



Vatandaş Karneleri Eğitim Programı

İzleme, Öğrenme ve Diyalog

TEPAV, Ankara, 27 – 31 Mart 2010





Vatandaş Karneleri Eğitim Programı

İzleme, Öğrenme ve Diyalog

TEPAV, Ankara, 27 – 31 Mart 2010

ARKA PLAN

Kamu sektörünün kaliteli, etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunabilmesi için temel ihtiyaçlardan bir tanesi vatandaşların karar alma süreçlerine katılmaları ve sivil toplum örgütleri aracılığıyla kamu idarelerinin kullandığı kamusal kaynaklarla sunduğu hizmetlere ilişkin hesap vermesini teşvik etmektir.

Geçtiğimiz 10-15 yıllık dönemdeki kamu reformları önceki reform girişimlerinden farklı olarak demokratikleşmeye daha çok ağırlık vermiş ve aşağıdan yukarı bir dönüşümü teşvik etmiştir. Aynı dönemde Türkiye’de sivil toplum da hareket kazanmış öğrenmeye, örgütlenmeye ve katılıma daha hevesli hale gelmiştir. Değişik sektörler ve temalar çerçevesinde çeşitli düzeylerde örgütlenen vatandaşlar Türkiye’nin hemen her yerinde daha iyi hizmet sunumunu talep etmeye başlamışlardır. 2005-2006 yıllarında baştan aşağıya değişen yerel yönetim kanunları da yerel yönetimlerin vatandaşları anketler, hizmetlere gönüllü katılım, ortaklık mekanizmaları ve benzeri araçlar ile yönetimin her aşamasına dahil etmelerini teşvik etmektedir.

Bazı yerel yönetimler son dönemlerde vatandaşlara erişmede ve onları planlama ve yönetim süreçlerine dahil etmede başarılı örnekler göstermişlerdir. Ancak bu başarılı örnekler halen az sayıdadır ve katılım süreçlerinin olgunlaşmasında kat edilmesi gereken mesafeler bulunmaktadır. Gerek merkezi ve yerel yönetimler olmak üzere kamu yönetiminin gerekse de sivil toplum kuruluşlarının (dolaylı olarak vatandaşların) yapıcı bir şekilde nasıl sağlıklı bir etkileşim kurulabileceği konusunda kapasite gelişimine ihtiyacı vardır. Yerel düzeyde kamu yönetimi ve vatandaşlar arasında hizmet sunumu üzerinden kurulacak bir ilişki kapasite gelişiminin konusu olmalıdır.

Sıradan vatandaşların yerel düzeyde kamu yönetimi tarafından (veya denetiminde) sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini ve diğer geri bildirimlerini iletebilmeleri açısından Vatandaş Karneleri önemli bir araçtır. İlk kez Hindistan’da geliştirilen ve pek çok ülkede kullanılan Vatandaş Karnelerinin yerel düzeyde kamu yönetiminin hizmet sunumunun iyileştirilmesinde etkili bir araç olduğu kanıtlanmıştır. Türkiye’de de vatandaş karneleri uygulamasının niteliksel ve niceliksel bulgulara dayalı sistematik yöntem aracılığıyla 1) yerel hizmetlere ilişkin hizmet kullanıcıları olarak vatandaşların algılarının ortaya çıkarılması 2) yerel düzeyde sivil toplum örgütlerinin hizmet sunumunun kalitesi üzerinden kamu yöneticileriyle diyaloga girmesine yardımcı olması konusunda fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Türkiye’de Kent Konseyleri merkezi yönetim, yerel yönetim ve sivil toplum kuruluşlarını çözümde ortaklığa dayalı olarak bir araya getirmesi ve vatandaş katılımını teşvik eden kurumsal anlayış ve yapılanmasıyla Vatandaş Karnesi uygulamaları için ideal bir ortam sunmaktadır.

Vatandaş Karneleri Eğitim Programı 27-31 Mart 2010 tarihleri arasında Ankara’da gerçekleştirilecektir. Eğitim TEPAV bünyesinde faaliyet gösteren TRIPP (Kamu Politikaları Eğitim ve Araştırma Enstitüsü tarafından Dünya Bankası ve Public Affairs Centre (Hindistan) işbirliğinde organize edilmektedir.

PROGRAM AKIŞI

Eğitim programı katılımcılar arasında etkileşim sağlayacak bir şekilde tasarlanmıştır. Programda Dünyanın değişik coğrafyalarından iyi uygulama örnekleri ve vaka analizleriyle zenginleştirilmiş bir içerik sunulacaktır. Program artıca katılımcıların vatandaş karnesi uygulamasını kendi kentleri bağlamında kavramsallaştırmasını ve planlayabilmelerini sağlayacaktır.

Beş günlük eğitimin akışı şu şekildedir. **Birinci gün**de katılımcıların vatandaş karnesi yaklaşımı için yönlendirilmesi ve yöntemin kendi kentleri bağlamında faydasını ve etkisini değerlendirmelerini sağlamak amaçlanmaktadır. **İkinci gün** saha araştırmasının yöntemi örneklem seçimi gibi konular uzmanı olmayanların da takip edebileceği bir biçimde aktarılacaktır. **Üçüncü gün** karnelerin analizinin nasıl gerçekleştirileceği ve sonuçların kamuoyu gündemine nasıl getirileceği ve sonuçlarla ilgili savunuculuğun nasıl yapılabileceğine ilişkin konular işlenecektir. **Dördüncü gün** her bir katılımcı bir hane halkı görüşmesi gerçekleştirecektir. Ankara-Mamak ilçesinde gerçekleştirilecek görüşmelerle anket tasarımına ve uygulamasındaki insan boyutunun ortaya konması beklenmektedir. **Beşinci günde** önceki dört günde çerçevesinde öğrenilenlerin birleştirilerek katılımcıların kendi şehirleri için bir vatandaş karnesi planı hazırlaması sağlanacaktır.

EĞİTİM PROGRAMININ HEDEFLERİ

Eğitim programının sonunda katılımcıların aşağıdaki konular hakkında temel beceri sahibi olmaları beklenmektedir.

- Vatandaş karnelerinin bağlamı, gerekçesi ve içeriği
- Vatandaş karnelerinin kapsamının tanımlanması, soru formu tasarımı ve örneklem
- Karnelerin analiz edilmesi
- Bulguların yayılımının sağlanması ve sonuçların savunuculuğunun yapılması
- Karne bulguları temelinde kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi için bir stratejinin planlanması
- Kentlerinde vatandaş karneleri uygulamasının gerçekleştirilmesi ve diğer kentlerin uygulamalarına destek olunması



ORGANİZASYON

Eğitim yeri: Eğitim Söğütözü Cad. No:43 TOBB-ETU Yerleşkesi 2. Kısım, Söğütözü – Ankara adresinde bulunan TEPAV binasında gerçekleştirilmektedir.

Konaklama: İl dışından gelecek katılımcıların konaklaması Beşevler’de bulunan Başkent Öğretmenevi’nde olacaktır. Öğretmenevi şehirlerarası otobüs terminaline ve eğitimin gerçekleştirileceği TEPAV’a araç ile 5 dk mesafededir.

Eğitim dili İngilizcedir, Türkçeye simultane çeviri hizmeti sağlanmaktadır. Kullanılacak eğitim materyalleri Türkçe olarak hazırlanmıştır.

Yemek: Organizasyon boyunca öğle yemekleri TEPAV binasında verilecektir. **Öğretmenevinde kalan katılımcılar akşam yemeklerini öğretmenevi restoranında yiyebilirler**, bununla ilgili yönlendirme öğretmenevi resepsiyonundan yapılacaktır. **27 Mart Cumartesi akşamı** tüm katılımcılar için Söğütözü Çevre Orman Bakanlığı Lojmanları bölgesinde bulunan Fevzi Hoca Restaurant’ta saat 18:30’da akşam yemeği verilecektir.

Servis: Öğretmenevi ve TEPAV arasında sabah ve akşam servis olacaktır. Öğretmenevinden otobüs her gün eğitim başlangıç saatinden yarım saat önce hareket edecektir.

Havaalanı transferi: İl dışından gelen katılımcıların geliş ve dönüşleri için havaalanı transferleri Yankı Seyahat Acentesi tarafından yapılmaktadır. Seyahatlerle ilgili bilgilendirme katılımcılara doğrudan cep telefonlarına yapılmaktadır. Bir sorun halinde acenteden transferleri koordine eden Hasan Bey’e 533 489 65 48 no’lu telefondan ulaşılabilir.

Organizasyon Sorumluları:

| | |
|--|---|
| Emre Koyuncu emre.koyuncu@tepav.org.tr Tel: 0312 292 55 35 Faks: 0312 292 55 55 Cep: 0532 451 34 31 | Nihan Sırıklıoğlu nihan.siriklioglu@tepav.org.tr Tel: 0312 292 55 69 Faks: 0312 292 55 55 Cep: 0532 451 34 31 |
|--|---|

EĞİTMENLER

Dr. Samuel Paul



Dr. Samuel Paul, yönetim ve kamusal hesap verilebilirlik konularındaki çalışmalarıyla uluslararası bir üne sahip, kar amacı gütmeyen bir kuruluş olan Kamu İşleri Merkezi'nin (Public Affairs Center) kurucusudur ve Bangalore, Hindistan'da yaşamaktadır. Dr. Samuel Paul uzun yıllar Ahmedabad'ta bulunan Hindistan Yönetim Enstitüsü'nde ekonomi profesörlüğü ve yöneticilik yapmıştır (1972-78). 1984-1991 yılları arasında Washington'da Dünya Bankası için danışmanlık yapan Paul, Birleşmiş Milletler Ulus Ötesi Şirketler (TNCs) Komisyonu, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve pek çok uluslararası kuruluşa danışmanlık yapmış ve birçok uluslararası araştırma merkezinin yönetim kurulunda yer almıştır. Hindistan Devlet Bankası, Hindistan Endüstri ve Finans Kurumu ve Hindistan, Gujarat ve Karnataka Hükümeti'nin çeşitli komitelerinin yönetim kurullarında bulunmuştur.

Samuel Paul çok sayıda kitap ve makale yazmış, Harvard Business School, Harvard Kennedy School of Government, Princeton University's Woodrow Wilson School of Public Affairs'ta ders vermiştir. Padma Shri (Hindistan Hükümeti) ve Gill Memorial Award (Dünya Bankası) dahil olmak üzere pek çok ulusal ve uluslararası ödül sahibidir. Yayınları arasında; Managerial Economics, Managing Development Programs: Lessons of Success, Corruption in India: Agenda for Action, Holding the State to Account, ve Who Benefits from India's Public Services? bulunmaktadır.

Dr. Paul halen Başbakanlık Üstün Yönetim Ödülleri Uzmanlar Komitesi üyeliği, Karnataka Hükümeti Büyük Bangalore Komitesi üyeliği ve CMC Vellore Hastanesi'nde başkan yardımcılığı yapmaktadır.

Dr. Sita Sekhar



Dr. Sita Sekhar, Mayıs 2009'dan bu yana Kamu İşleri Vakfı'nın direktörlüğünü yapmaktadır. Vakıfta, Vatandaş Skor Kartı, sosyal hesap verilebilirlik için araştırma yöntemleri, hizmet sunumu izleme ve değerlendirmesi konularındaki projelerin yöneticiliğini yapmaktadır. Dr. Sita, özellikle araştırma yöntemleri ve Vatandaş Skor Kartı konularında uzmanlık ve tecrübe sahibidir. Kamu İşleri Vakfı'na katılmadan önce benzer çalışmalar yapan Kamu İşleri Merkezi'nde Katılımcı Yönetişim Araştırma Grubu başkanlığı yapmıştır.

Chennai'de bulunan Meenakshi College for Women'da altı yıl boyunca yüksek lisans ve doktora öğrencilerine niteliksel araştırma metodları, işletme matematiği, istatistik, işletme yönetimi ve pazarlama dersleri vermiştir. Delhi merkezli bir sivil toplum kuruluşu için Karnataka'daki küçük ölçekli işletme sahibi kadın girişimciler ve çalışanları üzerine bir araştırma yapmıştır. Ayrıca, Dünya Bankası için çeşitli çalışmalarda danışmanlık yapmıştır. Dr. Sita Sekhar Jodhpur, Rajasthan'da Ekonomi alanında aldığı eğitimini ve ekonometri lisans üstü programını başarı ile tamamlamıştır.. 1995 yılında Madras Üniversitesi'nden doktora derecesini almış ve doktora tezini "Hindistan'da kentlerde işgücü ve ücretlerde cinsiyet farklılıkları" üzerine yazmıştır.

GÜNDEM

| Gün | Oturum | Süre |
|---|---|---------------|
| Öğretmenevi'nden TEPAV'a hareket 09:30 | | |
| 1. Gün 27 Mart Cumartesi | Tanışma | 10.00 – 10.30 |
| | Vatandaş Karnelerine Giriş <i>Kapsam & Gerekçe, Özellikler, Uygulamalar</i> | 10.30 – 11.30 |
| | Çay Arası | 11.30 – 11.45 |
| | VK'nin Uygulanabilirliğinin Değerlendirilmesi | 11.45 – 13.00 |
| | Öğle Arası | 13.00 - 14.00 |
| | VK Metodolojisine Giriş <i>VK sürecinin temel adımları</i> <i>Araştırma/çalışma amaçlarını belirlemek</i> | 14.00 – 16.00 |
| | Çay Arası | 16.00 – 16.15 |
| | Grup çalışması ve tartışma | 16.15 – 17.30 |
| | !!!!DİKKAT BU GECE SAATLER 1 SAAT İLERİ ALINACAKTIR!!!! | |
| Öğretmenevi'nden TEPAV'a hareket 09:00 | | |
| 2. Gün 28 Mart Pazar | 1. Gün Tekrarı | 09.30 – 09.45 |
| | VK Tasarımı – Araştırmanın Bilimi <i>Araştırma aracı / anket tasarımı</i> | 09.45 – 10.45 |
| | Çay Arası | 10.45 – 11.00 |
| | Grup Çalışması – Anket | 11.00 – 13.00 |
| | Öğle Arası | 13.00 – 14.00 |
| | Temsili örneklemin seçilmesi | 14.00 – 15.00 |
| | Grup Çalışması – Örneklem | 15.00 – 16.00 |
| | Çay Arası | 16.00 – 16.15 |
| | Araştırma ekibini harekete geçirmek & eğitmek <i>Alan çalışmasının kalitesini sağlamak</i> | 16.15 – 17.30 |
| Öğretmenevi'nden TEPAV'a hareket 09:00 | | |
| 3. Gün 29 Mart Pazartesi | VK Tasarımı – Araştırmanın Bilimi <i>Veri analizi, Bulguları yorumlamak, VK raporu formatı</i> | 09.00 – 13.00 |
| | Öğle Arası | 13.00 – 14.00 |
| | Grup Çalışması – Analiz & Yorumlama | 14.00 – 15.00 |
| | Grup Çalışması Sunumu | 15.00 – 15.30 |
| | VK – Savunuculuk ve Reform Sanatı- <i>Vatandaşlar ve Yönetimler ne yapabilir?</i> <i>VK bulgularını yayınlamak</i> <i>Paydaşları anlamak</i> <i>Etkili iletişim stratejileri oluşturmak</i> <i>Etkili savunuculuk için ipuçları</i> <i>Reform için gündem oluşturmak</i> | 15.30 – 16.30 |
| | Çay Arası | 16.30 – 16.45 |
| | VK uygulamalarında örnek olay incelemeleri | 16.45 – 17.30 |
| | | |

| Öğretmenevi'nden TEPAV'a hareket 09:00 | | |
|--|--|---------------|
| 4. Gün 30 Mart Salı | 3. Gün Tekrarı | 09.30 – 09.45 |
| | VK için alan çalışması | 09.45 – 13.00 |
| | Öğle Arası | 13.00 – 14.00 |
| | Alan çalışması ve veri girişi ve analizi hakkında bilgilendirme | 14.00 – 14.30 |
| | Grup Çalışması | 14.30 – 16.00 |
| | Çay Arası | 16.00 – 16.15 |
| | Grup Sunumları | 16.15 – 17.30 |
| Öğretmenevi'nden TEPAV'a hareket 09:00 | | |
| 5. Gün 31 Mart Çarşamba | 4. Gün Tekrarı | 09.30 – 09.45 |
| | Grup Çalışması – VK'ne Bütünleşik Bir Yaklaşım | 09.45 – 11.45 |
| | Grup Çalışması Sunumları | 11.45 – 13.00 |
| | Öğle Arası | 13.00 – 14.00 |
| | Grup Çalışması Sunumu | 14.00 – 14.30 |
| | VK filmleri ve tartışma | 14.30 – 15.45 |
| | Değerlendirme | 15.45 – 16.30 |
| | Kapanış | 16.30 – 17.30 |

