizli tutulacağı konusunda güvence (uygun olduğu ahvalde)
- araştırmanın tamamlanması için gerekli süre
- posta yoluyla yapılan araştırmalar için son postalama tarihi
- NAO’da ilişki kurulacak kişilerin isimleri ve telefon numaraları

Yaklaşımında uyum sağlanması için araştırma formunun doldurulması hususunda rehberlik de yapmanız gerekmektedir. Araştırmanın formatı ya da biçimi ile ilgili alışılmamış şeyleri açıklayın ve gerektiğinde az bilinen kelimeler için bir sözlükçe verin. Bu bilgi açıklayıcı bir mektupla sağlanabileceği gibi (Ek 2’ye bakın) araştırma dökümanına dahil edilebilir. Olanaklı olduğu zamanlarda açıklama mektubunu ya da araştırma dökümanının sunuşunu ilgili şahsa hitaben yazmaya çalışın, örneğin alıcının adresini isim olarak belirleyin ve her mektubu tek tek imzalayın. Amerika Birleşik Devletleri Genel Muhasebe Ofisi\* bu yöntemin araştırmanın yanıtlanma derecesinin yüksekliği üzerinde olumlu etkisi olduğunu saptamıştır.

---

\* Amerika Birleşik Devletleri Sayıştay (Çev. Inc. Hey. Notu)

## Araştırmanın Mizanpajı

İlk izlenimler yanıtlayıcının araştırmaya yanıt verip vermemesini etkiler. Araştırmayı görsel olarak çekici, kolay okunabilir, izlenebilir ve cevap verilebilir şekilde planlayın. Soruları mantıklı bir sıraya göre düzenleyin. Araştırılan konu hakkında yeterli bilginiz olduğunu yanıtlayıcıya göstermek için soruları belli başlıklar altında gruplara bölebilirsiniz. Analiz yapan kişi için de görünüm aynı derecede önemlidir: Örneğin, yanıtları form üzerinde kolay bulunabilir hale getirin. Mizanpaj hakkında daha detaylı bilgi için Ek 3'e bakın.

## Araştırmanın Uzunluğu

Genellikle yeterli olandan daha fazla soru sormak istediğinizin farkına varacaksınız. Araştırma için duyduğunuz ihtiyaç ile hangi cevapların sağlanacağı ya da sağlanabileceği arasında bir denge kurulmalıdır. İlk önce alıcıları düşünün: onların ilgilerini çekmek önemlidir. Eğer anket uzun zaman alırsa yanıtlayıcılar ilgilerini kaybedebilirler ve soruları yanıtlamayı istemeyebilirler. İkinci olarak bütün yanıtları ele alıp değerlendirmenin uygulanabilirliği üzerinde düşünün. Bütün verileri işlemek için zamanınız olacak mı? Analizde ne gibi bir etkisi olacak? Her bir soruya verilmiş yanıtı nasıl kullanacaksınız? Bir araştırmanın uzunluğu için izlenecek genel kurallar aşağıdaki gibidir:

sokakta yapılan görüşmeler	12 dakikaya kadar
telefon görüşmeleri	10 ile 15 dakika arası en fazla 20 dakika
yüz yüze görüşmeler	20 ile 40 dakika arası
detaylı görüşmeler	60 dakika
hedef gruplar	90 dakika
yanıtlayıcının kendisinin doldurduğu anketler	4 yaprak soru YA DA 20 soruya kadar

Kuşkusuz, araştırmanın konusu, yanıtlayıcının karakteri, araştırmanın büyüklüğü neyin uygulanabilir olduğunu hayli etkiler. Ancak bu prensipleri önemli derecede aştığınızı hissederseniz, tekrar ihtiyaçlarınıza ya da üzerinde uğraştığınız araştırma konularının uygulanabilirliğine bakmanız gerekir.

## Ön Deneme ve Pilot Uygulama

Araştırmalarınızın doğru soruları, doğru insanlara, doğru şekilde sorduğunu ve yanıtlayıcıların size istediğiniz bilgileri vermekte istekli ve yetenekli olup olmadığını kontrol etmek için, çalışmalarınızı önceden denemeli ya da pilot uygulama yapmalısınız.

### Ön Deneme

Ön deneme araştırmanın başlangıç aşamasında uygulanır ve anket yanıtlayıcısından sağlanan bulguları kapsar. Şu şartla ki:

Amaca en uygun kişiye soru sorulmuşsa: Yanıtlayıcı soruyu yanıtlamak için yeterli bilgi ve deneyime sahip mi? Amaca en uygun bütün kişiler hedeflenmişmi, yani seçtiğiniz ana kütle ve örnek yetkin mi?

Amaca en uygun soru sorulmuşsa: Sorulan soru gerekli bilgiyi toplayacak mı?

Amaca en uygun tarzda soru sorulmuşsa: Yanıtlayıcı soruyu anlayabilecek mi? Yanıt seçenekleri uygun ve kapsayıcı mı? Soru daha belirgin mi olmalı? Süzgeç görevi yapan sorular planlandığı gibi işlev görüyor mu? Soruların nasıl yanıtlanacağı hakkındaki bilgi net mi? Bölümler arasında geçişler kolay mı? Araştırmadaki sorular cevaplayacak kişi açısından ne kadar zor?

Soru ihtiyaç duyulan bilgiyi sağlamak için sorulmuşsa: İstenen bilgiyi yanıtlayıcı yeterli detayda hatırlayabilir mi? Kayıtlara başvurmak istenirse, bunlardan kolaylıkla yararlanılabilir mi? Anket formu yanıtlayıcıyı cevap vermeye yöneltiyor mu?

Ön deneme birçok aşamada uygulanabilir ve bu aşamalardan bazılarında anket yanıtlayıcısı bulunmayabilir. İlk olarak iş arkadaşlarınızdan soruları baştan sona okumalarını ve zayıf noktalarını belirtmelerini isteyin. Bu isteğinize konuya aşina olmayan ve bundan dolayı size objektif görüş verebilecek kişileri dahil edin. Sonra denetlenen kuruma yorumlarını almak için bir taslak yollayın. Son olarak ise az sayıda anket yanıtlayıcısından anket formunu doldurmalarını isteyin. Arkasından onlarla karşılaştıkları sorunları tartışın ve buna göre gerekli değişiklikleri yapın.

### Pilot Uygulama

Pilot uygulama, küçük bir yanıtlayıcı grubu üzerinde yapılan son provadır (genellikle tam araştırma aşamasındaki örnekleme ek olarak yapılır). Pilot uygulama anketin yollanma-

---

sından veri hazırlanmasına kadar tam araştırma aşamasında yapacağınız her bir çalışmayı yansıtmalıdır. Pilot uygulama anket formunun analize ve planlanan çalışma amaçlarına uygun geçerli bilgi sağlayıp sağlamadığının teyid edilmesine imkan verir. Ayrıca son değişiklikleri yapmak için fırsat yaratır.

Hazırlık çalışmasının hacmi ile deneme ve pilot uygulama arasındaki denge, araştırmanın çapına ve karmaşıklığına ve anketçilerin deneyimine bağlıdır. Ancak bu alanda profesyonel olanların hemen her zaman her ikisini göz önünde bulundurduklarını unutmayın: Onların deneyimleri göstermiştir ki, bir araştırmada çıkabilecek bütün sorunları asla tahmin edemezsiniz ve düzgün ve gerçekten verimli bir tam araştırma aşamasının yararı maliyetin ve gecikmelerin bedelinden daha önemlidir.

### **Dağıtım**

Araştırma tasarımı ve deneme evresi tamamlanınca anket formu dağıtılabılır. Anket formlarının doğru olarak çoğaltıldığını, bireysel anket formlarını tanıtan kodların doğru yerleştirildiğini ve kaydedildiğini, anket formunun doğru kişiye yollandığını ve dağıtım tarihinin kaydedilmiş olduğunu kontrol etmeyi unutmayın. Basit uygulama hatalarına gelişmiş araştırma projelerinde bile sıklıkla rastlanması şaşırtıcıdır.