VATANDAŞ KARNELERİ HAKKINDA GENEL BİLGİLENDİRME

1. Giriş

Vatandaş karneleri (VK), kamu hizmetlerinin performansı hakkında hizmet kullanıcılarının değerlendirmelerine dayanan katılımcı anketlerdir. *Vatandaş karneleri, salt bir veri toplama çalışması değil, sürece eşlik eden yaygın medya ve sivil toplum savunuculuğu aracılığıyla, kamunun hesap verme yükümlülüğünü yerine getirmesini teşvik eden bir araçtır.*

Vatandaş karneleri 1994'te Hindistan, Bangalore'da bağımsız bir Sivil Toplum Kuruluşu'nun (STK) – Public Affairs Center – bir çalışması sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışmanın ortaya çıkışında, özel sektörün tüketicilerden geribildirim toplama çalışmalarını, kamu malları ve kamu hizmetlerine uyarlama fikri yer almıştır. Tıpkı bir öğretmenin okul karnelerini hazırlarken öğrencileri çeşitli konulardaki performansına göre notlandırması gibi, vatandaş karnesi de sağlık, eğitim, emniyet, vb. alanlardaki farklı hizmetlerin kullanıcıları tarafından hizmete ilişkin kalite ve memnuniyeti ile ilgili değerlendirmelerini veya sunulan bir hizmetin kullanılabilirliği, ulaşılabilirliği, kalitesi ve güvenilebilirliği gibi konulardaki performanslarını verilen puanlar aracılığıyla toplamaktadır. Böylece bulgular, bir dizi gösterge üzerinden hizmetlerden genel memnuniyetini ve kalitesinin toplu bir sayısal ölçütünü temsil etmektedir.

Vatandaş karneleri, halkın geribildirimlerini sistematik bir şekilde toplayarak ve yayınlayarak, hizmet kullanıcısı olarak vatandaşların kuruluşlara performansları hakkında güvenilir ve toplu bir şekilde sinyal verebildikleri ve değişim için motive edebildikleri yararlı bir araçtır.

2. Uygulamanın Kapsamı

Vatandaş karneleri, kamu hizmetlerinde kalite ve memnuniyet hakkında kullanıcı algısı gibi talep tarafındaki verilerinin olmadığı durumlarda sıklıkla kullanılmaktadır. Bangalore'da kent hizmetlerinin değerlendirilmesi bağlamında başlamasının ardından dünyanın değişik coğrafyalarında çeşitli düzey ve sektörlerde kullanılmaktadır.

Bazı güncel uygulamalar şunlardır: (1) vatandaş karnelerini yoksullara yönelik hizmetler için performansa dayalı bütçe tahsisine temel oluşturmak için kullanmak (Filipinler), (2) kamu hizmetlerinin ulaşılabilirliği, kullanılabilirliği, güvenilirliği ve memnuniyeti konularında eyaletler arası karşılaştırmalar (Hindistan), (3) ulusal hizmet sunumu anketleri (Uganda) ve (4) yönetim reformu projelerinde halkın kamu hizmetlere ilişkin görüşlerini almak (Ukrayna ve Bangladeş).

Vatandaş karneleri uygulamalarının başarısı, değişim için müzakere etme yeteneğine, katılım seviyesine ve bir liderin varlığına (ya da yokluğuna) büyük bir şekilde bağlı olarak çeşitlilik göstermektedir. Genel olarak etkin bir vatandaş karnesi girişimi, dört unsurun birleşimini gerektirmektedir: 1) kamu yönetiminin sosyo-politik bağlamının kamu finansmanının yapısının anlaşılması, 2) bilimsel uygulama ve anketlerin analizi için teknik yetkinlik, 3) bulguları kamusal alanda yayınlamak için medya desteği ve savunuculuk kampanyası ve 4) uygulamanın tekrar edilebilirliği için kurumsallaşma yönünde atılacak adımlar.

3. Vatandaş Karnelerinde Kilit Aşamalar

Vatandaş karnesi girişimi, bir anket uygulamasının ötesine geçen bir süreçtir. Etkili ve güvenilir bir anket yapmanın teknik yönü itibariyle yarı 'bilim'dir; tartışmayı teşvik eden ve sonuçları üreten savunuculuk stratejisini harekete geçirme becerisiyle yarı 'sanat'tır.

Farklı paydaşların katılımı çeşitli aşamalarda gerçekleşir – (a) performans göstergelerinin ve anahtar konuların vatandaşlarla yapılan odak grup tartışmalarıyla belirlendiği anketlerin tasarımında, (b) anket verilerini desteklemek amacıyla nitel mülakatların kullanıldığı anketlerin uygulaması sırasında ve (c) çeşitli STK'ların bir araya getirilerek sonuçların aktarılması ve kamuoyu oluşturulması ve savunuculuğa katkı sağlanması için.

Genel olarak, vatandaş karnesi girişimi aşağıda kısaca tarif edilen 6 temel aşamaya dayanmaktadır.

3.1 Kapsamın, Aktörlerin ve Amacın Belirlenmesi

İlk olarak yapılması gereken değerlendirme çerçevesinin belirlenmesidir. Burada değerlendirmenin hangi sektörlere veya hangi hizmet sunum birimlerine ilişkin olduğu gibi konular ele alınmaktadır. Kriterler bağlama göre değişir: büyük miktarlarda kamu parası kullanan kuruluşlar, doğrudan yoksullar ile ilgili olan kuruluşlar, emniyet ve asayiş gibi hassas görevlere sahip kuruluşlar, kullanıcıların sürekli sözlü şikâyetleriyle uğraşan kuruluşlar ve benzerleri gibi.

İkinci olarak, bir karne uygulamasının yönetimi önemli bir iştir. Bu nedenle *bu uygulamayı gerçekleştirebilecek organizasyon becerileri yüksek güvenilir kuruluşların belirlenmesi gerekmektedir.* Aracı örgüt/kişinin saygınlığı, bulguların nihai güvenilirliğini doğrudan etkilemektedir.

3.2 Anketlerin Tasarlanması

İlk olarak, paydaşların belirlenmesinin ardından, hizmet sağlayanlar ve hizmetten yararlananlarla birlikte anketlerin tasarlanması için girdi sağlayacak görüşmeler gerçekleştirilir. Hizmet sağlayanlar sadece hangi hizmeti sunmakla görevli olduklarını değil, aynı zamanda hizmetlerini iyileştirmelerine yardımcı olacak kullanıcı geribildirim alanlarını da belirtirler. Benzer bir şekilde, kullanıcılar hizmetlerle ilgili ilk izlenimlerini açıklayabilirler. Böylece kapsamlı bir inceleme gerektiren alanlar ortaya çıkarılabilir. Anket tasarımı sona erdiğinde, uygulamaya konmadan önce benzer odak gruplarla ön testten geçirilmesi gerekmektedir. Anketlerin hane halkının çeşitli üyeleri tarafından yanıtlanacak farklı bölümlere ayrılmasına, yanıt verenlerin demografik istatistikleri (cinsiyet, yaş, aile büyüklüğü, vs.) ve gelir/harcama düzenlerinin ele alınmasına anket tasarımında dikkat edilmelidir.

3.3 Örneklem

İlk olarak, örneklem boyutunun belirlenmesi gerekmektedir. Genel olarak, daha büyük bir örneklem düzeyi daha iyidir; ancak bunun bütçe, zaman ve insan kaynağı kısıtlarına bağlı olarak ayarlanması gerekmektedir. Önemli olan sayıyı artırmak yerine daha büyük bir temsiliyetinin sağlanmasıdır.

İkinci olarak, uygun bir örneklem saptandıktan sonra, *örneklem çerçevesi belirlenmelidir*. Farklı coğrafi bölgelere göre dağıtım yapılması gerekecektir. Tüm alt coğrafi bölgelerin kapsanması önemlidir.

Üçüncü olarak, *yanıtlayıcıların niteliklerinin belirlenmesi gerekmektedir*. Tipik bir ankette yanıtlar genellikle aile reisi tarafından verilmektedir; fakat farklı cinsiyet ve yaştaki üyelerin de ankete dâhil edilmesi gerekmektedir. Eğer anketler uzun ve bölümlere ayrılmış olursa, ailenin diğer üyelerinin de farklı bölümleri yanıtlaması sağlanabilir. Bu, faklı hane halkı üyelerinin farklı hizmetlerden yararlanması nedeniyle de önemlidir.

3.4 Anketin Uygulanması

İlk olarak, *anketi uygulayacak kadrosunun seçilmesi ve eğitilmesi gerekmektedir*. Anket personeli veya anketör, projenin amacı hakkında etraflıca bilgilendirilmedi ve soruları nazikçe ve sabırla soracak şekilde donatılmalıdır. Anketler gibi anketörlerin çalışmaları da soruları veya soru sorma taktiklerini değiştirmekte kullanılan hazırlayıcı geribildirimle ön testten geçirilmelidir. Eğer birçok dil kullanılıyorsa, belgeler, tutarlılığın kontrol edilmesi için ana dile geri-tercüme edilmelidir.

İkinci olarak, hane halkı bilgisinin doğru olarak kaydedilmesi için, *mülakatların belirli bir oranı tamamlandıktan sonra belirli aşamalarda rastgele kontrollerden geçirilmesi gerekmektedir*. Her bir mülakat sona erince anketör toplanan bilgi üzerinden geçmeli ve tutarsızlıkları tespit etmelidir. Kayıtlar tatmin edici olduğunda standartlaştırılmış veri haline getirilir.

3.5 Veri Analizi

Bu aşama, tüm girilen verilerin birleştirildiği ve analiz edildiği aşamadır. Genel olarak, anket katılımcıları kamu hizmetlerini -5'ten +5'e ya da 1'den 7'ye kadar puanlarlar. Ardından temsili hizmet alıcıların çeşitli sorulara verdikleri puanlar toplanır, ortalaması alınır ve ortalama bir memnuniyet puanı ortaya çıkar. "Vatandaş kartesi" olarak adlandırılan şey budur. Tüm veriler aynı zamanda istatistiki analizlere tabi tutulur.

3.6 Yayınlama/Yayma

İlk olarak, *vatandaş kartesinin bulguları yapıcı bir eleştiriyi amaçlamalıdır*. Amaç, sadece hizmet sunucusu kurumu performansı nedeniyle utandırmak veya övmek olursa, kartenin hiç bir yararı olmayabilir. *Ön bulguları ilgili hizmet sağlayıcıyla paylaşmak* bu nedenle önemlidir. Kurumun yetkililerine bazı ciddi eleştirilere yanıt hakkı verilmeli ve hizmet kalitesi düşüklüğüne ilişkin kurumun personel ve bütçe kısıtı gibi mağduriyetlerinin rapora eklenmesi gerekmektedir.

İkinci olarak, *anket-sonrası tanıtım stratejisi geliştirilmektedir*. Sonuçlar geniş kapsamlı üst düzey bir basın toplantısıyla duyurulmaktadır. Bulguların yaygın bir şekilde bilinmesinin sağlanması ve elde edilebilir olması, ilgili kuruluşun bulguları yok saymasını zorlaştırmaktadır.

Üçüncü olarak, kartelerin yayınlanmasının ardından, *kullanıcılar ile hizmet sağlayıcılar bir araya getirilmektedirler*. Bu sadece iki tarafın kanıtlara dayalı bir karşılıklı diyalogda bir araya gelmelerini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda da hizmet sağlayanların sonraki dönemde performanslarını artırmaları için motive eder. Eğer birden fazla kuruluş değerlendirildiyse, o zaman bu ortam, hizmet sağlayıcılar arasında daha iyi hizmet sunumunu teşvik eden sağlıklı bir rekabet ortamı oluşturabilmektedir. İlgili iki taraf arasında gerçekleşen doğrudan etkileşim, aynı zamanda bilgi ve eylem arasında operasyonel bir bağ oluşturmaktadır.



Dördüncü olarak, bilgi teknolojilerindeki (IT) yeni gelişmelerden yararlanılmasıdır. İnternetteki web siteleri ve tartışma platformları aracılığıyla karnelerin bulgularına ulaşım olanakları artırılmakla kalınmıyor, aynı zamanda vatandaşların kamu hizmetlerindeki sorunların çözümüne dâhil olmaları teşvik ediliyor.

3.7 Kurumsallaşma

Vatandaş karnesi uygulamaları, özellikle tek seferlik olanlar, *eğer süreklilik için kurumsallaşma çabaları ile devam ettirilmezse* uzun-dönemli amaçlara çok az katkı sağlamaktadır. Kurumsallaşma, karneleri hizmet sağlayıcılar için bir baskı aracı olmanın ötesine geçirecek, kullanışlılığından yararlanmayı sağladığı için önemlidir.

İdeal durumda kamu idareleri, vatandaş karnelerini kamu harcamaları ile performans arasında ilişki kurmak için kullanılmaktadır. Aynı zamanda kamu idareleri ve diğer hizmet sağlayıcıları, vatandaş karneleri bulgularıyla kendi iç yönetim ve teşvik sistemleri arasında bağlantı kurabilir. Çeşitli durumlarda kentteki veya ülkedeki yönetim kalitesini puanlamak için kullanılmaktadır.

Kurumsallaşma çabaları politik taahhüde aşırı derecede bağımlıdır. Vatandaş karneleri, çoğu zaman, yenilikçi kamu yöneticilerinin veya belediye başkanı gibi siyasi liderlerin bürokratik eylemsizliğin üstesinden gelmesinde ve kamu hizmeti sunan görevlilerin sundukları hizmetler ile ilgili hesap verebilir kılınmasında yardımcı olmaktadır.

4. Sonuç

Vatandaş karneleri, daha iyi yönetim talep etmek için sivil katılımın sağlanmasının araçları olarak gittikçe daha fazla kullanılmaktadır. Yine de kendi sınırlamaları yok değildir. Bir kere güçlü bir medya desteğine ve özellikle saha araştırmalarının gerçekleştirilmesi için finansmana ihtiyaç duymaktadır.

Vatandaş karneleri kapsamında hem kamu otoritelerini hem de vatandaşları harekete geçirmek için gerekli olan çaba ve zaman kolayca yıldırıcı bir hal alabilir. Hatta metodolojik olarak, vatandaşların değişen hizmet beklentilerinden dolayı farklı hizmetler ve kentler/bölgeler arasında karşılaştırmanın da sınırları vardır.

Yine de, sivil, politik ve bürokratik aksiyonların etkili bir birleşimi ile vatandaş karneleri, sıradan vatandaşların kamu hizmetinin daha iyi sunulması talep etmesini sağlayarak kamu hizmetlerinin kalitesini geliştirebilmektedir.

Vatandaş karneleri hakkında daha detaylı bilgi için: www.citizenreportcard.com

1. GÜN

VATANDAŞ KARNELERİNE GİRİŞ

Bağlam ve gerekçe, özellikler, uygulamalar

- Dr. Samuel Paul & Sita Sekhar

Başkan & İcra Direktörü
Public Affairs Foundation
Bangalore, India

Ankara, 27-31 Mart 2010

YÖNETİM ETKİNLİĞİNİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

- Karmaşıklık
- Vekalet sorunu
- Çıktıların ihmal edilmesi
- Talebin zayıf olması

Ankara, 27-31 Mart 2010

Sesinizi duyurmanın rolü

- Çıkıp gitmek kolay bir seçenek değil
- Hesap verebilirliğin oluşması için sesinizi duyurmak
- Toplu hareket etme güçlüğü
- Bilginin asimetrik olması
- Katalizör ihtiyacı

Ankara, 27-31 Mart 2010

Sesinizi duyurmanın araçları

- Demokratik seçimler / tartışmalar
- Protestolar / toplu mücadeleler
- Vatandaşların projelere katılımı
- Süreçlerin ve sonuçlarının izlenmesi
- Bilgi aracılığıyla yetkilendirme
- Katalizör olarak sivil toplum ve devlet

Ankara, 27-31 Mart 2010

Sivil Toplum Girişimleri

- Ortak ve takipçi olarak rol üstlenilmesi
- Bütçe oluşturma ve öncelikler
- Halk toplantıları
- İzleme rolü – VK
- Kamu harcamaları takibi

Ankara, 27-31 Mart 2010

Devlet Müdahaleleri

- Vatandaşlık hakları bildireleri
- Bilgi edinme hakkı
- E-yönetişim
- Sosyal denetimler
- Kamu denetçiliği

Ankara, 27-31 Mart 2010

Vatandaş karnelerinin hikayesi

Fikirden kuruma dönüşme...

Ankara, 27-31 Mart 2010

7

ARKA PLAN: BANGALORE 1993

- Yetersiz ve etkin olmayan kamu hizmetleri
- Yolsuzluk ve yetkinin kötüye kullanılması
- Araçların ve politik liderliğin sorunlara duyarsızlığı
- Vatandaşların, sivil toplumun ve medyanın tepkilerinin zayıf kalması
- Değişim için ilk hareket
 - Siyasi iktidar ve yönetim ya da
 - Aktif vatandaşlar ve sivil toplumdan gelmeliydi.

Ankara, 27-31 Mart 2010

8

Kamu hizmet sunumu neden zayıf kalıyor?

- Çıkış seçeneklerinin eksikliği
- Zayıf düzeltici faaliyetler
- Toplu harekete geçmede zayıflık

Ankara, 27-31 Mart 2010

9

Çıkış yolu..

DEĞİŞİKLİK VE REFORM TALEBİ İÇİN
VATANDAŞLARIN / TÜKETİCİLERİN
SESİNİN YÜKSELTİLMESİ
&
VATANDAŞLARIN KATILIMINI KOLAYLAŞTIRABİLMEK
İÇİN ARACILARIN/ HİZMET SAĞLAYICILARININ
CEVAP VEREBİLME ÖZELLİĞİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ

Ankara, 27-31 Mart 2010

10

Büyük zorluk...

Vatandaşların “sesini duyurması”
değişimi tetikleyebilir mi?

Ankara, 27-31 Mart 2010

11

VATANDAŞ KARNELERİ

KAVRAMLAR

Ankara, 27-31 Mart 2010

12

Okul karnesi

İsim: Emre; Sınıf: IX

| KONU | Tam Puan | En yüksek | Gerçekleşen |
|-----------------|----------|-----------|-------------|
| İngilizce | 100 | 75 | 83 |
| Matematik | 100 | 80 | 70 |
| Fen Bilimleri | 150 | 85 | 76 |
| Sosyal Bilimler | 150 | 130 | 95 |
| Toplam | 500 | 435 | 324 |

Sınıftaki konumu: 16/30

Ankara, 27-31 Mart 2010

13

Okul karnelerinin kullanımı

- Basit değerlendirme aracı
- Basit bilgi aktarımı için yapılmış
- Performans hakkında özetleyici geri bildirim
- Diğer öğrencilerle kıyaslama yapma amacı
- Düzenleyici faaliyetler için başlangıç noktası

Ankara, 27-31 Mart 2010

14

VK: Belirleyici özellikler

- 1993 yılında Public Affairs Centre öncülüğüyle bağımsız bir değerlendirme yapılması
- Kamu hizmetleri hakkında güvenilir kullanıcı geribildirimi
- Topluluklara hizmet sağlayıcılarından hizmetlere daha çok erişim, hizmetlerle ilgili yanıt ve hesap verilmesinin talep etme konusunda olanak tanınması (Bağırmak yerine sayılmak)
- Hizmet sağlayıcılar için ihtiyaçlara yönelik etkili tanı koyma aracı ve vatandaş dostu uygulamaları devreye almalarını sağlamak
- Talebin harekete geçirebilecek ve haklara dayalı stratejileri belirleyebilecek bir ortamın oluşturulması
- Her zaman KAMUSAL ALANDA raporlama yapılır
- Bir seferlik değil – sürekli karşılaştırma

Ankara, 27-31 Mart 2010

15

Vatandaş Karnelerinin İçeriği

Gerçek servis kullanıcılarının geri bildirimleri;

- Hizmetlerin ulaşılabilirliği, erişim ve kullanım
- Kalite ve güvenilirlik
- Sorun oranı & hizmet sağlayıcıların sorunlara cevap verebilmesi
- Gizli maliyetler-yolsuzluk ve zorla yapılan yatırımlar
- Hizmetlerden memnuniyet
- Memnun olmama nedenleri
- İyileştirme için öneriler

Ankara, 27-31 Mart 2010

16

Kimi örnekler...

Ankara, 27-31 Mart 2010

17

İmkanlara fiziksel erişim

- ➔ Yerleşim alanına 100 m. mesafe içinde içme suyu kaynağına erişim: **54%**
- ➔ Yerleşim alanına 3 km. mesafe içinde tıbbi olanaklara erişim: 73%
- ➔ Yerleşim alanına 1 km. mesafe içinde ilköğretim olanaklarına erişim: 66%
- ➔ Toplu taşıma araçlarına yıl içinde erişim: **54%**

Ankara, 27-31 Mart 2010

18

Kalite / Güvenilirlik

- ➔ İçme suyu hatlarındaki arıza bildirimleri oranı (2 hafta içinde en az bir kere): 53%
- ➔ Devlet hastanelerine gidildiği esnada doktorların mevcudiyet oranı: 34%
- ➔ İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin okula düzenli olarak devam ettiğini bildiren velilerin oranı : **12%**
- ➔ Toplu taşıma araçlarının zamanında gelmesi konusunda memnuniyet bildiren kullanıcıların oranı: **14%**

Ankara, 27-31 Mart 2010

19

Şikayetlere getirilen çözümlerin kalitesi

(Sorun yaşayan hane halkından alınan geri bildirimler)

| Kuruluş | Şikayet sahibine gerçekleştirilen ziyaretler | Çözümünden memnun kalma oranı% |
|--------------------|--|--------------------------------|
| Enerji sağlayıcısı | 3 | 51 |
| Su sağlayıcısı | 4 | 54 |
| Sürücü belgesi | 2 | 31 |
| Kentsel hizmetler | 8 | 15 |
| Polis | 2 | 33 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

20

Rüşvet Tablosu (Genel hanehalkı)

| HİZMETLER / HİZMET SAĞLAYICI KURUMLAR | RÜŞVET VERDİĞİNİ SÖYLEYENLER % | İŞLEM BAŞINA VERİLEN ORTALAMA TUTAR/ HİNDİSTAN RUPİ |
|--|--------------------------------|---|
| Bangalore Anketi Sonuçları (1999) | | |
| Su dağıtım (Water Supply Board) | 11 | 561 |
| Enerji kurumu (Power Corporation) | 09 | 1563 |
| Belediye (Municipal Corporation) | 52 | 3759 |
| Telefon | 26 | 245 |
| Toplu taşıma (Transport Office) | 57 | 637 |
| Kalkınma İdaresi | 35 | 1653 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

21

Yolsuzluk & Yoksul Kentli Kesimi

| HİZMET SAĞLAYICI | RÜŞVET VERME ORANI % | ORTALAMA TUTAR (RUPİ) | RÜŞVETİN TALEP EDİLDİĞİNİ BİLDİRENLERİN ORANI % |
|----------------------------------|----------------------|-----------------------|---|
| SU DAĞITIMI | 04 | 200 | 50 |
| BELEDİYE HİZMETLERİ | 34 | 270 | 73 |
| ELEKTRİK | 10 | 250 | 100 |
| KARNEYLE DAĞITIM YAPAN MERKEZLER | 11 | 84 | 83 |
| POLİS | 46 | 4193 | 88 |
| DEVLET HASTANELERİ | 53 | 640 | 63 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

22

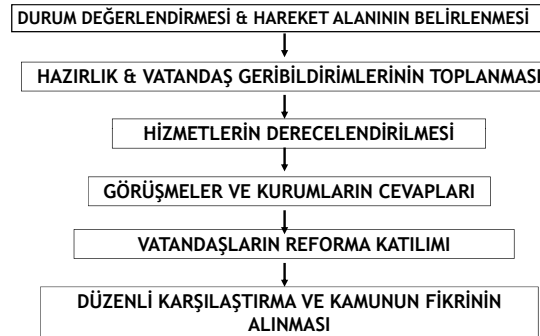
Hizmetlerin memnuniyet düzeyine göre sıralanması

| Hizmet | Sıralama |
|--|----------|
| Güç/elektrik hizmetleri | 3 |
| Su dağıtım hizmetleri | 4 |
| Kamusal dağıtım sistemi (karneyle gıda dağıtımı) | 2 |
| Telekomünikasyon işletmesi | 1 |
| Sürücü belgesi | 6 |
| Kent yönetimi | 7 |
| Polis | 5 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

23

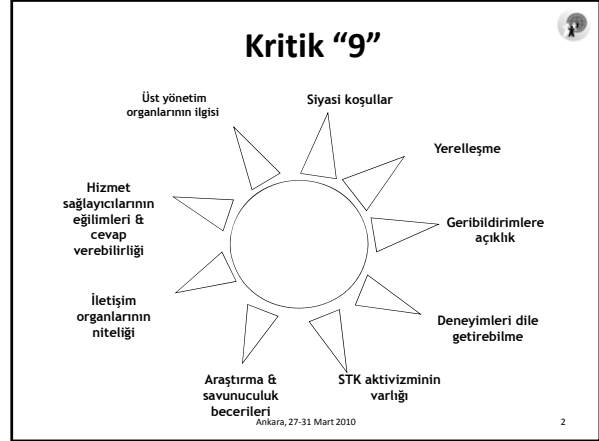
Vatandaşlık karnesi aşamaları



Vatandaş Karneleri: Uygulanabilirliğin değerlendirilmesi

- Dr. Sita Sekhar
İcra Direktörü,
Public Affairs Foundation,
Bangalore, India

Ankara, 27-31 Mart 2010



Değerlendirme soruları

- Politik koşullar** – Ülkedeki siyasi kurumlar VK benzeri uygulamaları destekliyor mu?
- Yerelleşme** – Yerel organlar yeterli seviyede finansal ve politik güce sahipler mi?
- Geribildirimlere açıklık** – Kurumlar VK gibi uygulamalar aracılığıyla kamu fikrinin alınmasında tehdit görüyorlar mı?
- Vatandaşların deneyimleri dile getirebilmesi** – Vatandaşlar kamu hizmetleriyle ilgili dürüst geri bildirim yapma konusunda rahat davranabiliyorlar mı?
- STK'ların varlığı ve faaliyetleri** – Ülkemizde sivil toplum kuruluşları var mı? Özgür ve tarafsızlar mı?
- Araştırma ve sözcülük becerileri** – Araştırma ve analiz yapmak için deneyimli, yerel bir potansiyel var mı?
- Basın organlarının niteliği** – Basın organları bağımsız mı? Kamu hizmetlerine ilişkin konulara yer veriyorlar mı? VK bulgularını tarafsız bir şekilde sunabilecekler mi?
- Hizmet sağlayıcılarının cevap verebilirlikleri** – Hizmet sağlayıcıları tüketici/kullanıcı geri bildirimlerine açıklar mı? Performanslarına yönelik bağımsız değerlendirmeleri nasıl karşılıyorlar?
- Üst yönetim organlarının ilgisi** – Kamu idarelerinin üst yönetim organları araştırma bulgularıyla ilgilendirilir mi?