### **Yanıtlama Oranının En Üst Seviyeye Çıkarılması**

Bir araştırma yapılırken ana kuşkulardan birisi, herhangi bir sonuca ulaşabilmek için yeteri kadar yanıt gelip gelmeyeceğidir. Araştırmayı tasarlarken olası yanıt oranını dikkate almamız gerekir. Ayrıca yanıtlama oranını etkileyecek diğer bazı işleri de yapabilirsiniz. Bunlar:

- yanıtlayıcıya anket formunu geri yollaması için pullanmış ve üzerinde adresyazılı bir zarf verin.
- yanıtlayıcıya anketi doldurması için yeterli süre verin. Kendisine verilen süreson derece yetersizse yanıtlayıcı yanıt vermeye bile girişmeyecektir. Diğer yandan süre konusunda çok cömert olursanız, anket daha sonra yanıtlanmak üzere bir kenara konabilir ve geçen süre içerisinde kaybolabilir. Yeterli süre, anket formunun uzunluğuna, istenen bilginin araştırmayı gerektirip gerektirmediğine ve geri gönderilmeden önce kaç kişi tarafından gözden geçirilmesi gerektiğine bağlıdır. Bizim araştırmalarımızın bir çoğu için 2-3 haftayeterli sayılmalıdır.

- yanıtlayıcının normal iş yükünü hesaba katın. Araştırmayı yanıtlayıcının enyoğun olduğu dönemde yollamayın. Örneğin, finans bölümlerine araştırmayolluyorsanız bütçe hazırlama ve sene sonu muhasebe işlemleri dönemlerine rastlamasından kaçının. Ayrıca resmi tatil ve yıllık izin günlerini dikkate alın.
- yanıtlanmamış anketleri izleyin. Ankete başlamadan önce hangi izleme yöntemini takip edeceğinizi planlayın.



## VERİ HAZIRLANMASI VE ANALİZİ

Veri hazırlanması anket formlarının yanıtlayıcılardan geri alınması ile analize başlama arasındaki aşamadır. Yanıtların hata yönünden incelenmesini ve verilerin analize uygun bir formata dönüştürülmesini içerir. Fakat verinizi hazırlamaya başlamadan önce, onu nasıl analiz edeceğinize karar vermeniz gerekir.

### Analiz Yöntemi

Az sorulu küçük çaplı araştırmaların sonuçlarını el ile (manuel olarak) analiz edebilirsiniz. Bizim araştırmamızın çoğu geniş çaplı ve karmaşık olacağından sonuçların bilgisayar ile incelenmesine gereksinim vardır.

Eğer kurumdaki Kişisel bilgisayarları kullanıyorsanız verilerinizi Smart Spreadsheet ya da Smart Database ile girebilirsiniz. Diğer paket programlar Birim A'da kullanıma hazırdır. Eğer bu programlarla ya da Smart programlarıyla ilgili yardıma ihtiyaç duyarsanız, Birim A İstatistik Ekibi ya da CAATS\* Ekiplerine danışabilirsiniz.

### Veri Hazırlanması

Veri hazırlamanın çeşitli aşamalarını açıklayan tavsiyeler aşağıda yer almaktadır.

### Kaydetme

Her anket formunu ve cevap geliş tarihini, yanıtlayıcı ana kümesi ile bağlantılı olarak kaydedin. Böylece kimin anketi yanıtladığı ve kimin hatırlatmaya ihtiyacı olduğunu farkedebilirsiniz. Tarihi kaydetmeniz yanıtlama akışını izlemenize yardımcı olacaktır ve böylece hatırlatmaya ihtiyaç olup olmadığına karar verebilirsiniz.

### Araştırma Yanıtları Üzerinde Yapılan İlk Kontroller

Doldurulmuş anket formlarını aldığınızda yanıtlayıcıların anket formlarını doldururken sizin uyarılarınıza uyup uymadıklarını kontrol etmeniz gerekir.

-----  
\* Computer Assisted Audit Techniques (CAATS) olarak kısaltılmış olup Türkçe'de Bilgisayar Destekli Denetim Teknikleri diye adlandırılmaktadır (Çev.İnc.Hey.Notu)

Bütün soruları ve sadece yanıtlamaları gereken soruları mı yanıtlamışlar?  
Örneğin herhangi bir eleme sorusu sormuşsanız amaca uygun işlev görüp görmediğini kontrol edin.

Sorular doğru olarak yanıtlanmış mı? Örneğin bir dizi seçenek arasında en uygun seçeneğin daire içine alınarak işaretlenmesini istediğiniz soruda yanıtlayıcıların birden fazla seçenek işaretleyip işaretlemediklerini kontrol edin.

Kontrol sorularınız güvenilmeyen herhangi bir bilginin gün ışığına çıkmasını sağlıyor mu?

Soruların yanlış yorumlanmasıyla ortaya çıkmış, beklenmeyen yanıtlar olup olmadığını da ayrıca kontrol etmeniz gerekmektedir. Anket yanıtlarıyla ilgili sorunlarınız olduğunda, açıklık getirmek için yanıtlayıcıya geri dönün. Sorulara neden yanıt vermediklerini araştırın ve beklenmedik yanıtlar verdikleri soruları nasıl yorumladıklarını sorun. Bu yanıtların güvenilirliği ve sonuçta toplanan verileri kullanıp kullanmama konusunda karar vermede size yardımcı olacaktır.

### **Yanıtların Kodlanması**

Eğer araştırmanızı bilgisayar yardımı ile işleyecekseniz, bütün sonuçları genellikle nümerik olarak, bilgisayar girdisi haline getirmeniz gerekecektir. Bu süreç kodlama olarak adlandırılır.

### **Kapalı Uçlu Sorular**

Kapalı uçlu soruların çoğu zaten soru formatında kodlanmıştır. Aşağıdaki örnek yanıt kategorilerinin analize hazır şekilde nasıl kodlandığını göstermektedir.

Binanızın şu andaki sınıfı nedir?

Uygun rakamı sağdaki kutuya yazın.

1 = Sınıf I

2 = Sınıf II

3 = Sınıf III

4 = Kayıtlı binanın kayda geçirilmemiş eklentisi

- 5 = A Sınıfı kilise  
6 = B Sınıfı kilise  
7 = C Sınıfı kilise  
8 = Diğer kaydedilmemiş bina

Soru önceden kodlanmamışsa, kodlamanız gerekir. Bu, anket formunun üzerinde, bilgisayara giriş için hazırlanmış ayrı bir kağıtta ya da anket formundan doğrudan bilgisayara giriş şeklinde yapılabilir. Anket formu üzerinde kodlama hızlı bir yöntemdir ama mizanpajı karışık ve tıkabasa hale getirebilir. Başka bir kağıda kodlama veri girişinden önce bütün yanıtları bir araya toplamanıza olanak sağlar ancak zaman alır. Bilgisayara doğrudan kodlama zaman alır ve hata yapılmasına elverişlidir. Aşağıdaki örnek bir anket formunun nasıl kodlandığını göstermektedir.

Yardım geri ödenmiş mi, ödendiyse nedeni?

SADECE KURUMDA  
KULLANILMAK ÜZERE

Lütfen uygun kutuyu işaretleyin.

- Hiç bir yardım geri ödenmemiş  
Mülk satışı dolayısıyla yardım geri ödenmiş  
Fazla kâr dolayısıyla yardım geri ödenmiş  
Koşulların gerçekleşmemesi nedeniyle yardım geri ödenmiş  
Diğer nedenler (belirtin) \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

### Açık Uçlu Sorular

Açık uçlu sorularınıza geniş bir yelpazede yanıtlar almanız olasıdır. Bazıları anlaşılabilir olacaktır, diğerleri ise bir parça yorum gerektirecektir. Bu geniş yelpazedeki yanıtları kodlama zor olabilir. Bir yanıt grubunu örnek seçmek ve aralarındaki ortak ana noktaları bulmak bir seçenektir. Ardından bir puanlama çerçevesi oluşturun. Bazı yanıtlar puanlama çerçevesine tam uymayacaktır; bunları kodlama bitene kadar ayrı bir yerde tutun ve sonra bunlar hakkında ne gibi bir işlem yapacağınıza karar verin. Aşağıdaki örnek "İşinize araba yerine neden tren ile gidiyorsunuz?" açık uçlu sorusunun yanıtlarının nasıl kodlandığını göstermektedir.