Ankara, 27-31 Mart 2010

Afrika Değerlendirme Örneği

| Kriter | Hizmet sağlayıcı | Yönetim | Basın organları | STK | Ortalama |
|---|------------------|---------|-----------------|-----|----------|
| Politik koşullar | 7 | 5 | 5 | 6 | 5,8 |
| Adem-i merkeziyetçilik | 6 | 6 | 3 | 3 | 4,5 |
| Geribildirimlere açıklık | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Deneyimleri dile getirebilme | 7 | 8 | 9 | 8 | 8 |
| STK faaliyetleri | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| Araştırma ve savunuculuk becerileri | 7 | 7 | 7 | 8 | 7,3 |
| Basın organlarının niteliği | 5 | 5 | 8 | 6 | 6 |
| Hizmet sağlayıcıların cevap verebilirliği | 4 | 6 | 2 | 6 | 4,5 |
| Üst yönetim organlarının ilgisi | 7 | 8 | 6 | 5 | 6,5 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

Asya Değerlendirme Örneği

| Kriter | Hizmet sağlayıcı | Yönetim | Basın organları | STK | Ortalama |
|---|------------------|---------|-----------------|-----|----------|
| Politik koşullar | 5 | 5 | 3 | 1 | 3,5 |
| Yerleşme | 5 | 6 | 4 | 2 | 4,25 |
| Geribildirimlere açıklık | 7 | 8 | 7 | 5 | 6,75 |
| Deneyimleri dile getirebilme | 7 | 7 | 3 | 1 | 4,5 |
| STK faaliyetleri | 3 | 3 | 1 | 0 | 1,75 |
| Araştırma ve savunuculuk becerileri | 7 | 8 | 4 | 4* | 5,75 |
| Basın organlarının niteliği | 4 | 5 | 7 | 1 | 6,75 |
| Hizmet sağlayıcılarının cevap verebilirliği | 8 | 4 | 3 | 2 | 4,25 |
| Üst yönetim organlarının ilgisi | 6 | 8 | 6 | 5 | 6,25 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

5

Çalışma

Kritik 9 etkeni kullanarak VK yaklaşımının kendi bölgeniz için kullanılabilip kullanılamayacağını değerlendiriniz.

VK 'nın güçlendirilmesi gereken yönlerini listeleyiniz.

Kendi puanlamanızı ve puanlamanızdaki nedenleri grupla paylaşınız.

Ankara, 27-31 Mart 2010

6

Teşekkürler

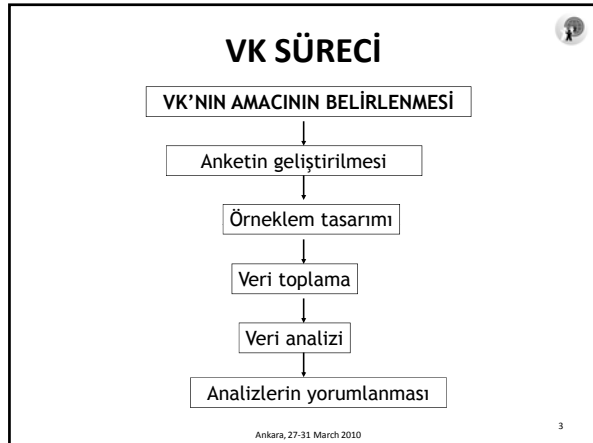
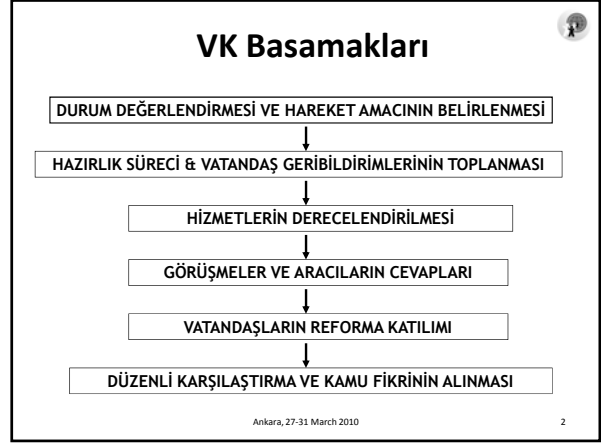
Ankara, 27-31 Mart 2010

7

VK Metodolojisine Giriş

- Dr. Sita Sekhar
İcra Direktörü,
Public Affairs Foundation,
Bangalore, India

Ankara, 27-31 March 2010 1



VK'nın Amacının Belirlenmesi

Amacın belirlenmesi

- ➔ Genel mi yoksa özel mi olacak?
- ➔ Hangi hizmet(ler) ya da sektörleri kapsayacak?
- ➔ Tek bir hizmet sağlayıcıya mı yoksa çok sayıda hizmet sağlayıcıya mı odaklanılacak?
- ➔ Değerlendirilmesi istenen bir merkezi/yerel politikası ya da programı var mı?

Ankara, 27-31 March 2010 4

Örnekler

Genel-

- ➔ Kamu hizmetlerine yönelik geri bildirimlerin toplanması
- ➔ Sağlık hizmetlerine yönelik olarak hastalardan geribildirimlerin toplanması
- ➔ Merkezi/yerel yönetimin söz verilen imkanları sağlayıp sağlamadığının doğrulanması

Ankara, 27-31 March 2010

5

Örnekler

Özel-

- ➔ Hizmetin kullanımının, hizmet kalitesinin, çalışanların yarattığı memnuniyetin, yolsuzluk seviyesinin, hizmet sunan kurumların problem çözme kapasitelerinin ortaya konması
- ➔ Hastanelerdeki bakımdan duyulan memnuniyetin, temizlik seviyesinin, yolsuzluk seviyesinin, doktor ve diğer personelin davranışlarının ortaya konması
- ➔ Vatandaşlık sözleşmesinde belirtilen ve gerçekleşen hizmetlerin kıyaslanması. Örn: ücretsiz öğle yemeği - temin ediliyor mu? Kalitesi nasıl?

Ankara, 27-31 March 2010

6

Çalışma

➔ Genel amaçlar

➔ Özel amaçlar

Ankara, 27-31 March 2010


7

Teşekkürler.

Ankara, 27-31 March 2010

8

2. GÜN



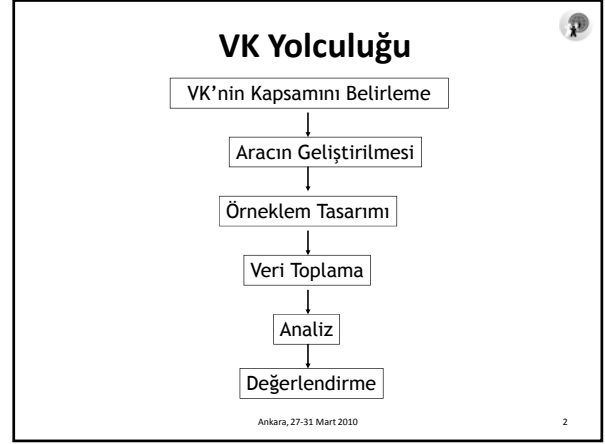
VK Tasarımı – Anketlerin Bilimi


(Araştırma Aracı Tasarımı)

- Dr. Sita Sekhar
İcra Direktörü
Public Affairs Foundation,
Bangalore, Hindistan

Ankara, 27-31 Mart 2010

1






Başlangıç: Odak Grup Görüşmeleri(OGG'ler)

- Neden OGG'ler?
- Nerede yürütülmeli?
- Kolaylaştırıcı kim olmalı?
- Kim katılmalı?
- Hangi sorular sorulmalı?

Ankara, 27-31 Mart 2010

3



OGG'ler – Süreç

- Girişi doğru yapmak
- Doğru grup büyüklüğü – 8-12 kişi arası
- Farklı gruplar – Erkek Ve Kadın
- Soru sorma yolu – “Funnel methodu”; Açık uçlu; Çok fazla “neden”den kaçın
- Doğru yönlendirme – Zürafalar & Kurtlar
- Veri toplama – kaydetmek veya yazmak
- Veri analizi

Ankara, 27-31 Mart 2010

4

OGG'ler – Süreç

Odaklanılacak Ana Temalar:

- ➔ Hizmet ile ilgili konular– Ulaşılabilirlik, Erişim, Kullanım & Kalite
- ➔ Sorun Oranı & Sorun Türleri
- ➔ Sorunlara yanıt modeli
- ➔ Maliyetler – gizli, yasal, ve zorunlu maliyetler, daha iyi hizmet için ödeme yapma isteği
- ➔ Sorunların ve meselelerin tekrarlanması
- ➔ Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için öneriler
- ➔ Görüşme sonrası analiz – Anket için uygun konular

Ankara, 27-31 Mart 2010

5

| ALAN | ERKEK | KADIN |
|------------------------|---|---|
| İÇME SUYU | | |
| KENT - MAKADARA | <p>1. Erişim temel mesele değil; 500m içerisinde kaynak var</p> <p>2. Sorunlar: tek kaynak (pınar), kullanıcı sayısında artış var ve kullanıcıların çokluğu talebin arzı aşmasına neden oluyor; Maliyetleri paylaşmak istemiyorlar</p> <p>3. Öneriler: kaynak sayısının artırmak; eski boruları değiştirmek ve ilk bağlantı maliyetini düşürmek.</p> | <p>1. Erişim sorun değil</p> <p>2. Sorunlar: düzensiz ulaşılabilirlik; mekansal değişkenlik ve öğrenciler su toplamak için çok fazla zaman harcıyorlar; maliyetleri paylaşmaya istekliler</p> <p>3. Öneriler: kimisi 30 yıldan fazla zamandır kullanılmayan su depolarını onarmak; su kaynaklarını artırmak.</p> |

Ankara, 27-31 Mart 2010

6

Aracı Tasarlamak

Bir şemanın/anketin unsurları

- ➔ Araştırmacı bilgisi
- ➔ Giriş / Başlangıç
- ➔ Filtreden geçirilmiş / niteleyici sorular
- ➔ Demografi - Cinsiyet/Yaş
- ➔ Şemanın gövdesi – ihtiyaç duyulursa bölümler, gerekirse - alt- şemalar

Ankara, 27-31 Mart 2010

7

Anketin Bölümleri (1)*

- KİMLİK :** İsim & anketin yapıldığı tarih
- GİRİŞ SORUSU:** Günaydın. Biz abc STK'ndan geliyoruz ve yeni sağlık kuruluşunun çalışması hakkında veri topluyoruz.
- NİTELEYİCİ SORULAR:** Son bir yılda ailenizden herhangi bir kişi kuruluştan yararlandı mı? (Evet/Hayır) – Yanıt Hayırsa x no'lu soruya atla
- CİNSİYET/YAŞ:** Aile üyelerinizin yaşları nedir? (GRID)
- FARKINDALIK:** Ücretsiz ilaç alabileceğinizi biliyor muydunuz? (E/H)
- ULAŞILABİLİRLİK:** Köyünüzde bir sağlık tesisi var mı? (E/H)
- ULAŞIM KOLAYLIĞI:** Tesis evinizden ne kadar uzaklıkta?
- KULLANIM:** Büyük hastalıklarınız için hangi kuruluşu başvuruyorsunuz? İlçe Hastanesi/Özel doktor/Köy sağlık kuruluşu

Ankara, 27-31 Mart 2010

8

Anketin Bölümleri (2)*

- GÜVENİLİRLİK:** En son tedavi olmak için gittiğinizde doktor/sağlık görevlisi orada mıydı? – Evet/Hayır
- KALİTE:** Doktor/sağlık görevlisi ile görüşmek için ne kadar beklemeniz gerektiği?
- DAVRANIŞ:** Doktor/sağlık görevlisinin sizi tedavi ederkenki davranışı hakkında ne düşünüyorsunuz? Tamamen tatmin oldum, biraz tatmin oldum, tatmin olmadım
- MEMNUNİYET:** Tedavinin kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz? Tamamen memnun oldum, biraz memnun oldum, memnun olmadım
- NEDENLER:** Neden memnun olmadınız?
- MALİYETLER:** Tedavi için ne kadar para verdiniz?
- GİZLİ MALİYETLER:** Sağlık kuruluşundan ilaç alabilmek için ekstra para veya rüşvet verdiniz mi? Evet/Hayır
- ÖNERİLER**

Ankara, 27-31 Mart 2010

9

Anket Tasarımında Temel Araçlar

- Farklı türde sorular
 - Kapalı uçlu: Evet/Hayır; Derece (Çok memnun, Yarı Memnun, Memnun değil); Uzaklık (Km/Saat/Dakika)
- Standartları değerlendirmek
- Kodlama - ön ve son kodlama
- Derecelendirme - 5 puan veya 2 puan
- Atlamalar
- Kılavuzlar

Ankara, 27-31 Mart 2010

10

Şema için temel kurallar

- Tüm araştırma hedefleri kapsanmalıdır
- Mümkün olan en kısa süre (45 dakika)
- Dil – basit ve yanıt verenler ve araştırmacının anlama düzeyine uygun olmalıdır
- Anketör için açık talimatlar
- Çok fazla açık uçlu sorulardan kaçının
- Çift anlamlı sorulardan kaçının

Ankara, 27-31 Mart 2010

11

Çift Anamlı Sorulara Bir Örnek

“Eğer suyun kalitesi düşükse ne yaparsınız?”

- 1- Bir kuyuya giderim
- 2- Komşudan isterim
- 3- Dükkandan satın alırım
- 4- Diğer (Lütfen belirtiniz _____)

Ankara, 27-31 Mart 2010

12

Doğru Yaklaşım



Son bir yıl içinde, suyun kalitesinin düşük olduğu zamanlar oldu mu?

- 1- Evet (bir sonraki soruyu sor)
- 2- Hayır (bir sonraki soruyu atla)

Bu anlarda ne yaptınız? _____

Teşekkürler

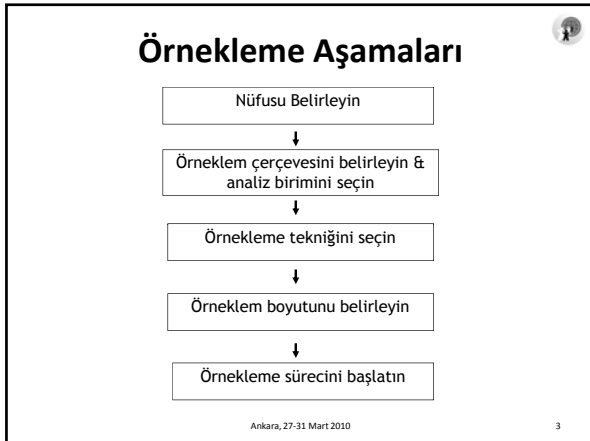
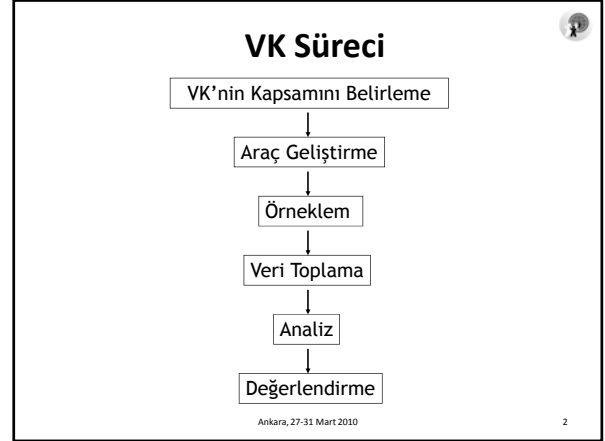
Anket tasarımı alyıştırması için talimatname

Grubunuza VK çalışması çerçevesinde Ankara'daki kamu hizmetlerinde uygulanmak üzere anket hazırlama görevi verilmiştir. VK Anket Tasarımı oturumunda verilen bilgileri temel alarak bir anket hazırlayın. Hangi hizmetlerin ankette yer alacağını (en az üç tane) ve her bir hizmet için hizmetlerin hangi yönlerinin ele alınacağını aranızda tartışıp size temin edilen bilgisayarda bir anket hazırlayın. Çalışmayı tamamlamak için bir saatiniz var. Bir saatin ardından her bir grup hazırladığı anketi sunarak panelin yorumlarını alacak.

Örneklem
(Temsiliyeti olan örneklem boyutunu nasıl oluştururuz?)

- Dr. Sita Sekhar
İcra Direktörü
Public Affairs Foundation,
Bangalore, Hindistan

Ankara, 27-31 Mart 2010



Örneklem Tasarımı (1)

- ⇒ Neden örnekleme?
- ⇒ Temsiliyetin Önemi
- ⇒ Temsiliyeti sağlamak
 - Alan veya kategori veya her ikisi için kota koymak
 - Uygun örnek boyutunu seçmek
 - Zaman ve maliyet sınırlamaları
 - Standart hata
 - Analiz ve sonuç için gerekli olan alt sınıflandırma düzeyi

Ankara, 27-31 Mart 2010

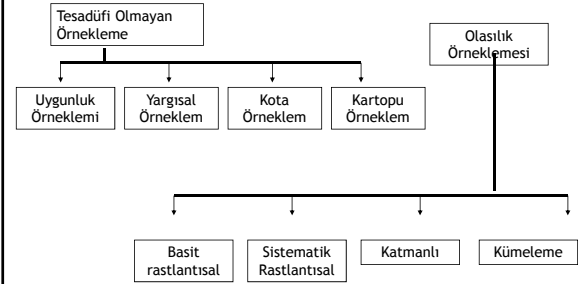
Örneklem Tasarımı (2)

- ➔ Nüfusu belirlemek? Araştırmayı kimlerle yapmalıyız?
- ➔ Analiz birimi ne olmalı? Bireysel, Hane halkı, Gruplar/topluluklar?
- ➔ Hangi örneklem büyüklüğü uygun? Tüm anketlerde kullanılabilen basit bir örneklem büyüklüğü kuralı yok.
 - Belirli bir noktaya kadar örneklem büyüklüğünü artırmak bulgularınızın kalitesini artırır.
 - Belli bir örneklem büyüklüğü aşıldığında, cevap verenlerin sayısının artırılması bulguların doğruluğunda büyük çapta bir değişikliğe yol açmaz.
 - Vatandaş Karneleri konusunda PAC'ın deneyimi, her bir hizmet için 400-500 hane halkı sayısının uygun bir örneklem büyüklüğü olduğunu gösteriyor.

Ankara, 27-31 Mart 2010

5

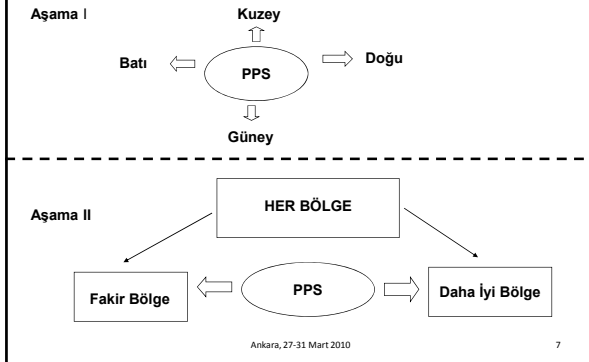
Örneklem Türleri



Ankara, 27-31 Mart 2010

6

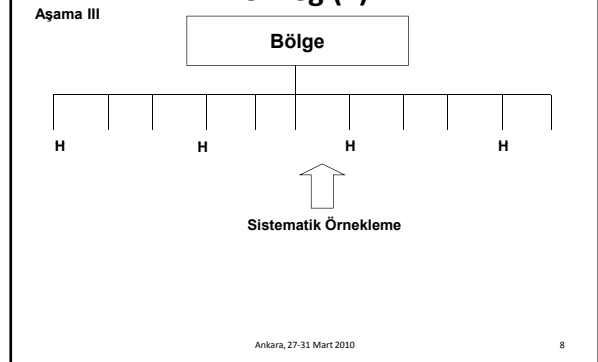
Örneklem - Şehir Uygulaması Örneği(1)



Ankara, 27-31 Mart 2010

7

Örneklem - Şehir Uygulaması Örneği(2)



Ankara, 27-31 Mart 2010

8

Örneklem – Ülke Uygulaması Örneği

■ Aşama I –

- Nüfus içerisindeki paya göre Kırsal ve Kentsel olarak oranlanmış 2000 ülke örnelemi. (Kent=1500, Kır=500)
- Gelişmişlik Endeksinde sıralanmış olan İlçeler; Her biri medyan altı ve medyan üzeri kümelerden rastlantısal olarak seçilmiş olan 3 İlçe.

■ Aşama II –

- Seçilmiş ilçelerde PPS Sistematiği metoduna göre seçilmiş olan 10 köy.

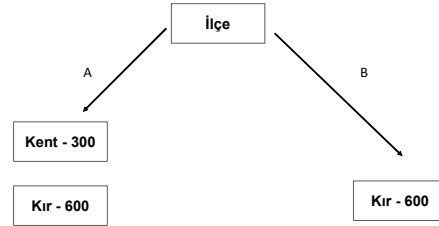
■ Aşama III –

- Köy başına 25 hane halkından oluşan örnelemi
- Köy örneklemini topluluklar & alana yayılmaları oranına göre bölen köyün toplumsal haritası.
- Rastgele bir ev seçerek başlanması ve sonrasında sağ el kuralının uygulanması

Ankara, 27-31 Mart 2010

9

Örneklem – İlçe Uygulaması Örneği(1)



Ankara, 27-31 Mart 2010

10

Örneklem – İlçe Uygulaması Örneği(2)

Kır örneklemini nasıl seçilir?

- Kırsal Alanlar için İki Aşamalı Katmanlı Rastlantısal Örneklem

Aşama I – Köylerin Seçimi

- ❖ Köyler nüfuslarına göre küçükten büyüğe sıralanır
- ❖ Büyük köyler, orta boyutlu köyler, küçük köyler olmak üzere üç katman oluşturulur
- ❖ Her katmandan 10 köy rastlantısal olarak seçilir

Aşama II – Anket Katılımcılarının Seçilmesi

- ❖ 600 hane halkı örneklemini seçilen köylere orantısal olarak dağıtın
- ❖ Her köy için hane halkı listesini toplayın
- ❖ Rastlantısal olarak gerekli sayıda hane halkını seçin
- ❖ Eğer hane halkı listesi yoksa, hane halklarını sistematik örneklem yoluyla seçin

Ankara, 27-31 Mart 2010

11

Örneklem – İlçe Uygulaması Örneği (3)

| Köy | Hane halkı | Küçük (10) | Orta (10) | Büyük (10) | Köy | HH Sayısı | Örneklem |
|-----|------------|---------------|--------------|---------------|--------|-----------|----------|
| 1 | 100 | | | | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 200 | 2 | 2 | 2 | 2 | 200 | 20 |
| 3 | 300 | 3 | 3 | 3 | 3 | 300 | 30 |
| 4 | 400 | 4 | 4 | 4 | 4 | 400 | 40 |
| . | . | . | . | . | . | . | . |
| . | . | . | . | . | . | . | . |
| . | . | . | . | . | . | . | . |
| . | . | . | . | . | . | . | . |
| . | . | . | . | . | . | . | . |
| . | . | . | . | . | . | . | . |
| 55 | 900 | 9 | 9 | 9 | 30 | 1000 | 100 |
| 99 | 1600 | 16 | 16 | 16 | 30 | 1000 | 100 |
| 100 | 2000 | 20 | 20 | 20 | 30 | 1000 | 100 |
| | | | | | Toplam | 6000 | 600 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

12

Örneklem – İlçe Uygulaması Örneği (4)

Kent Örneklemi Nasıl Seçilir?

- Örneklem iki kent yerleşimi arasında orantısal olarak dağıtılmalı
- Her yerleşim yerinde İki Aşamalı Sistemli Rastlantısal Örneklem

Aşama I – Sokak Seçimi

- ❖ Yerleşim bölgelerindeki sokaklar listelenmeli
- ❖ Sokakların %10'u rastlantısal olarak seçilmeli

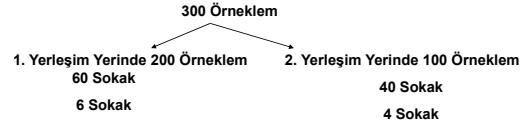
Aşama II – Anket Katılımcılarının Seçimi

- ❖ Seçilmiş olan sokaklarda hane halkı sayıları hakkında bilgi toplayın
- ❖ Her sokakta hane halkı sayısına göre orantısal olarak seçilecek olan gerekli sayıda hane halkını tespit edin
- ❖ Her bir sokakta sistematik rastlantısal örneklem yöntemini kullanarak hane halklarını seçin

Ankara, 27-31 Mart 2010

13

Örneklem – İlçe Uygulaması Örneği (5)



| Sokak | HH Sayısı | Örneklem |
|-------|-----------|----------|
| 1 | 70 | 36 |
| 2 | 100 | 51 |
| 3 | 50 | 26 |
| 4 | 60 | 31 |
| 5 | 30 | 15 |
| 6 | 80 | 41 |

| Sokak | HH Sayısı | Örneklem |
|-------|-----------|----------|
| 1 | 100 | 36 |
| 2 | 60 | 21 |
| 3 | 50 | 18 |
| 4 | 70 | 25 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

14

BÖB Örneklemesi – Alternatif Seçenekler

- Birincil örneklem birimi (BÖB) seçimi için en iyi seçenek, en alt katmandaki örneklem çerçevesinden rastlantısal bir örneklem seçmektir.
- Bu amaç için iki yöntem kullanılabilir
- İlk BÖB'leri, mevcut ikincil veri kaynaklarından rastlantısal olarak seçmektir, örnek: belirli bir alandaki seçmen listesinden seçilen anket katılımcıları
- Eğer ikincil veri kaynağı yoksa, anket katılımcılarını bir listeden rastlantısal olarak seçmek için bir ev listesi hazırlanabilir.
- Eğer çalışma bütçe kısıtıyla karşılaşarsa, ev listesi hazırlamak yerine BÖB'ler (hane halkları) sistematik rastlantısal örneklem yöntemi kullanılarak seçilebilir.
- Bazı durumlarda eğer araştırmanın hedefi belliye sandık başı anketi veya hizmet sunuş yerinde ayaküstü röportaj da yapılabilir.

Ankara, 27-31 Mart 2010

15

Ankara'da Su Temini Konusunda VK Örneklem Planı - Alıştırma

- ➔ Alıştırma kağıdında verilen bilgilere bakarak Ankara'da su temini konusunda VK için bir örneklem planı hazırlayın.
- ➔ Verilen bilgiler temelinde **1000 hane halkını** 10 bölgeye paylaşın.

Ankara, 27-31 Mart 2010

16

Grup Çalışması – Örneklem Alıştırması

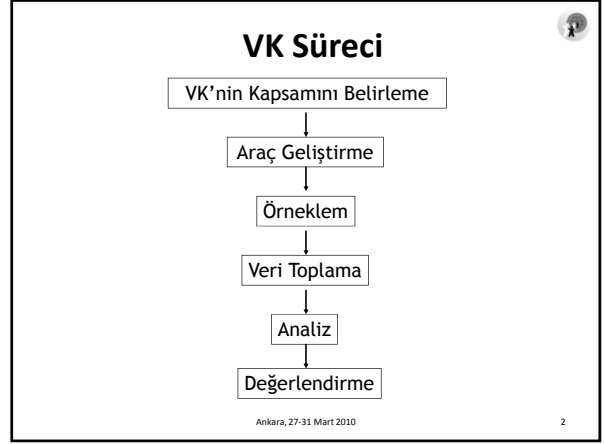
Ankara ili için Su ve Sağlık hizmetleri hakkında bir VK çalışması yapılacaktır. İlçe nüfusları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Seçilen örneklem büyüklüğü 1000 hane halkıdır. Sizin göreviniz, aşağıdaki listeden 10 ilçe seçerek, 1000 hane halkını nüfusa göre her bir ilçeye paylaştırarak bir örneklem planı hazırlamanızdır.

| İLÇE NO | İLÇE ADI | NÜFUS |
|---------|--------------------|----------------|
| 1 | <u>Çankaya</u> | 785330 |
| 2 | <u>Keçiören</u> | 779905 |
| 3 | <u>Yenimahalle</u> | 609887 |
| 4 | <u>Mamak</u> | 520446 |
| 5 | <u>Sincan</u> | 434064 |
| 6 | <u>Altındağ</u> | 367812 |
| 7 | <u>Etimesgut</u> | 313770 |
| 8 | <u>Pursaklar</u> | 91742 |
| 9 | <u>Gölbaşı</u> | 85499 |
| 10 | <u>Çubuk</u> | 80123 |
| 11 | <u>Elmadağ</u> | 42511 |
| 12 | <u>Kazan</u> | 38731 |
| 13 | <u>Bala</u> | 29239 |
| 14 | <u>Akyurt</u> | 24986 |
| 15 | <u>Kalecik</u> | 16071 |
| 16 | <u>Ayaş</u> | 13502 |
| | Toplam | 4233618 |

Veri Toplama

- Dr. Sita Sekhar
İcra Direktörü,
Public Affairs Foundation,
Bangalore, India

Ankara, 27-31 Mart 2010 1



Konular..

- Doğru takım
- Kısa toplantı
- Düzenli raporlama
- Zaman çizelgesi
- Maliyet

Ankara, 27-31 Mart 2010 3

Doğru Takım: Nasıl Karar Veririz?

- Arazi bilgisine, dile aşina olmak
- Sunum yeteneğine sahip olmak (Presentability)
- Hedef kitleyle ilişki kurma yeteneği
- Zekâ
- Katılım
- Saha çalışmasının bütününde uygun olmak
- Ve DOĞRULUK

Ankara, 27-31 Mart 2010 4

Anketör değerlendirme mülakatı (Doğru araştırmacıyı seçmek)

Anketör Değerlendirmesi Örneği

Anketör Değerlendirme Formu

| O. No. | Anketörün Adı | Yaş | Anlama Becerisi (0-3) | İletişim Becerisi (0-3) | Nezaket (0-3) | Kişilik (0-3) | Görüşme (0-3) | Toplam Not | Denetmenin Adı | Ek Görüşler |
|--------|---------------|-----|-----------------------|-------------------------|---------------|---------------|---------------|------------|----------------|-------------|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Not: Ortalamanın Altında 0
Ortalama 1
İyi 2
Çok İyi 3

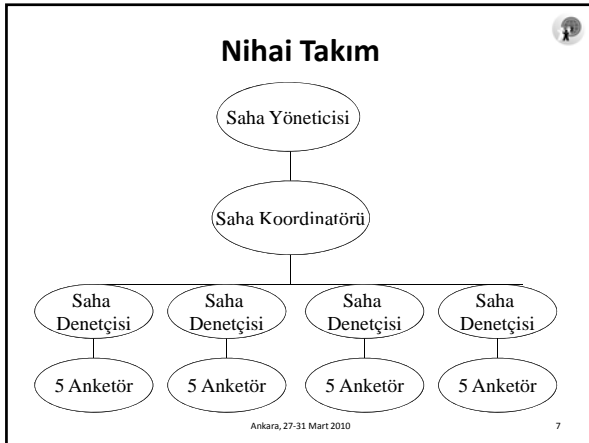
Ankara, 27-31 Mart 2010

Doğru Takım (Kaç kişiden oluşmalı?)