Aşama 1: Sorulara verilmiş bütün değişik cevapları seçin.

Yanıtlar	Sayı	Toplam
Araba kullanamıyor	IIII II	7
Araba gün boyunca eş tarafından kullanılıyor	IIII III	8
Arabayı park edecek yer yok	IIII	4
Park çok pahalı	IIII IIII	10
Arabayla yolculuk uzun sürüyor	IIII II	7
Trafikte araba kullanmayı sevmiyor	IIII	4
Araba parkı işyerinden çok uzakta	II	2
Tren ile yolculuk daha zevkli	IIII I	6
Ehliyeti yok	IIII	5
Trenle gitmek daha hızlı	IIII II	7
Trafik sıkışıklığında oturup beklemek moral bozucu	I	1
	Toplam	61

Aşama 2: Cevapları benzer gruplarda toplayın ve her grubu kodlayın.

Yanıt türü	Kodu
Araba kullanamıyor / ehliyeti yok	1
Araba kullanıma hazır değil / başkası tarafından kullanılıyor	2
Tren ile daha hızlı / araba ile uzun sürüyor	3
Daha zevkli / trafik sıkışıklığında araba kullanmayı sevmiyor	4
Park etmek zor / park yeri çok uzakta	5
Park çok pahalı	6
Diğer yanıtlar	7

Aşama 3 : Aşama 2’de oluşturulan kodlama çerçevesini diğer yanıtların kodlanması için kullanın.

## Yanıtlanmamış Sorular

Yanıtlayıcının sorunun cevabını bilmediği, soruyu yanıtlamamayı tercih ettiği ya da uyarılarınıza tam uymadığı durumlarla karşılaşabilirsiniz. Sorunuzda bunlara önlem almadıysanız, kodlamanızda önlem almanız gerekir. Bunu yanıtlanmamış sorulara belli kodlar vererek, örneğin 9 ya da 99, yapabilirsiniz. Bu kod yanıtlama kategorilerine verdiğiniz kodların dizisinden belirgin biçimde farklı olmalıdır.

## Hata Kontrolleri

Araştırma süresince çalışmanızı mümkün olan en kısa zamanda bitirme baskısı altında olacaksınız. Bu aşama, işi kestirmeden çözmeye girişmemeniz gereken bir aşamadır. Çünkü en rutin veri işleme bile şaşırtıcı derecede hataya açıktır.

### Kodlama hataları

Bu tip hatalar genellikle açık uçlu sorularda meydana gelir. Bunlar tam anlamıyla hata değildir ama yanıtların yorumlanmasındaki takdir farklılıklarından kaynaklanmaktadır. Kodlamanın güvenilirliğini kestirmek için kullanılan standart yöntem, anket formları arasından seçilecek örnek grup üzerinde tekrar kodlama yapmaktır. Bu, daha önceki kodlamayı yapmış kişi tarafından yapılmamalıdır.

### Kopya çıkarma ve girişteki hatalar

Önceden kodlanmış veriler anket formundan kodlama kağıdına geçirilirken ya da bilgisayara girilirken hatalar oluşacaktır. Hataların türleri ise şunlardır:

Kopya çıkarmadaki hatalar	-	yanıtın ya da kodun kopyasının yanlış olarak çıkarılması
Sıra değiştirme hataları	-	birbirini izleyen iki basamağın yer değiştirmesi
Atlama hataları	-	bilinçli olarak ya da istemeyerek bir yanıtın veya kodun atlanması
Tekrar hataları	-	birbirini izleyen iki satırdaki ya da sütundaki bir rakamın tamamen tekrarı ve bu suretle diğer gözlemin yok edilmesi
Bilinçli hatalar	-	sonuçların bilinçli olarak tahrif edilmesi

Bu türdeki hataların kontrol edilmesi zordur. Bazı temel kontrolleri, örneğin sıra kontrollerini, verileriniz üzerinde yapabilmelisiniz. Ancak, bu kontroller, kod ve numara sırasına ilişkin olanlar hariç, kopya çıkarma ve yazımdaki en yaygın hataları ortaya çıkarmada yetersiz kalır. Tek etkili kontrol ise verileri tüm olarak yeniden işleme ya da kopyanın yanıtların aslı ile karşılaştırılmasıdır. Bu, büyük bir iş olarak gözükse de analiz sırasında görülen münferit hataları düzeltmekten daha hızlı olabilir. Her bir sorudaki hatayı kontrol ettiğiniz gibi anket formuna işlediğiniz bütün soruları da kontrol etmelisiniz. Bir yanıtı atlayıp atlamadığınızı ve atladığının cevabın yerine bir başkasını ikinci kez yazıp yazmadığınızı kontrol edin.

### **Yanıt Yüzdeleri**

Belge ve kayıtlarına ulaşma hakkınızın bulunduğu kuruluşlar dışında kalan kuruluşlarda araştırma yapıyorsanız, önceden hazırlanan rehber izlense bile %100 yanıt almanız olası değildir. %100 yanıt alamayacağınızı bilmeniz, yanıt vermeyenleri izlemeyeceğiniz anlamına gelmez. Parlamento Kamu Hesapları Komisyonu yanıt gönderen kuruluşlar kadar göndermeyenlerle ve özellikle onları izlemek için ne yaptığımızla ilgilenir.

Aşağıdaki alıntı geçmişte Kamu Hesapları Komisyonunda nelerin dile getirildiğinin bir örneğidir :

5388. "128 yetkiliden 85'i anketi yanıtladı". Bu, çabuk bir hesaplamayla 43 tanesinin cevap verme zahmetine katlanmadığı anlamına gelmektedir. Bunları takip ettiniz mi?

(Mr. Dewar) Evet, onlardan ısrarla istedik. Esasen bu tür kuruluşları yanıtlamaya zorlayamıyoruz. Bu yolladığımız anketlerden alabileceğimiz en iyi sonuç.

5389. 43. karayolu yetkilisi yol güvenliği ile o kadar az ilgililer ki anketinizi yanıtlamak zahmetine bile katlanamadılar.

(Mr. Dewar) Onlara kusur atfetmek istemiyorum. Bu sadece bir durum açıklaması.

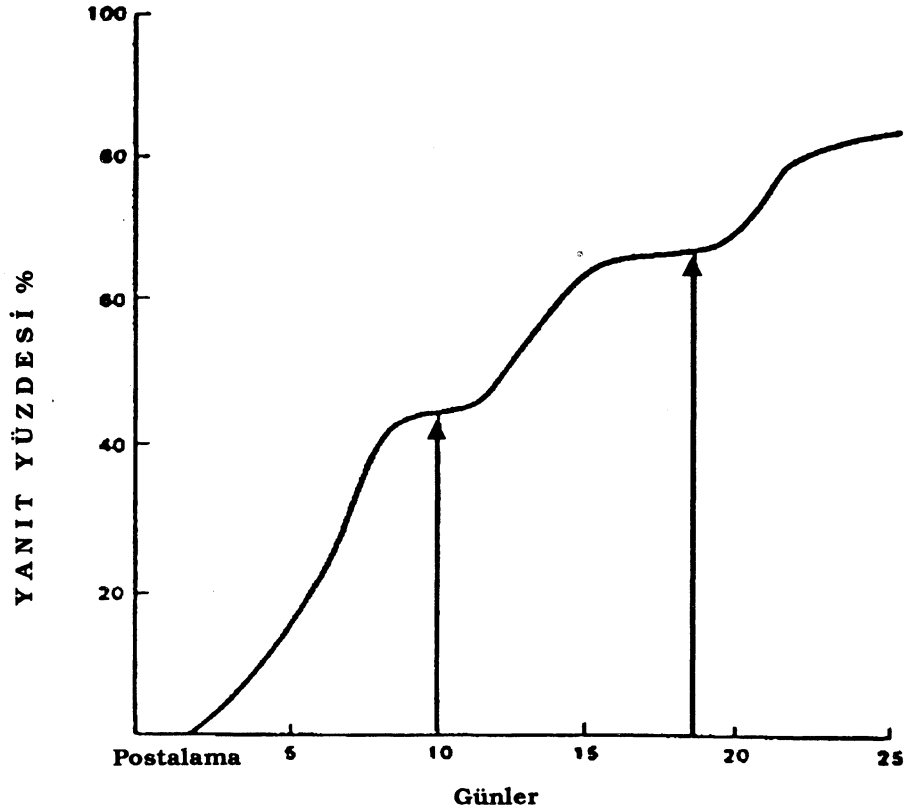
Kaynak : Q5388 & Q5389. Kamu Hesapları Komisyonu Yol Güvenliği Raporu İle İlgili Oturum 1989 90, HC142