- ⇒ f { Verimlilik, Zaman çizelgesi, Örneklem büyüklüğü}
- ⇒ Örneklem büyüklüğü: 2000
- ⇒ Zaman çizelgesi: 20 gün
- ⇒ İşgünü başına verimlilik: 5

⇒ Takım büyüklüğü = $[(2000/20) / 5]$
= 20

Ankara, 27-31 Mart 2010



Kalite Kontrol

Tüm aşamalarda

- ⇒ Saha çalışmasına başlamadan önce
- ⇒ Saha çalışması sırasında
- ⇒ Saha çalışması sonrasında

Ankara, 27-31 Mart 2010

Kalite Kontrol

Saha çalışması öncesinde

- Pilot uygulama
- 10-15 görüşme
- Aşağıdakileri kontrol edin
 - Uzunluk
 - Kapsam
 - Akış
 - Hassasiyet

Ankara, 27-31 Mart 2010

9

Kalite Kontrol

Saha çalışması sırasında

- Her bir anketörün çalışma örneğini kontrol edin
- %100 detaylı kontrol
- %10 tekrar kontrolü
- Görüşmelerde anketöre eşlik etmek

Ankara, 27-31 Mart 2010

10

Kalite Kontrol

Saha çalışması sonrasında

- Örneklem boyutu
- Kotalar
- Temsiliyet
- Tutarsızlıkların kontrolü
- İkincil verilerle karşılaştırma

Ankara, 27-31 Mart 2010

11

Saha Çalışmasında Maliyet

- **Nelere bağlı?**
 - Projenin doğası
 - Cevap veren türü
 - Seçim kriteri
 - Örneklem boyutu, örneklem
- **İki genel tür**
 - Genel gider
 - Nakit harcama

Ankara, 27-31 Mart 2010

12

Saha Çalışmasında Maliyet

- ➔ Genel Gider
 - İletişim
 - Kurye / postalama
 - Araştırma zaman maliyeti

Ankara, 27-31 Mart 2010 13

Saha Çalışmasında Maliyet

- ➔ Nakit Harcama
 - Anketlerin basım maliyeti
 - Kısa toplantı
 - Anketör ücretleri
 - Yerel nakil
 - Merkezden uzak seyahat
 - Diğerleri: Mekân, araç-gereç

Ankara, 27-31 Mart 2010 14

VK Metodolojisi

Anket Bilimi

Teori ve Uygulama

Ankara, 27-31 Mart 2010 15

Saha Çalışması – Deneyimlerinizi Paylaşın

- ➔ Tekrar kontrollerini nasıl yapıyorsunuz?
- ➔ Görüşmelerde anketöre eşlik etmenin ne gibi faydaları olabilir?
- ➔ Veri toplanırken gerekli olan protokollerin takip edildiğinden nasıl emin olursunuz?

Ankara, 27-31 Mart 2010 16

| Saha Çalışması – Uygulamadaki Sorunlar | | |
|--|--|----------------|
| Atılan Adım | Karşılaşılan sorunlar | Muhtemel Çözüm |
| Anketin ortasında anketörler değiştiriliyor | Yeni anketörlerin eğitim almadan sürece dahil olması | |
| Sayım görevlisi tüm çabalarına rağmen katılımcılara ulaşamıyor | Zaman kaybı – araştırma kuruluşu öder mi? | |
| Bir denetmen altında 5 sayım görevlisinden oluşan bir takım | Tüm araştırmacıları eşzamanlı olarak denetleyemiyor | |
| Denetmene uyması gerekli olan bir örneklem planı veriliyor | Belli bir alanda gerekli olan örneklem mevcut değil | |

Ankara, 27-31 Mart 2010 17

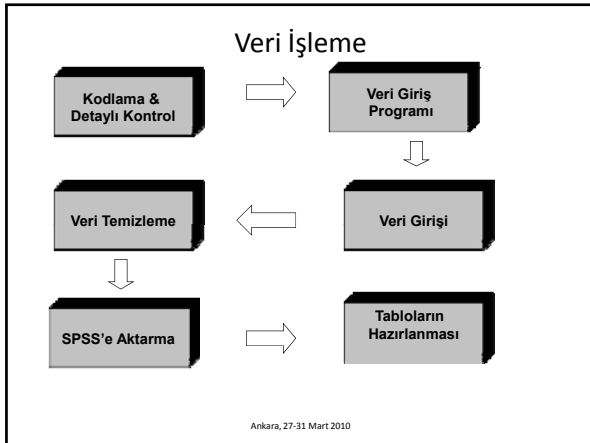
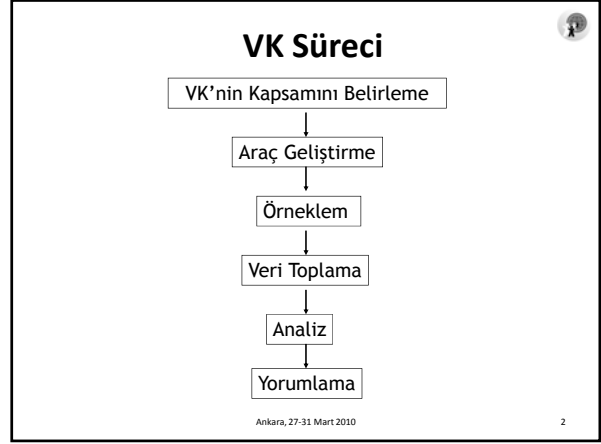


3. GÜN

Veri Analizi, Yorumlama ve Rapor Formatı

- Dr. Sita Sekhar
İcra Direktörü,
Public Affairs Foundation,
Bangalore, Hindistan

Ankara, 27-31 Mart 2010 1



Veri Analizi

- Kurum/araştırma ajansı tarafından ön analiz
- PAC/PAF tarafından ayrıntılı analiz
- Temel bulguların okunabilir tablolara dönüştürülmesi
- Kullanılan basit ölçüler– ortalama ve yüzdeler ve son zamanlarda regresyon modelleri

Ankara, 27-31 Mart 2010

Analiz Çerçevesi

- Analiz ne derinlikte olmalı?
- İlgili analiz başlıkları nelerdir?
 - Demografiye göre
 - Kuruma göre
 - Diğer sorulara verilen yanıtlara göre:
 - memnun veya memnun değil
 - Problemlerle karşılaştı veya problemlerle karşılaşmadı
 - Rüşvet verdi veya rüşvet vermedi
- %ler ve ortalama değerler kullanılan basit yöntemler

Ankara, 27-31 Mart 2010

VERİ ANALİZİ – Toplu Bakış

- BİRLEŞTİRİLMİŞ VERİ, TEMİZ VERİ
- VERİ ANALİZİ
 - ORTALAMALAR (örneğin ortalama bekleme süresi)
 - FREKANSLAR (örneğin tamamen memnun olanların yüzdesi, kamu tesisi kullananların yüzdesi)
 - SIRALAMA (örneğin tam memnuniyet oranına göre ilçelerin sıralaması)
- KARŞILAŞTIRMA
 - HİZMETLER (örneğin tam memnuniyete göre)
 - BÖLGESEL (örneğin kamu tesisi kullananların yüzdesine göre)
 - DEMOGRAFİK GRUPLAR (örneğin tamamen memnun olanların yüzdesi, kamu tesisi kullananların yüzdesi)
- VERİNİN SUNULMASI – TABLOLAR, ŞEKİLLER, GRAFİKLER
- ANALİZ PAKETLERİ – SPSS, SAS, QANTUM, ATLAS Tİ, DT SEARCH

Ankara, 27-31 Mart 2010

Verinin Yorumlanması

- Parçalı bulguların bir bütün altında toplanması
- Bulguların tanısız ifadelerle dönüştürülmesi
- Tanının sonuca dönüştürülmesi
- Sonuçlara dayanan öneriler oluşturulması

Ankara, 27-31 Mart 2010

Verinin Yorumlanması

- Kurumlar arası karşılaştırma – yüzde oranları ve ortalamaları kullanarak kurumları memnuniyet, çözüm oluşturma ve yolsuzluk bazında karşılaştırın
- Kurum çapında karşılaştırma – spesifik bilgiler – su sağlanan zaman dilimi, su kalitesi – yine yüzde oranları ve ortalamaları kullanarak
- Aynı bilgiyi yorumlamanın iki yolu vardır -
örneğin kuruma yapılan ziyaretler

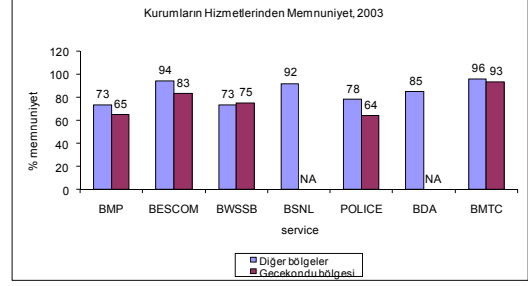
Ankara, 27-31 Mart 2010

Bulgulardan Sonuca

- Personelin davranışları konusunda memnuniyet
- Bulgunun objektif olarak ortaya konması – memnun, memnuniyetsiz, kararsız.
- Sonuç - genel / yüksek/ düşük memnuniyet /memnuniyetsizlik
- Öneri - personelin davranışlarını iyileştirmek üzere eğitilmesi

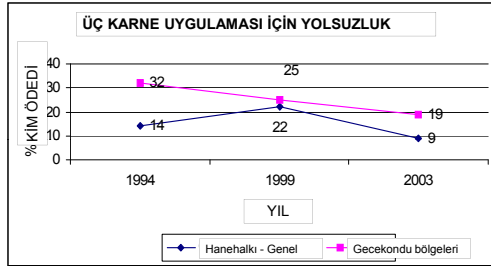
Ankara, 27-31 Mart 2010

Bangalore Karne Uygulaması, 2003



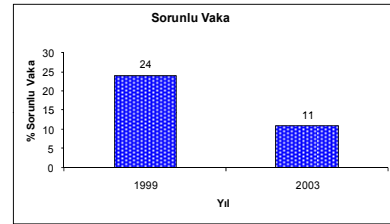
Ankara, 27-31 Mart 2010

Bangalore Karne Uygulaması, 2003



Ankara, 27-31 Mart 2010

Bangalore Karne Uygulaması, 2003



Ankara, 27-31 Mart 2010

Bangalore Karne Uygulaması, 2003

KATI ATIK, Belediye İdari Teşkilatı (BMP):

- Genel hanehalkının %69'u ve gecekondu bölgelerindeki hanehalkının %20'si atıklardan kapıdan çöp toplanması suretiyle kurtuluyor.
- Kapı kapı çöp toplama yöntemini kullanan katılımcıların oranı Doğu bölgesinde (%84) Güney (%61) ve Batı (%53) bölgelerine göre daha yüksek.

TOPLU TAŞIMA, BMTC:

- Gecekondu bölgelerinde oturmayan katılımcıların yüzde 82'si ve gecekondu bölgelerinde oturanların %69'u gidecekleri yere daha hızlı ulaşmak için otobüslerin değiştirilmesini istediklerini ifade etti.

Ankara, 27-31 Mart 2010

Bangalore Karne Uygulaması, 1999

Daha İyi Hizmet için Daha Fazla Ödeme Yapma İsteği
Genel Hanehalkı

| Kuruluş | Daha fazla ödemek isteyenlerin yüzdesi |
|------------------------------|--|
| Su sağlayıcısı (BWSSB) | 29 |
| Halk otobüsleri (BMTC) | 50 |
| Belediye (BMP) | 39 |
| Elektrik sağlayıcısı (KPTCL) | 23 |
| Devlet hastaneleri | 45 |
| Telekomünikasyon (BSNL) | 28 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

Hindistan'ın Milenyum Karnesi

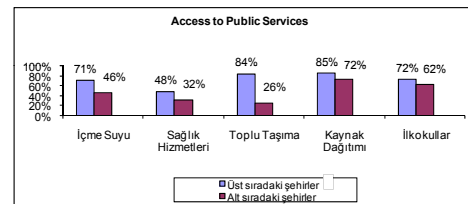
Yoksul Kesimler için Hizmetlere Erişim ve Hizmet Kullanımı

| Kamu Hizmetleri | Erişim | | Kullanım | |
|-------------------|--------|-------|----------|-------|
| | ICD | Diğer | ICD | Diğer |
| İçme Suyu | 53 | 56 | 65 | 62 |
| Sağlık Hizmetleri | 34 | 44 | 50 | 41 |
| Toplu Taşıma | 46 | 59 | 28 | 42 |
| Kamusal Dağıtım | 70 | 81 | 79 | 75 |
| İlkokullar | 70 | 68 | 91 | 76 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

Hindistan'ın Milenyum Karnesi

Şehir Kategorilerine Göre Hizmetlere Erişim ve Hizmet Kullanımı



Ankara, 27-31 Mart 2010

Hindistan Jharkhand'daki Orman Eteklerinde Kamu Hizmeti Sağlama Karşılaştırması
Kıtlık Zamanında İçme Suyu Kaynaklarındaki Dönüşüm
(Su Kaynağına göre)

| Normal Zamanlarda Kullanılan Kaynak | Kıtlık Zamanlarında Kullanılan Kaynak | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------|----------------------------|-------------|--------------------|--------------------|
| | Şahsi el tulumbası | Özel kuyu | Topluluğa ait el tulumbası | Ortak çeşme | Topluluğa ait kuyu | Yerüstü su kaynağı |
| Şahsi el tulumbası | 28,6 | 14 | 42,9 | 14,5 | 0 | 0 |
| Özel kuyu | 0 | 38,5 | 30,8 | 2,6 | 12,8 | 15,3 |
| Topluluğa ait el tulumbası | 0,9 | 3,6 | 51,8 | 0 | 14,5 | 29,2 |
| Ortak çeşme | N çok küçük | | | | | |
| Topluluğa ait kuyu | 0 | 2,8 | 13,9 | 0 | 61,1 | 22,2 |
| Yerüstü su kaynağı | 0 | 7 | 6,7 | 0 | 0 | 76,3 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

ETİYOPYA'DA YOKSULLARA YÖNELİK HİZMETLER
7 yaş ve üzeri hanehalkı üyelerinin öğrenim oranı

| | Erkek | Kadın | Genel | Erkek | Kadın | Genel | Erkek | Kadın | Genel | Erkek | Kadın | Genel |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Hiz. okula girenler | 54,9 | 63,6 | 59,2 | 45,6 | 60 | 52,8 | 41,1 | 58,1 | 49 | 45,2 | 59,8 | 52,4 |
| Kilise, Camii ve Yetkinler için okuma-yazma programları | 6,3 | 1,9 | 4,1 | 6,7 | 5,5 | 6,1 | 3,3 | 4,7 | 3,9 | 6 | 5,2 | 5,4 |
| Okul öncesi | 0,5 | 0,2 | 0,3 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 0,6 | 0,6 | 0,3 | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| Alt-ilkokul | 24,4 | 22 | 23,2 | 26,2 | 23,5 | 24,9 | 32,3 | 28,5 | 30,5 | 27,5 | 24,4 | 26 |
| Orta-ilkokul | 9,5 | 9,5 | 9,5 | 16,3 | 8,7 | 12,5 | 16,6 | 7,1 | 13,3 | 16,4 | 8,3 | 12,5 |
| Orta-okul | 3 | 1,9 | 2,5 | 3,9 | 2 | 3 | 3,5 | 0,8 | 2,2 | 3,7 | 1,8 | 2,8 |
| Lise | 1,1 | 0,4 | 0,8 | 0,6 | 0,1 | 0,3 | 0,5 | 0,2 | 0,4 | 0,6 | 0,1 | 0,4 |
| Yüksek öğrenim | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,6 | 0,1 | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,4 | 0,1 | 0,3 |
| Toplam | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Ankara, 27-31 Mart 2010

RAPOR TASLAĞI

- Yönetici özeti
- Anket amaçları
- Metodoloji
- Temel bulgular
- Bulgulardan yapılabilecek çıkarımlar

Ankara, 27-31 Mart 2010

Teşekkürler

Ankara, 27-31 Mart 2010

20

Grup Çalışması

Analiz ve Yorumlama

Her gruba bir kamu hizmeti hakkındaki vatandaş karnesi çalışması ile ilişkili bir set tablo verilmiştir. Bu tablolar hizmetlerin ulaşılabilirliği/erişimi, sorun oranı, personel davranışı, hizmetten tatmin olma gibi bir dizi konuyu kapsamaktadır. Aşağıda verilen talimatları takip etmeniz alıştırmayı zamanında bitirmenize yardımcı olacaktır.

- ❖ Verilen tablo setlerinin üzerinden dikkatlice geçin (Kolaylık için her bir üyeye bir set verin). Tercihen öncelikle bu tabloları bireysel olarak inceleyin ve ardından grupça tartışın.
- ❖ Her bir tabloyu ayrı ayrı çalışın ve birinci basamak sonuçları belirleyin. Diğer tablolardan çıkarılan sonuçlarla birinci basamak sonuçlar arasında bir ilişkinin var olup olmadığına bakın. Ardından genel bir resim çizin.
- ❖ İlgili tüm bulguları not edin
- ❖ Dört temel bulgu belirleyin ve onları not edin
- ❖ Önemli bulgular temelinde sonuçları belirleyin.
- ❖ Grup sunuşu için bir rapor/makale hazırlayın. Sunuşunuzun önemli bulguları ve sonuçları içerdiğinden emin olun.

Not: Analizi lütfen karne çalışmasının konusu ile ilişkili alanlarla sınırlayın.

| | Tavsiye edilen zaman çizelgesi |
|---|---------------------------------------|
| Tabloların dikkatlice incelenmesi | 10 dakika |
| Grup tartışması / istişaresi | 15 dakika |
| Bulguların listelenmesi | 15 dakika |
| Önemli bulguların ayıklanması | 15 dakika |
| Önemli bulgular temelinde sonuçların belirlenmesi | 15 dakika |
| Bulguların hazırlanması | 30 dakika |
| Sunuş (bir grup üyesi tarafından) | 10 dakika |

1. Elektrik

Tablo: Eve elektrik temini (Oran)

| | Yüzde |
|-------------|--------------|
| Evet | 97.7 |
| S | 600 |

Tablo: Ev ile elektrik direği arasındaki mesafe (Oran)

| | Yüzde |
|----------------------------|--------------|
| 20 metreden az | 63.7 |
| 20 - 50 metre arası | 28.2 |
| 50 metreden fazla | 8.2 |
| S | 586 |

Tablo: En yakın elektrik dairesine mesafe (Oran)

| | Yüzde |
|-----------------------|--------------|
| 1 km'den az | 49.3 |
| 1 - 5 km arası | 19.1 |
| 5 km'den fazla | 31.6 |
| S | 586 |

Tablo: Son üç ayda planlanmış/zamanı belli elektrik kesintisi (Oran)

| | Yüzde |
|--------------|--------------|
| Evet | 23.4 |
| Hayır | 76.6 |
| S | 586 |

Tablo: Elektrik faturası ödeme saatlerinin uygunluğu (Oran)

| | Yüzde |
|--------------|--------------|
| Evet | 86.7 |
| Hayır | 13.3 |
| S | 586 |

Tablo: Son üç ay içinde elektrik temini konusunda sorunla karşılaşıldı (Oran)

| | Yüzde |
|--------------|--------------|
| Evet | 43.5 |
| Hayır | 56.5 |
| S | 586 |

Tablo: Şikâyetle bulunma (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 26.7 |
| Hayır | 73.3 |
| S | 255 |

Tablo: Çözülen sorun (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 76.5 |
| Hayır | 23.5 |
| S | 68 |

Tablo: 2 yıl önceki araştırmaya kıyasla hizmet kalitesinde iyileşme (Oran)

| | Yüzde |
|------------------------------|--------------|
| Öncekinden daha iyi | 56.6 |
| Önceki ile aynı | 35.0 |
| Öncekinden daha kötü | 7.3 |
| Uygulanamaz/ yorum yapılamaz | 1.0 |
| S | 477 |

Tablo: Hizmet memnuniyeti düzeyi (Oran)

| | Tamamen (%) | Kısmen (%) | Ne memnun ne de değil (%) | Memnun değil (%) | S |
|--------------------------------------|--------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------|------------|
| Elektrik temini güvenilirliği | 41.5 | 41.8 | 6.7 | 10 | 586 |
| Faturalama süreci ve ödeme | 46.4 | 28.7 | 12.5 | 12.4 | 586 |
| Mağduriyeti gidermek | 7.8 | 17.6 | 59.6 | 14.9 | 255 |
| Personel davranışı | 32.2 | 25.9 | 33.6 | 8.4 | 584 |
| Genel | 31.4 | 48.8 | 12.6 | 7.2 | 586 |

2. Sağlık Hizmetleri

Tablo: Evden sağlık kuruluşuna olan uzaklık (Oran)

| | Yüzde |
|----------------|--------------|
| 1 km'den az | 20 |
| 1 - 3 km | 27.6 |
| 3 - 5 km | 8.6 |
| 5 km'den fazla | 43.8 |
| S | 105 |

Tablo: Ziyaret sırasında sağlık kuruluşunda doktor/hemşire var mıydı? (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 97.1 |
| Hayır | 2.9 |
| S | 105 |

Tablo: İstenilen ilaçlar tedavi sırasında sağlık kuruluşundan temin edilebildi (Oran)

| | Yüzde |
|--------------|--------------|
| Her zaman | 35.2 |
| Bazen | 44.8 |
| Hiçbir zaman | 20 |
| S | 105 |

Tablo: Tedavi sırasında sağlık kuruluşunda sorunla karşılaşıldı (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 9.5 |
| Hayır | 90.5 |
| S | 105 |

Tablo: Şikâyette bulunma (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 0 |
| Hayır | 100 |
| S | 10 |

Tablo: 2 yıl önceki araştırmaya kıyasla hizmet kalitesinde artış (Oran)

| Yüzde | |
|------------------------------|-----------|
| Öncekinden daha iyi | 68 |
| Öncekiyle aynı | 21.3 |
| Öncekinden daha kötü | 4 |
| Uygulanamaz/ Yorum yapılamaz | 6.7 |
| S | 75 |

Tablo: Hizmet memnuniyeti düzeyi (Oran)

| | Tamamen (%) | Kısmen (%) | Ne memnun ne de değil (%) | Memnun değil (%) | S |
|---|--------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------|------------|
| Tedaviye ayrılan süre | 49.5 | 26.7 | 14.3 | 9.5 | 105 |
| Doktorun davranışı | 68.9 | 29.1 | - | 1.9 | 103 |
| Doktor tarafından sunulan hizmet | 64.1 | 30.1 | 3.9 | 1.9 | 103 |
| İlaç biriminden memnuniyet | 71.4 | 25.7 | 2.9 | - | 35 |
| Tesisin temizliği | 51.4 | 34.3 | 8.6 | 5.7 | 105 |
| Yemek kalitesi(yataklı hasta) | 58.3 | 25 | - | 16.7 | 12 |
| Çarşaf temizliği (yataklı hasta) | 29.7 | 27 | 16.2 | 27 | 36 |
| Laboratuvar | 26.5 | 55.9 | 8.8 | 8.8 | 34 |
| Genel | 46.7 | 43.8 | 3.8 | 5.7 | 105 |

3. Eğitim: İlk ve Ortaöğretim

Tablo: Çocuğun devam ettiği devlet okulu türü (Oran)

| | Yüzde |
|-----------------------|--------------|
| İlkokul | 69.9 |
| Ortaokul | 30.1 |
| S (hane halkı) | 133 |

Tablo: Okula uzaklık (Oran)

| | Yüzde |
|----------------|--------------|
| 1 km'den az | 87.2 |
| 1 - 3 km | 11.3 |
| 3 km'den fazla | 1.5 |
| S | 133 |

Tablo: Çocuk en yakın okula mı gidiyor? (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 95.5 |
| Hazır | 4.5 |
| S | 133 |

Tablo: En yakın devlet okuluna gitmeme nedeni (Oran)

| Neden | Yüzde |
|----------------|--------------|
| Kişisel tercih | 100 |
| S | 6 |

Tablo: Çocuk okula düzenli bir şekilde devam ediyor mu? (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 94 |
| Hayır | 6 |
| S | 133 |

Tablo: Öğretmenler düzenli bir şekilde derse katılıyor (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 85 |
| Hayır | 15 |
| S | 133 |

Tablo: Aylık testler düzenli olarak uygulanıyor (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 88 |
| Hayır | 12 |
| S | 133 |

Tablo: Düzenli olarak ödev veriliyor (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 97 |
| Hayır | 3 |
| S | 133 |

Tablo: Ödevler kontrol ediliyor ve düzeltiliyor (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 100 |
| Hayır | 0 |
| S | 129 |

Tablo: Okul Aile Birliği var mı? (Oran)

| | Yüzde |
|------------|--------------|
| Evet | 23.3 |
| Hayır | 59.4 |
| Bilmiyorum | 17.3 |
| S | 133 |

Tablo: Okul Aile Birliği toplantıları düzenli olarak yapılıyor (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 22.6 |
| Hayır | 77.4 |
| S | 31 |

Tablo: Çocuğun bir sorunu için okul ziyaret edildi mi? (Oran)

| | Yüzde |
|----------|--------------|
| Evet | 5.3 |
| Hayır | 94.7 |
| S | 133 |

Tablo: Şikâyetle bulunma (Oran)

| Yüzde | |
|----------|----------|
| Evet | 28.6 |
| Hayır | 71.4 |
| S | 7 |

Tablo: Sorun çözüldü (Oran)

| Yüzde | |
|----------|----------|
| Evet | 100 |
| Hayır | - |
| S | 2 |

Tablo: 2 yıl önceki araştırmaya kıyasla hizmet kalitesinde iyileşme (Oran)

| Yüzde | |
|-----------------------------|------------|
| Öncekinden daha iyi | 78.9 |
| Öncekiyle aynı | 21.1 |
| Öncekinden daha kötü | 0 |
| Uygulanamaz/Yorum yapılamaz | 0 |
| S | 128 |

Tablo: Hizmet memnuniyeti düzeyi (Oran)

| | Tamamen (%) | Kısmen (%) | Ne memnun ne de değil (%) | Memnun değil (%) | S |
|--|-------------|-------------|---------------------------|------------------|------------|
| Eğitim aracı | 44 | 40.8 | 8.8 | 6.4 | 125 |
| Okul binası | 50.8 | 40.6 | 2.3 | 6.2 | 128 |
| Oyun alanı | 63.5 | 30.8 | 4.8 | 1.0 | 104 |
| Tuvaletler | 29.5 | 49.2 | 14.8 | 6.6 | 122 |
| Eğitim kalitesi | 40.6 | 43 | 10.9 | 5.5 | 128 |
| Öğretmenlerin davranışı | 51.6 | 33.6 | 10.9 | 3.3 | 128 |
| Müfredat dışı aktiviteler (oyun/ çalışma gezisi, vb.) | 19.4 | 22.3 | 50.0 | 8.3 | 72 |
| Öğle yemekleri | 45.2 | 51.6 | .8 | 2.4 | 126 |
| Genel | 33.6 | 60.2 | 2.3 | 3.9 | 128 |

4. Toplu Taşıma

Tablo: Otobüsler zaman çizelgesine uyuyor mu? (Oran)

| Kalkış Yeri | Evet | Hayır | S |
|---------------------|-------------|------------|------------|
| Son durak | 93 | 7 | 228 |
| Ara duraklar | 94.1 | 5.9 | 34 |
| Toplam | 93.1 | 6.9 | 262 |

Tablo: Otobüs bekleme süresi (Oran)

| | Otobüs saati biliniyor | Otobüs saati bilinmiyor | Toplam |
|-----------------|------------------------|-------------------------|------------|
| 15 dk'dan az | 50.4 | 7.7 | 48.4 |
| 16 - 30 dk | 40.1 | 38.5 | 40.0 |
| 31 - 60 dk | 7.3 | 53.8 | 9.5 |
| 1 - 2 saat | 1.9 | - | 1.8 |
| 2 saatten fazla | .4 | - | .4 |
| S | 262 | 13 | 275 |

Tablo: Hizmet göstergeleri (Oran)

| | Her zaman | Bazen | Hiçbir zaman | Toplam |
|--|------------|-----------|--------------|------------|
| Otobüslerin dakikliği | 68.7 | 30.2 | 1.1 | 100 |
| S | 189 | 83 | 3 | 275 |
| Otobüs genellikle belirlenmiş durakta duruyor | 93.8 | 5.5 | 0.7 | 100 |
| S | 258 | 15 | 2 | 275 |
| Koltuklar yolcular bindiği zaman genel olarak uygun oluyor | 72.0 | 26.9 | 1.1 | 100 |
| S | 198 | 74 | 3 | 275 |
| Otobüs tüm yolcular binmeden önce çalışıyor | 76.4 | 4.0 | 19.6 | 100 |
| S | 210 | 11 | 54 | 275 |
| Bilet memurları nazik | 43.6 | 32.0 | 24.4 | 100 |
| S | 120 | 88 | 67 | 275 |
| Şoförler nazik | 54.9 | 25.8 | 19.3 | 100 |
| S | 151 | 71 | 53 | 275 |

Tablo: Son üç ayda otobüs bozuldu mu? (Oran)

| Yüzde | |
|----------|------------|
| Evet | 3.3 |
| S | 275 |

Tablo: Otobüs hizmeti ile ilgili bir sorun yaşandı mı? (Oran)

| Yüzde | |
|----------|------------|
| Evet | 1.5 |
| S | 275 |

Tablo: Şikâyetle bulunma (Oran)

| Toplam | |
|----------|----------|
| Evet | 0 |
| S | 4 |

Tablo: 2 yıl önceki araştırmaya kıyasla hizmet kalitesinde iyileşme (Oran)

| Total | |
|----------------------|------------|
| Öncekinden daha iyi | 40.3 |
| Öncekiyle aynı | 48.7 |
| Öncekinden daha kötü | 1.5 |
| Yorum yapılamıyor | 9.5 |
| S | 275 |

Tablo: Hizmet memnuniyeti düzeyi (Oran)

| | Tamamen | Kısmen | Ne memnun ne de değil | Memnun değil | Toplam |
|---|-------------|-------------|--------------------------|-----------------|------------|
| Şoförlerin davranışı | 76.6 | 24.0 | 0.4 | 0 | 100 |
| N | 208 | 66 | 1 | 0 | 275 |
| Bilet memurlarının davranışı | 59.6 | 31.6 | 6.2 | 2.5 | 100 |
| N | 164 | 87 | 17 | 7 | 275 |
| Otobüslerin durumu | 44.7 | 36.7 | 10.2 | 8.4 | 100 |
| N | 123 | 101 | 28 | 23 | 275 |
| Otobüslerin dakikliği | 60.4 | 22.2 | 11.6 | 5.8 | 100 |
| N | 166 | 61 | 32 | 16 | 275 |
| Otobüs sıklığı | 53.1 | 15.3 | 26.9 | 4.0 | 100 |
| N | 146 | 42 | 74 | 13 | 275 |
| Otobüslerin temizliği | 44.4 | 18.9 | 15.6 | 21.1 | 100 |
| N | 122 | 52 | 43 | 58 | 275 |
| Durağın durumu | 53.5 | 28.4 | 12.0 | 6.2 | 100 |
| N | 147 | 78 | 33 | 17 | 275 |
| Genel memnuniyet | 51.6 | 44.4 | 3.6 | 0.4 | 100 |
| N | 142 | 122 | 10 | 1 | 275 |

Savunuculuk Sanatı ve Reformlar:
Vatandaşlar ve yönetimler neler yapabilir?