Yanıt vermeyenleri izlemek için elinizden ne geliyorsa yapmalısınız. Yanıt vermeyenlerle telefonla ya da mektupla iletişim kurabilirsiniz. Telefonla görüşme, yanıtlayıcıyla doğrudan konuşabilmeniz, anket formunu alıp almadıklarını teyid etmeniz, uygun olduğu ahvalde, bu kişilerin anket ana kütle/örnek grubuna dahil edilmeleri için gerekli koşullara sahip olup olmadıklarını doğrulamanız, çabucak yanıtlayıp yanıtlamayacaklarını öğrenmeniz, yanıtlama-

yacaklarsa yanıtlamaya ikna etmeniz ya da neden yanıtlamadıklarını bilmeniz açısından yararlı olabilir. Ancak, telefonla izleme, yanıtlamayanın telefon numarasını bilmeye, onunla iletişim kurabilmeye ve belki de bu iletişimi mesai saatleri dışında gerçekleştirmeye bağlıdır. Ayrıca telefonla görüşme zaman alabilir ve aslında zaman da kısıtlı olabilir. Telefonla izlemenin uygun olmadığı zamanlarda standart izleme mektubu kullanın. Bir defa hatırlatma yanıt almak için yeterli olabilir, veyahut ikinci ya da üçüncü hatırlatma gerekebilir. Anket formunun ikinci bir kopyasını yollamanın yararlı olup olmayacağını değerlendirmeniz gerekebilir; ilki ellerine geçmemiş ya da kaybolmuş olabilir. Yanıt vermeyenleri ne zaman izlemenin uygun olacağına karar vermek zordur. Cevapların akışını izlemek ve gelişlerinde aksama olunca ilk hatırlatmayı yapmak bir seçenektir.

Aşağıdaki grafik hatırlatmanın yanıtlama düzeyini nasıl etkilediğini göstermektedir.

**Posta ile Yapılan Araştırmalarda, Hatırlatmaların Cevaplama Oranları Üzerindeki Etkilerini Gösteren Grafik**



Kaynak: Anket Araştırma Uygulaması, Hoinville G, Jowell R ve Arkadaşları

%100 yanıtlanma oranına ulaşamamak, yanıtlanma oranı %100'e yakınsa; örneğin %80'in üzerindeyse; çok fazla farketmez. Yanıt göndermeyenlerle yanıtlayanlar benzer olduğunda veya kişiler başka bir yere gitmiş olduklarında veyahut anket formu bir şekilde uygulanamadığında da pek fazla fark etmez. Kişilerin büyük bir kısmının yanıt vermediği ve bunların yanıtlarının, cevap verenlerden farklı olması ihtimalinin yüksek olduğu durumlar önemlidir. Kişinin çok meşgul olduğu ya da hiç zamanı olmadığı gerekçesiyle yanıt vermeyi reddetmesi bu konuda ön yargılı olduğuna işaret edebilir.

Dikkat etmeniz gereken ana nokta bazı kişilerden gelen yanıtlarda bir önyargı saptayıp saptamadığınızdır; örneğin bazılarının araştırmanız hakkında belli yakınmalarının bulunması. Bu kişilerin yanıtları ile ilgilenmenize rağmen, ana kütle tahminlerinin hesaplanmasında kullanamayacağınız taraflı bir bilgiye sahip olabilirsiniz.

Cevap vermeyenler arasında ön yargının araştırılması zor olabilir. Ön yargı kolaylıkla anlaşılabilir. Başlangıç noktası olarak yanıt vermeyenlerin kompozisyonunu inceleyin. Bunlar arasında ortak noktalar ve modeller bulmaya çalışın. Bir başka yol ise neden yanıtlanmadıklarını onlara sormaktır fakat eğer anketinize yanıt vermemişlerse daha sonraki yazılarına da yanıt vermeyebilirler.

Yanıtların taraflı olduğunu düşünüyorsanız, Birim A İstatistik Ekibine başvurunuz : Bu ekip taraflılığın giderilmesi için, bazı yöntemler bulabilir.

### **Anket Sonuçlarının Analizi**

Anket sonuçlarının anlaşılması iki aşamalı bir süreçtir: sonuçların ne söylediğine bakmak (betimleyici analiz) ve sonuçların ne anlama geldiğine bakmak (yorumlama). Bu bölümde sadece betimleyici analiz ele alınacaktır. Yorumlama bu rehberin kapsamı dışındadır. Yorumlama için yardıma gereksiniminiz olduğunda Birim A Performans Denetim ve İstatistik Ekiple ri ile ilişki kurunuz.

Yapmayı düşündüğünüz betimleyici analiz türünün bir çok ileri aşaması bulunabilir. Sonraki bölümde verinizi veri analizinize nasıl yaklaşabileceğiniz hakkında bazı özet bilgiler verilmektedir.



## Verilerin Basit Olarak Kümelendirilmesi

Analiz için basit bir başlangıç noktası yanıtların gruplanmasıdır: örneğin, düşük gelirli aileleri konu alan bir araştırmada her bir türdeki yanıtlayıcı sayısını, kaç yaşında olduklarını, cinsiyetlerini, kimlerin hangi fikirde olduğunu vb.hesaplayın. Bunu veriniz hakkında bir izlenim edinmek için yapın. İlgili gerçek rakamları kullanabilirsiniz fakat çoğu kez oranlar ya da yüzdeler okuyucuya daha anlamlı bir tablo sunar.

Talepte bulunan 1040 kişi örnek alınarak MORI\* tarafından yapılan Düşük Gelirli Aileler Araştırmasının tespit ve yorum ları aşağıdaki alıntıda verilmektedir.

### Gelir Yardımı Talebinde Bulunan Düşük Gelirli Ailelerin Örnek Profili

	Ana Kütle	Tümü	Tek Ebeveynler	Çiftler	Beyaz	Etnik Azınlık
		(1040)	(701)	(321)	(895)	(138)
	%	%	%	%	%	%
	100	100	100	100	100	100
<b>Cinsiyet</b>						
Erkek	48	24	4	79	23	44
Kadın	52	76	96	21	77	56
<b>Yaş</b>						
25 altı	21	3	34	20	32	13
25-34	18	40	42	36	40	37
35-44	18	19	16	27	18	23
45+	43	10	8	17	9	26
<b>Oturanın Statüsü</b>						
Sahibi	69	11	9	17	9	47
Belediyeye ait						
Binanın kiracısı	26	78	78	76	80	39
Diğer	5	6	7	4	6	8
<b>Etnik Kimlik</b>						
Beyaz	95	94	95	89	100	0
Etnik Azınlık	5	6	4	1	0	100
<b>Sosyal Statü</b>						
Tek Ebeveyn	Uygulanamaz	71	100	0	73	49
Çift	Uygulanamaz	27	0	100	25	51

Taban: Tümü

Kaynak : Gelir Yardımı-MORI tarafından yapılan düşük gelirli aileler araştırması, 1990

\* (MORI) Market and Opinion Research International'ın kısa adıdır. Türkçe'ye Uluslararası Piyasa ve Görüş Araştırma diye çevrilebilir.(Çev.Inc.Hey. Notu)

Örnek profili hakkında MORI'nın ise yorumu şöyledir :

Gelir yardımına göre düşük gelirli aileler daha çok tek ebeveynen oluşmaktadır ve bunların %96'sında tek ebeveyn kadındır. Gelir yardımı talebinde bulunan aileler bütün olarak ana kütleye göre dikkate değer şekilde gençtir ve belirgin çoğunluk 25-34 yaşları arasındakilerdedir. Bunların, kaçınılmaz olarak, belediyeye ait binalardaki kiracılar olmaları olası ama mülk sahibi olarak oturmaları olası değildir. Etnik profil bir bütün olarak tipik bir ana kütlede belirgin profil değişiklikleri söz konusudur ve bunların araştırma verisi yorumlanırken değerlendirilmesi gerekir. Tek ebeveynler çiftlerden bir parça gençtir ve, gördüğümüz gibi, bunlar daha çok kadındır. Etnik azınlığa mensup yanıtlayıcılar, daha yaşlı olmaları, ev sahibi - kiracı olmaya daha eğilimli bulunmaları, tek ebeveyn olma olasılığının çok az olması bakımlarından beyaz muadillerinden belirgin biçimde farklıdır.

### **Basit Betimleyici İstatistikler**

Verilerinizi analiz etmek için basit toplamları kullanmak istemiyor olabilirsiniz. Örneğin Ulusal Sağlık Organizasyonu gereçleri alanında istihdam edilen personeli araştıran bir ankette ya da her hafta alınan Sosyal Güvenlik Yardımı araştırıldığında, toplamalar anlamsız olacaktır. Bunun yerine veri hakkında araştırmada elde edilen değer dağılımına bakarak bir fikir edinebilirsiniz. Bulduğunuz en yüksek ve alçak değerler nedir? Ayrıca ortalama gibi basit bir betimleyici ölçü hesaplayabilirsiniz. Bu size yanıtlayıcının karakteristiğinin ne olduğu hakkında bir fikir verecektir. Örneğin MORI'nın düşük gelirli aileler ile ilgili araştırmasından alınan iki soruyu inceleyelim :

Soru 14	Her hafta ne kadar yardım alıyorsunuz? Haftada ORTALAMA 70.80 Pound
Soru 15	Bu miktarın ne kadarını Gelir Yardımı? Haftada ORTALAMA 53.10 Pound' u Gelir Yardımı

Fakat ortalamaların ifade ettiği sadece bu kadardır. Değerler birbirine çok yakın olabilir, bir araya toplanmış ya da belli bir sıra üzerinde eşit olarak dağılmış olabilir. Dolayısıyla standart sapma gibi dağılım ölçüleri hesaplayarak veriyi daha fazla incelemeniz gerekebilir.

## Değişkenler Arasındaki İlişkinin Analizi

Şimdiye kadar anlatılan analiz tipi sadece toplamları ya da ortalamaları belirtmek istediğinizde yararlıdır. Fakat söyleyebileceğiniz şey sınırlı olacaktır. Toplamları ve ortalamaları analiz etmek ve yanıt kategorilerine bakmak daha anlamlı olabilir. Örneğin MORI araştırmasındaki soruyu ele alalım: Her hafta ne kadar yardım alıyorsunuz? Araştırma hak sahiplerinin haftada ortalama 71 pound yardım aldıklarını ortaya çıkarmıştır. Veri bundan sonra, değişik yanıtlayıcı kategorileri tarafından alınan ortalama yardımı göstermek için çapraz tablo haline getirilmiştir. Alınan Gelir Yardımı oranını hesaplamak için diğer sorunun (Bu miktarın ne kadarı Gelir Yardımı?) sonuçlarından yararlanılarak çapraz tablo bir ileri aşamaya götürülmüştür. Aşağıdaki tabloya bakınız.

### Alınan Ortalama Yardım

	Toplam Pound £	Gelir Yardımı Pound £	Toplamın yüzdesi itibariyle Gelir Yardımı Pound £
<b>Toplam</b>	71	53	75
<b>Sosyal Statü</b>			
Tek Ebeveyn	64	48	75
Çiftler	92	70	76
<b>Etnik Durum</b>			
Beyaz	70	53	76
Etnik Azınlık	85	55	65
<b>Oturanın Statüsü</b>			
Ev sahibi	91	65	71
Belediyeye ait binanın kiracısı	69	52	75
<b>Yaş</b>			
25 altı	59	46	79
25-34	73	55	75
35-44	81	59	73
45+	82	56	68
<b>Gelir Yardımı</b>			
50 Pound altı	40	32	78
50-75 Pound arası	62	48	79
75-99 Pound arası	86	62	73
100 Pound üstü	126	90	71

Taban: Tümü

Kaynak: Gelir Yardımı - MORI tarafından yapılan düşük gelirli aileler araştırması

Araştırmada şu sonuca varılmaktadır:

“Ortalama olarak Gelir Yardımı toplam yardım ödemelerinin %75’ini oluşturmaktadır. Bu yüzde yardım alanların çeşitli grupları arasında çok büyük farklılık göstermektedir. (toplam yardımdan daha yüksek düzeyde yararlananlar arasında çok az bir düşüş göstermesine rağmen).”

Çapraz tabloyu bu şekilde kullanarak değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırabilirsiniz. Bundan sonra bu ilişkileri daha ayrıntılı incelemek istiyorsanız regresyon ve korelasyon gibi teknikleri kullanabilirsiniz.

### **Daha İleri Analiz**

Araştırmanız için uygun olabilecek başka bir çok analitik teknik vardır. Örneğin, çoklu regresyon ve faktör analizi gibi çokdeğişkenli teknikler. Bu teknikler değişkenler arasındaki karmaşık ilişkileri ortaya çıkarır. Bunların çoğunun kullanılabilmesi ilgili teknik ve bilgisayar yazılımı konularında uzman bilgisini gerektirir. Daha karmaşık analiz hakkında bir karara varmak istiyorsanız, lütfen Birim A İstatistik ve Performans Denetim Ekiplerine başvurun.

### **Araştırma Sonuçlarınızın Güvenilirliğinin Diğer Bilgilerle Karşılaştırılması**

Veri hazırlaması sırasında her yanıtlayıcının cevaplarını ve genel yanıt oranının güvenilirliğini kontrol etmiş olacaksınız. Ayrıca bütün olarak araştırma sonuçlarının güvenilirliği üzerinde de durmanız gerekir. Bunu bir kaç yolla yapabilirsiniz.

- istatistiksel örnek olarak seçilmiş yanıtlayıcıları araştırdığınızda örnek yapısı ile ana kütle yapısını karşılaştırabilirsiniz. Bu yöntem araştırma örneğinin ana kütleyle temsil ettiğini doğrulamak için piyasa araştırmacıları tarafından kullanılır. Bu araştırmayı ihale yolu ile yaptırıyorsanız ve karşılaştırmayı danışmanlarınızın yapmasını istiyorsanız, büyük bir olasılıkla onlara gerekli bütün bilgiyi sağlamak durumundasınız. Onların kendi kendilerine böyle bir veriye ulaşmaları olası değildir. Aşağıdaki örnek NOP\*’un Aile Kredisi alanlar arasında yapılan araştırma sonuçlarını nasıl doğruladığını göstermektedir.

---

\* Ulusal Kamuoyu Araştırması Kurumunun kısaltılmış adıdır. (Çev.İnc.Hey. notu)

### Örneğin Doğrulanması

Araştırma sırasında çalışmakta olanların toplamı	
- İşçi	603
- Kendi işinde çalışan	73
- Belirtilmeyen	1
Araştırma sırasında çalışmayanlar	65
Asıl hakeden kişiyle yapılamayan görüşme	40
	<hr/>
Gerçekleştirilen toplam görüşme	782
	<hr/>

1989 Kasımında Aile Kredisi alan toplam 275390 kişi arasından örnekleme yapılmıştır. 1989 Kasımında Aile yardımı alanların örnek oranları ile ana kütle oranları arasında yapılan karşılaştırma üç önemli karakteristik bakımından aşağıda yer almaktadır: - tek ebeveynler/çiftler (işçi), işçi/kendi işinde çalışan ve alınan Aile Kredisi tutarı .

TEK EBEVEYN/ÇİFTLER	Ana Kütle	Örnek
Toplam İşçi	239 085	603
	%	%
Tüm gün çalışan tek ebeveyn	42	38
Evli işçi	58	62
ÇALIŞMA KATEGORİSİ		
Toplam	275 398	677
%	%	
İşçi	87	89
Kendi İşinde	13	11
AİLE KREDİSİ TUTARI		
Toplam	275 398	728
	%	%
5 pound altı	7	7
5 pound 14.99 pound arası	20	20
15 pound 29.99 pound arası	32	32
30 pound 44.99 pound arası	24	24
45 pound ve üstü	17	17

Bu tablodan örneğin Aile Kredisi alanlar ana kütlelerini çok iyi bir şekilde temsil ettiğini görebiliyoruz.

- sonuçlarınızı toplamakta olduğunuz diğer kanıtlarla karşılaştırın. Birbirleri ile uyumlu mu? Uyumlu değilse nedenini araştırın.

- aynı alanda başka araştırmalar yapılmışsa, sonuçlarınızı bunların sonuçları ile karşılaştırın. Birbirlerine uyuyorlar mı? Değilse nedenini araştırın; örneğin, metodoloji üzerinde durun,son araştırmadan sonra belirgin değişiklikler olup olmadığını belirleyin.Aşağıdaki örnek MORI'nin isteğimiz üzerine düşük gelirli aileler üzerinde yaptığı araştırmanın sonuçlarını nasıl doğruladığını göstermektedir.

Aşağıda MORI örnek profilinin bazı faktörleriyle,Mayıs 1989 tarihli Yıllık İstatistik Araştırması (ASE) verilerinin bir karşılaştırılması yer almaktadır. Görüleceği gibi iki setin rakamları sadece tek ebeveyn türünde değişiklik göstermektedir. Diğer alt gruplar bakımından (sosyal st göre aileler ve cinsiyet itibariyle tek ebeveynler gruplandırılmaları) MORI ve ASE verileri arasında belirgin bir farklılık bulunmamaktadır. İki grup verinin birbirine yakın olması bütün olarak araştırma bulgularının güvenilirliği açısından güzel bir göstergedir.

	MORI	ASE
	%	%
<b>Gelir Yardımı Alan Ailelerin Sayısı</b>		
İki ebeveynli aileler	27	33
Tek ebeveynli aileler	71	67
<b>Tek Ebeveynli Aileler</b>		
Cinsiyet: Erkek	4	4
Kadın	96	96
<b>Sosyal Statü</b>		
Evlenmemiş	48	45
Ayrı	15	27
Boşanmış	32	26
Dul	3	2

Araştırma sonuçlarınızda bir yanlışlık olabileceğini düşünüyorsanız, Birim A İstatistik Ekibine başvurarak nasıl hareket etmeniz gerektiği konusunda yardım isteyin.

### Araştırma Ürünün Sunulması

Araştırmanız, Ön İnceleme Aşaması ya da Stratejik Plan için bilgi ya da kanıt ürettiğinde araştırmanın tamamlandığını ve ana bulgu ve sonuçları belirtmek yeterli olacaktır. Metodolojiye ilişkin detaylar çalışma kağıtlarında yer almalıdır.

Araştırma Tam İnceleme Aşaması için kanıtlar ürettiğinde, Raporunuzda, hem araştırma metodolojisini anlatmanız hem de araştırma bulgu ve sonuçlarını sunmanız gerekir.

### **Metodoloji**

Metodoloji detaylı tanımlamalar eklerde olmak üzere Raporun ana metninde özetlenebilir. Aşağıdakilere benzer kalemleri içermelidir :

#### Araştırmanın amacı

Böyle bir araştırmaya neden gereksinim vardı? Araştırma size ne yapma imkanı verdi?

Ulusal Denetim Kurumu araştırmaları

3. 12 Ulusal Denetim Kurumu, Bakanlıkta Pratisyen Hekimlerin kontrol sürecindeki rollerinin anlaşılmasına yönelik herhangi bir araştırma bulunmadığını belirlemiştir. Bunun sonucu olarak Ulusal Denetim Kurumu Pratisyen Hekimler arasında araştırma yapılması işini Gallup' a ihale ederek bu kişilere sağlanan rehberlik ve eğitimin sağlık kontrol rollerini gerçekleştirmeye imkan verip vermediğinin değerlendirilmesini istemiştir . Bakanlık ve İngiltere Sağlık Derneği bu çalışmasının yapılmasını onaylamıştır.

Kaynak: Sakatlık Yardımı, Oturum 1989-90 HC 91

#### Araştırmanın Tipi

Araştırma postayla mı, telefonla mı yoksa görüşme yoluyla mı yapıldı?

#### Araştırmayı Kim Yürüttü?

Araştırmayı NAO mu, danışmanlar mı yoksa danışmanlar ile NAO ortaklaşa mı yürüttü?

#### Kim Araştırıldı?

Kamu Hesapları Komisyonu bu bilgileri bize kimin sağladığını kanıtlarıyla bilmek ister. Bu yüzden kimin araştırıldığını olabildiğince ayrıntılı şekilde anlatmanız gerekmektedir.

#### Araştırılan Yanıtlayıcıların Sayısı ve Nasıl Seçildikleri

Kaç yanıtlayıcı araştırıldı? Araştırma bütün ana kütleyi mi kapsıyordu yoksa örnekleme mi başvuruldu? Örnekleme başvurulduysa istatistiksel örnekleme miydi yoksa takdire dayalı örnekleme mi yapıldı? Takdir ölçüsü neydi? Kamu Hesapları Komisyonu metodolojimizle git gide daha çok ilgilenmektedir. Dolayısıyla Komisyona metodoloji hakkında bilgi

verin. Eğer Rapor'da belirtmezsek bu konu Kamu Hesapları Komisyonu toplantısında sorulacaktır.

### Yanıt Oranı

Yanıt oranı Kamu Hesapları Komisyonunun ilgisini eker, bunu Raporunuzda belirtin. Yanıt oranının büyüklüğünü de açıklamanız gerekebilir; örneğin belirli bir tip yanıtlayıcı grubunun, yanıt oranı düşük olarak bilenebilir. Dolayısıyla bu durumu açıklamanız ve araştırma sonuçlarının geçerliliğini doğrulamanız gerekir.

### Araştırma Sonuçları

Araştırma sonuçlarının yayımlanmasını hesaba katın. Kamu Hesapları Komisyonu ham veri ile ilgilenebilir: sorulan sorular ve verilen cevaplar gibi. Bunlar piyasa araştırmacılarına yaptırılan araştırmalarda olduğu gibi bir Ekte verilebilir ya da ayrı olarak yayımlanabilir.

Ek 4' de Sosyal Fon' a ilişkin Kurum Raporun'dan bir alıntı yer almakta ve Performans Denetim Ekibinin araştırma metodolojisini nasıl anlattığı gösterilmektedir.

### **Araştırma Bulgularının ve Sonuçlarının Sunulması**

Araştırma sonuçları ilginç grafiksel sunum için çok elverişli bir alan ise de temelde diğer kanıt ve analizlerden farklı değildir ve genel raporlama ve sunum ilkeleri bunlara da uygulanır.

Ancak, sonuçlar açıklanıp sunulurken açık ifade edilmeye değer bazı özel faktörler - örneğin 'görüş' ten oluşan kanıtın öznel karakteri ya da örnekleme sonuçlarının kesinlik derecesi - ortaya çıkabilir. Sonuçlarınızın etkinliğini söz konusu kanıtın etkinliği ile karşılaştırmak için böylesi bir kanıttan yararlandığınızda özellikle dikkatli olmalısınız. Çünkü denetlenen kurumlar kurum dışından belirlenen performansa göre sorumlu tutulma konusunda hassas olagelmişlerdir. Yine de böyle doğrudan performans sonuçları sağlayabilmesi kamuoyu araştırma tekniklerinin önemli avantajlarından biridir: Araştırma teknikleri gerektiği gibi kullanıldıklarında Raporlarımızın değer ve etkilerini bir hayli artırır.



## ARAŞTIRMALARIN DANIŞMANLARA YAPTIRILMASI

Yönetim Danışmanlarının Seçimine ve İstihdamına ilişkin NAO kitapçığı danışmanların çalıştırılması ile ilgili genel ilkeleri belirtmektedir. Ancak, araştırmayla görevlendirilmeleri danışmanların belli ihtiyaçlarının karşılanması gereğini ortadan kaldırmaz. Örneğin, danışman direktifi neleri kapsayacak, danışmanların tekliflerinden neler beklemeliyiz, danışmanların genel uzmanlık seviyelerini nasıl değerlendirebiliriz? Bu soruların yanıtları aşağıda sıra ile açıklanmaktadır :

### Danışman direktifi neleri kapsayacak

Direktif çalışma konularını araştırmanın amacını ve genel anlamda, hangi bilgiyi elde etmek istediğinizi göstermelidir. Direktifte, danışmanların tekliflerine neleri eklemelerini istediğiniz açıkça belirtilmelidir. Örneğin, araştırılacak kişilerin ya da kurumun seçimine ilişkin düzenlemeler, istediğiniz bilgiyi en ucuz ama zamanlı elde etmenin metodunun ne olduğu ve danışmanların sonuçlarını nasıl sunacakları. Araştırmanın nasıl yapılması konusunda peşin fikirleriniz varsa, danışmanların sizin önceden değerlendirdiğiniz ve elediğiniz görüşleri geliştirmek için zaman harcamamalarını teminen ilk düşüncelerinizi direktifte belirtmeyi dikkate almalısınız.

### Danışmanın teklifinden neler beklemeliyiz

Yukarıda istenenlerden başka, danışmanlar, araştırma geliştirilmeden önce ihtiyaç duyulan ön araştırmanın nitelik ve kapsamı ile ilgili ayrıntıları tekliflerine koymak durumundadırlar. Ayrıca danışmanlar çalışmanın maliyetinin dayandığı varsayımları, örneğin görüşmelerin uzunluğunu, yöneticilerin araştırmaya katılım derecesini ve sonuçların yazılı yorumunun yapılıp yapılmayacağını belirtmelidirler.

### Danışmanın genel uzmanlık seviyesini nasıl değerlendirebiliriz.

Danışmanların tekliflerini değerlendirmenin standart biçimleri “Yönetim Danışmanlarının Seçimi ve İstihdamı” adlı kitapçıkta belirtilmiştir. Bunlara ek olarak danışmanın size şu detayları verdiğinden emin olmalısınız :

alan çalışması; anketilerin seçimi ve eğitimi; ve kalite izleme ve kontrol düzeyi

İşlem ve dökümanların redaksiyonu, kodlanması ve zımbalanması; personel kalitesi ve eğitimi; bu fonksiyonların izlenmesi ve kalite kontrolü;

Analiz ve tablolaştırma; kullanılan bilgisayarlar ve makineler; tablo sayı ve çeşidine ilişkin kısıtlamalar.

## ARAŞTIRMADA KULLANILAN AÇIKLAYICI MEKTUBA BİR ÖRNEK

Mayıs 1990

Sayın bilgisayar kullanıcısı

### NAO BİLİŞİM TEKNOLOJİSİ KULLANICI ARAŞTIRMASI

Ulusal Denetim Kurumu halen MOD bilgi teknolojisi üzerinde bir araştırma yürütmektedir. NAO, MOD' dan bağımsızdır ve Parlemantoya rapor sunar. Bu çalışma Komptrolör ve Genel Denetçi\* tarafından ve Meclis Kamu Hesapları Komisyonu' na rapor olarak sunulacaktır. MOD 3/85 Genel Mali Duyurusu MOD ve NAO arasındaki ilişkiyi daha ayrıntılı açıklamaktadır.

Bilişim teknolojisi çalışmamızın bir parçası olarak, bilgisayar sistemleri kullanıcıları arasında bir araştırma yürütüyoruz. Biriminiz bu araştırmaya katılımcı olarak seçilmiştir.

Bu araştırmanın amacı, kullanıcıların BİLİŞİM TEKNOLOJİSİ sistemlerinin planlama ve işletim aşamalarına ne ölçüde katıldıkları hakkında fikir edinmek ve sizin sistem hakkında ne düşündüğünüzü saptamaktır. Bu açıdan sizin de bu anket formunu doldurmanızı rica ediyoruz. Lütfen anket formunu kendiniz doldurunuz; sizin kişisel deneyim ve görüşlerinizle ilgileniyoruz.

Soruları olanaklı olduğunca samimiyetle doldurmanız bizi mutlu kılacaktır. Bu araştırmayı MOD' un atadığı koordinatörle ele alıp değerlendirdik. Ancak cevaplarınız MOD' daki herhangi bir kişiye gösterilmeyecektir. Raporumuzda yanıtların bir özetine yer vermekle beraber, tek tek bilişim teknolojisi kullanıcıları belirtilmeyecektir.

Anket formu MOD' daki değişik sistemlerin çok sayıda kullanıcılarına yollanmış durumdadır. Bunun sonucu olarak bazı sorular sizinle ve sisteminizle ilgili olmayabilir. Size uygun olmadığını düşündüğünüz soruları dikkate almayınız ve cevaplamayınız. Anket formundaki yerler yeterli olmazsa lütfen cevaplarınıza ayrı bir kağıtta devam ediniz.

\* Komptrolör ve Genel Denetçi, İngiltere Sayıştay Başkanının ünvanıdır. (Çev. Inc. Hey. Notu)

Lütfen tamamlanmış Anket formunu 22 Haziran 1990 tarihine kadar ekteki zarfın içinde şu adrese gönderiniz:

Mr A Gordon  
Room C510  
National Audit Office  
157-197 Buckingham Palace Road  
Victoria  
London SW1Welfare State 9SP

Sorularınız varsa ve anket formundan başka nüshalar istiyorsanız lütfen Sandy Gordon'la 071 798 7708 (GTN 3935 7708) numaralı telefonla irtibata geçiniz. Yardımlarınız için çok teşekkürler.

Saygılarımla

A D Gordon

Kaynak : NAO MOD Bilişim Teknolojisi Sistemleri Kullanıcı araştırması

---

## ANKET FORMUNUN MİZANPAJİ HAKKINDA ÖNERİLER

1. Kapalı uçlu sorularda soruları sola yanıtları sağına yerleştirin.
2. Kapalı uçlu soruların yanıtları için kutular hazırlayın.
3. Analiz ve kodlamayı kolaylaştırmak için kapalı uçlu soruların yanıtlarını biri diğeri altına gelecek şekilde sıralayın.
4. Açık uçlu sorular için beklediğiniz uzunluğı belirtin.
5. Uygun olduğı durumlarda soruları yanıtlamak için yönlendirici açıklamalar yapın.
6. Yanıtlayıcının önceden belirlemediğı görüşlerini almak için anketin sonuna ek bir soru eklemeyi düşünün.
7. Araştırmanın çekici gözükmesi ve yanıtlayıcıların kolay tamamlaması için sorular arasında boşluklar bırakın.
8. Yanıtlayıcılardan anketin bütün bölümlerini doldurup doldurmadıklarını kontrol etmelerini isteyin.
9. Yanıtlayıcılara anketi nereye yollamaları gerektiğini hatırlatın ve kendilerine pullu bir zarf gönderin.
10. Yanıtlayıcılara anketi doldurdıkları için teşekkür edin.

1

A Ortalama bir haftada ELGIN kullanarak aşağıdakilerin her ibriden yaklaşık kaç adet üretiyorsunuz.

Taslak olarak ürettiğiniz yazılar.

Nihai döküman olarak ürettiğiniz yazılar.

B Geçtiğimiz altı ay içerisinde ELGIN'ın kullanımı ile ilgili olarak şahsen aşağıdaki sorunlardan hangisi ile karşılaştınız ?  
(Lütfen her sorun için EVET ya da HAYIR kutucuğunu işaretleyiniz, eğer yanıtınız EVET ise lütfen her biriyle ayda yaklaşık kaç defa karşılaştınız.

Teçhizat arızası/bozulma

İletişim arızaları

Veri dosyalarının kaybı

Klavyede girilmiş olmasına rağmen ekrandaki görüldüde gecikme

Dosya yüklenmesinde (geri çağrılmasında) aşırı gecikme

Getirilen dökümanların görünmesindeki aşırı gecikmeler

Boş ekran bulmada yaşanan sorunlar

Boş yazıcı bulmada yaşanan sorunlar

Yetersiz ekran düzeni

Diğer sorunlar

(Lütfen Belirtiniz)

C Lütfen, aşağıdaki boşluğu ELGIN sistemini-çalışma biçimi, sizin üzerinizdeki etkileri-ile ilgili önerileriniz için kullanın

Lütfen anket formunun tamamını doldurduğunuzdan emin olduktan sonra size gönderilen zarfın içerisine koyarak aşağıdaki adresi postalayın.....

National Audit Office  
Buckingham Palace Road  
London SW1 Welfare State 9SP

BU ARAŞTIRMAYA YAPTIĞINIZ KATKILARDAN DOLAYI  
TEŞEKKÜR EDERİZ

2

3

5

7

8

10

6

4

9

Birim Sayısı	Yaklaşık kullanılan toplam A4 Sayfası
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

EVET	HAYIR	Ayda yaklaşık kaç kere
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

## ARAşTIRMA METODOLOJİSİNİN NASIL BELGELENDİĞİNİ GÖSTERMEK ÜZERE SOSYAL FON HAKKINDAKİ KURUM RAPORUNDAN BİR ALINTI

### EK 6

#### Araştırmalar ve Örnekler

##### Sosyal Güvenlik Kurumunun Yerel Ofisleri Hakkındaki Araştırmalar

1. Ulusal Denetim Kurumu, Sosyal Güvenlik Kurumu yerel ofislerini temsilen seçilen 42 örnek üzerinde bir araştırma yapmıştır. Örnek Kurumla mutabakata varıldıktan sonra İngiltere, İskoçya ve Galler ofisleri temsilen seçilmiştir. Araştırmanın amacı Sosyal Fonun işleyişi hakkında bilgi sağlamaktır. Anket formları, örneklemedeki ofislere Aralık 1989'da postalanmış ve formların hepsi usulüne uygun biçimde doldurularak geri gönderilmiştir. Daha sonra 42 ofisten 22'si bu ofislerdeki işleyiş sorunlarının tartışılması ve Kurum'da bulunmayan istatistiksel verilerin elde edilmesi amacıyla ziyaret edilmiştir. Geriye kalan ofislerle ve gerektiğinde ankete verilen cevapları aydınlatmak amacıyla telefonla irtibat kurulmuştur.

##### Sosyal Güvenlik Kurumunun Bölgesel Ofisleri Hakkındaki Araştırmalar

2. Bölgesel ofislerin Sosyal Fon bütçesinin kontrolü bakımından resmi işlevleri bulunmakta, ancak yerel ofislerin Fon içindeki faaliyetlerini izlemekte ve desteklemektedirler. Bu izleme yerel ofislerin rapor ve istatistiklerinde ifade edilen başarı göstergelerine tamamlayıcı bilgi sağlamak amacıyla en az yılda bir ya da iki yılda bir ziyaret edilmesini kapsamaktadır. Bu ziyaretler sırasında bölgesel ekipler yerel ofislerde seçilmiş olaylar üzerinde bir kalite değerlendirmesi yaparlar.

3. Bölgeler, yerel ofislerden ayrı ayrı aylık veri toplayıp bu verileri Kurumca merkezi düzeyde kullanılmak üzere birleştirirler. Bölgeler ayrıca Sosyal Fon faaliyetlerinde beklenmedik gelişmeler - yerel ofislerin aylık bütçe rakamlarından %5 ve daha fazla sapma olması dahil - olduğunda merkeze açıklayıcı bir rapor gönderirler.

4. Ulusal Denetim Kurumu elemanları İngiltere ve Galler'deki altı bölgesel ofisin hepsini ve İskoçya Kontrol Ofisini ziyaret etmiştir. Ziyaretin amacı bunların Sosyal Fon ile ilgili çalışmalarını ele alıp görüşmek ve örnek olarak seçilen 42 yerel ofisin performans verilerini toplamaktır.

#### **Gelir Yardımı Alan Çocuklu Aileler ile İlgili Araştırma**

5. Ulusal Denetim Kurumu, MORI'yi Gelir Yardımı alan aileleri temsil eden bir örnekleme üzerinde araştırma yapmak üzere görevlendirmiştir. Bu araştırmanın amacı, yardım alan ailelerin Sosyal Fon dahil olmak üzere kendilerine sunulan bu olanaktan ne kadar yararlandıklarının, yardımdan ve yardım sisteminin faaliyetlerinden haberdar olup olmadıklarının ve yardıma yönelik tavırlarının ne olduğunun saptanmasıdır.

6. MORI Ocak 1990 ve Mart 1990 tarihleri arasında, İngiltere, İskoçya ve Galler'deki 40 Parlamento seçim bölgesindeki 203 sayım yerinde örnek seçilen 1040 aile ile görüşmüştür. Bu veri Sosyal Fondan yardım alan ya da yardım almaya uygun çocuklu aileler için temsili örneklem sağlamıştır.

#### **Gönüllüler Sektörü Üzerinde Yapılan Araştırma**

7. Sosyal Fon uygulaması başlatılmasının gönüllü kuruluşlar üzerinde bir etkisi olup olmadığını ortaya çıkarmak için, Ulusal Denetim Kurumu, Sosyal Fon'dan ihtiyaçları karşılanan veyahut Fon'la ilişkide bulunan ya da bulunması muhtemel kuruluşlar üzerinde Mart 1990'da posta yoluyla bir araştırma yürütmüştür. Ulusal Denetim Kurumu, 239 cevap almıştır. Bunun 40'ı anketi tam olarak dolduramayan - örneğin ilgili hizmeti sağlamadıkları için - kuruluşlara aittir. Bazı yerel kuruluşlar merkezleri yoluyla cevap vermişlerdir. Bazı durumlarda anket formu alanlar tarafından bazı diğer gruplar için çoğaltılmış ve bunlardan bir kısmı yanıt göndermiştir. 25'i ulusal kuruluş, 143'ü 13 ulusal kuruluşun yerel birimi ve 31'i gönüllü kuruluş olmak üzere 199 cevap analize tabi tutulmuştur.

8. Bu yanıtlar sadece Ulusal Denetim Kurumunun araştırdığı 42 yerel ofis çapında değil ülke çapındaki geniş yelpazede kuruluşların görüşlerini temsil etmektedir. Kuruluşlar hem büyüklükleri hem de başvuranlara sağlayabildikleri yardım türleri açısından değişiklikler göstermektedir. Örneğin bazıları mali yardımda bulunurken bazıları gıda yardımı, bazıları ise danışma hizmeti sağlamaktadır. Bazı kuruluşlar ise bütün bu değişik hizmetler dizisini sağlamaktadır.



### **Mahalli İdareler Sosyal Hizmet Birimleri**

9. Ulusal Denetim Kurumu ayrıca, Sosyal Güvenlik Kurumu yerel ofislerinin görev sahasına giren 22 mahalli idare sosyal hizmet biriminin görüşünü almıştır.

### **şartlı Tahliye Hizmetleri Hakkında Araştırma**

10. Ulusal Denetim Kurumu Mart 1990'da ayrıca şartlı tahliye hizmetlerini yürüten makamlardan Sosyal Fon ile ilgili deneyimlerini bildirmelerini istemiştir. Bunlardan 32 tanesi görüş bildirmiştir.

Kaynak : Kurum' un Sosyal Fon Hakkında Raporu'nun 6 Numaralı Eki, Oturum 1990-91, HC190