- Dr. Sita Sekhar
İcra Direktörü,
Public Affairs Foundation,
Bangalore, Hindistan

1

Duyurma/Yayma

- Hizmet sağlayıcılara yapılacak sunumlar
- Paydaşlara (yetkililer, STK'lar ve medya) Genel Sunuş
- Basılı raporun yayınlanması
- Etkinliklerin ve etkinlik sonrası bulguların medyada yer bulması
- Çıktıların web sitesine yüklenmesi

Savunuculuk

- Savunuculuk nedir? – eylemi ve reformu tetikleyen bir etmen
- VK bulguları
 - Hizmet sunumunun güçlü ve zayıf yanlarının belirlenmesine,
 - Hizmet sunumundaki sorunların teşhis edilmesine yardım eder
- Değişim ve reform iki kaynaktan ortaya çıkabilir
 - Sivil Toplum
 - Yönetimler

VK girişimini kim gerçekleştirebilir?

- » **Yönetimler** hizmet kalitesini karşılaştırmalı olarak değerlendirmek ve sorun düzeltici eylemleri belirlemek üzere VK uygulamasını başlatabilir
- » **Sivil Toplum Kuruluşları** hizmetler hakkında bilgi toplamak ve yaygın olarak karşılaşılan problemlerin çözümü ve azaltılmasının Savunuculuğunu yapmak üzere VK uygulaması yapabilir
- » **Paydaş Konsorsiyumları** sorunlar hakkında mutabakata varmak, öncelikli eylemleri belirlemek ve iyileşmeleri gözlemek için VK yaklaşımını kullanabilir
- » **Kalkınma kuruluşları** hizmet kalitesini karşılaştırmalı olarak değerlendirmek ve proje veya politika müdahaleleri sonucu ortaya çıkan değişiklikleri gözlemek amacıyla yerel aktörlerin VK yöntemi uygulamasına destek verebilir

Savunuculuk Sivil Toplum tarafından yapıldığında

- Sivil toplum reform talep eder – bu yönetimlerin dışında gelişen bir durumdur
- Sivil toplum teknik ve iç konular hakkında bilgi sahibi olmayabilir
- STK'lardan gelen baskı hizmet sağlayıcıları ile kullanıcılar arasında diyalog oluşmasını sağlar
- Sorunların etkileşimli olarak çözüleceği ve reformlar hakkında tartışmaların yürütüleceği bir platform oluşturur

Savunuculuk Sivil Toplum tarafından yapıldığında

- Medyaya bilgi yayımı
- Halka açık buluşma ve tartışmalar
- Farkındalık geliştirme
- Eylem için strateji
- Reform seçeneklerini tartışmak üzere hizmet sağlayıcılarıyla yapılacak toplantılar

Sivil Toplum liderliğindeki VK Uygulamalarına Örnekler

- Bangalore – PAC
- Etiyopya - PANE
- Ukrayna – Peoples Voice (Halkın Sesi)
-

Savunuculuk yönetim tarafından yapıldığında

- Reform girişimi Hizmet Sağlayıcı ile başlatılır
- Sivil Toplumdan baskı gelmesini beklemeye gerek yoktur
- VK teşhisi kolaylaştırır, aciliyet hissi yaratır ve reformu desteklemek üzere kullanılır
- Reformun gerçekleşip gerçekleşmeyeceğini yönetimin kararlığı ve ilgisi belirler

Savunuculuk yönetim tarafından yapıldığında

- Yönetim içerisinde – kurum başkanlıkları ve hizmet sağlayıcıları çapında geniş bilgi yayımı
- Reform önerileri ve uygulamasını üstlenecek bir görev birimi oluşturma imkanı yaratılır
- Zaman sınırı belli olur, kaynaklar tahsis edilir ve reform ajandası belirlenir

Yönetimlerin Girişimiyle Başlatılan VK Uygulamalarına Örnekler

- Delhi
- Hubli Dharwad
- West Bengal
- Kenya
- Vietnam

Etkin Duyurma/Yayma için İpuçları

- ➔ Bilgilerin bütüncül bir şekilde sunulması –"sevme ve dövme"
- ➔ Ortak akıl ve çok seslilik
- ➔ Bulguları değer yargılarından arındırarak aktarmak
- ➔ Karşılaştırmanın gücü
- ➔ Basit bir format

Ankara, 27-31 Mart 2010

11

Stratejik Bir Çerçeve

- ☺ Hangi Hizmetler / Kurumlar kritik?
- ☺ Kısa ve Uzun vadeli strateji tasarımı
- ☺ Destek vereceklerin ve ortakların belirlenmesi
- ☺ Momentum kazanmak için çabuk sonuç alma yollarının belirlenmesi
- ☺ Kapasite Geliştirme ve Kaynak Gereksiniminin belirlenmesi

Ankara, 27-31 Mart 2010

12

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

DELHİ'DEKİ KAMU HİZMETLERİNİN İKİNCİ SOSYAL DENETİMİ

TEMEL BULGULAR & GÖSTERGELER

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

İçerik

- Public Affairs Foundation, Delhi Bölge Yönetimi'nin isteği üzerine Delhi'de sunulan aşağıdaki Kamu Hizmetleri için İkinci Sosyal Denetim'i tamamlamıştır:
 - ⊖ Eğitim (Delhi Belediyesi ve Bölge Yönetimi)
 - ⊖ Sağlık Hizmetleri (Delhi Belediyesi ve Bölge Yönetimi)
 - ⊖ Delhi Ulaşım Şirketi (DTC) tarafından sağlanan toplu taşıma hizmeti
 - ⊖ Motorlu Taşıt Ruhsat Bürosu (MLO) tarafından NCVlere sunulan hizmetler
 - ⊖ Kamusal Dağıtım Sistemi (PDS). Hizmetler Karneyle gıda dağıtan merkezler ve gıyağı depolarınca sunulmaktadır
 - ⊖ Jal Kurulu'nca yoksul bölgelere tankerlerle su tederiki
 - ⊖ Kayıt Memurluğu'na sunulan hizmetler
 - ⊖ Bölge Savcılığı tarafından sunulan Kast ve Gelir Sertifikaları

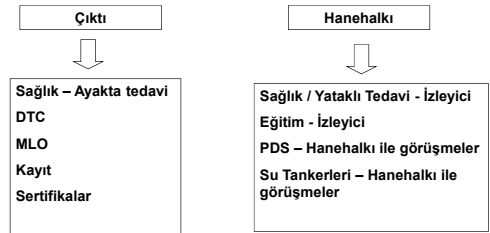
CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

Örneklem büyüklüğü ve Tahmin Düzeyi

| Hizmet | Örneklem büyüklüğü | Tahmin Düzeyi |
|-----------------------------------|--------------------|---|
| Eğitim | 900 | Eyalet (Belediye ve Sarvodaya Birincil, Bölge Yönetimi İkincil) |
| Sağlık- Yataklı tedavi | 600 | Eyalet (Belediye ve Bölge Yönetimi) |
| Sağlık- Ayakta tedavi | 600 | Eyalet (Belediye ve Bölge Yönetimi) |
| DTC | 1200 | Eyalet (yakın, orta uzaklıkta ve uzak banliyöler ve eyaletler arası banliyöler) |
| MLO | 3900 | Bölge - şu anda 13 |
| PDS | 2700 | İlçe |
| Su Tankerleri | 1500 | Bölge |
| Kayıt Memurluğu | 3900 | İlçe - 13 kayıt memurluğu |
| Sertifikalar | 2400 | İlçe |
| Toplam Örneklem Büyüklüğü - 17700 | | |

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

DRS tarafından yapılan saha araştırmaları



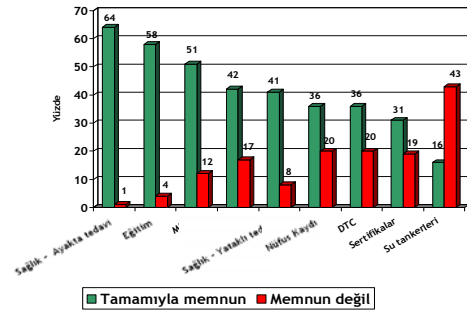
CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

DELHİ'DEKİ KAMU HİZMETLERİNİN İKİNCİ SOSYAL DENETİMİ

TEMEL GÖSTERGELER

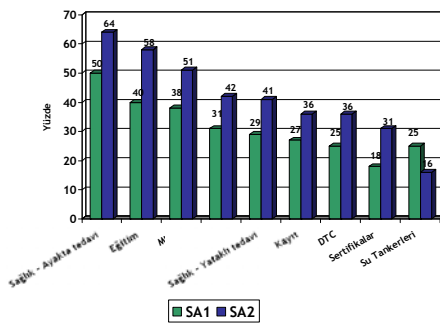
CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

Tamamen Memnuniyet ve Memnuniyetsizlik



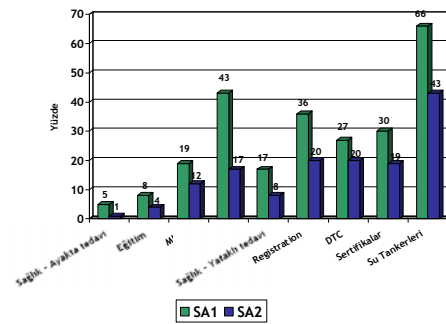
CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

Tamamen Memnun Olanlar Arttı Mı?

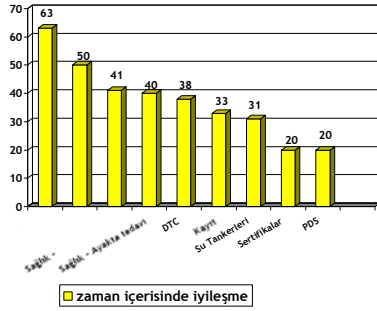


CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

Memnuniyetsizlik azaldı mı?



CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

Hizmet Kalitesi Son İki Yılda Arttı Mı?

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

Denetçinin Sunduğu Temel Göstergeler

- ⇒ Vatandaşların hizmetlerden memnuniyeti daha fazla
- ⇒ Hizmetler tutarlı bir şekilde iyileştirilmiş, ancak yoksullara yönelik hizmetler konusunda daha yavaş ilerleme kaydediliyor
- ⇒ Yoksullara yönelik hizmet hedefleri övgüyü hak ediyor
- ⇒ Kalite veya Erişim – kalite hala bir sorun alanı
- ⇒ Bölgeler arasında değişkenlik sürüyor
- ⇒ Reformların etkileri gözle görülür düzeyde
- ⇒ Hizmet standartları hakkındaki bilinçte sınırlı iyileşme var
- ⇒ Problem çözme kapasitesinde sınırlılık hala gözleniyor

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

HİZMETLER İSTENEN ÖLÇÜLERE UYGUN HALE GELDİ Mİ?**TEKİL HİZMETLER HAKKINDA GERİ BİLDİRİM**

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

DEĞERLENDİRME NASIL YAPILDI?

KULLANICILARDAN ALINAN GERİ BİLDİRİM AŞAĞIDAKİ NİTELİKLERE GÖRE İNCELENDİ:

- ⇒ ERİŞİM & KULLANIM
- ⇒ KALİTE / GÜVENİLİRLİK
- ⇒ HİZMET SAĞLAYICILARIN SORUNLARA CEVAP VERME YETENEĞİ
- ⇒ HİZMET SUNUMUNDA ŞEFFAFLIK
- ⇒ MEMNUNİYET

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



1. Delhi Jal Kurulu'nca Sağlanan Su Tankeri Hizmetleri

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



TEMEL BULGULAR – Su Tankerleri

- ⇒ Tankerler normal zamanlarda hanehalkı ihtiyacının % 44'ünü (önceden %33 idi) kıtlık zamanlarında ise ihtiyacın %31'ini (önceden %13 idi) karşılıyor.
- ⇒ Hanehalklarının %87'sinde hanehalkının kadın üyeleri su getiriyor. Su getirmek için yapılan sefer sayısı 4'ten 3'e inmiş.
- ⇒ Tankerler daha az düzenli geliyor (tankerlerin düzenli olarak geldiğini söyleyen HH'larının oranı %25'ten %18'e düştü)
- ⇒ Katılımcıların %50'si tankerlerin tamamen dolu geldiğini söylüyor – bu oran önceden %33 idi.
- ⇒ Düzenlemelerin yetersiz olması ve belirli bir kota olmaması hala sorun teşkil ediyor.
- ⇒ HH'larının %79'u evlerine tesisat getirmek için ödeme yapmaya istekli – bu oran eskiden %91 idi.

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



TEMEL BULGULAR – Su Tankerleri

- ⇒ Katılımcıların %14'u (önceden %7) rüşvet ödediğini, %65'i (önceden %32) ise kendisinden rüşvet talep edildiğini söylüyor
- ⇒ %37'i (önceden %61) şikayet dilekçesi vermiş ve %30'unun (önceden %40) sorunu çözülmüş.
- ⇒ Tamamıyla memnun ve tamamıyla memnuniyetsiz olanların oranı düşüyor – sırasıyla %25'ten %16'ya ve %66'dan %43'e.
- ⇒ Göstergelere bakıldığında memnuniyetsizlik suyun yeterliliği, tedarik sıklığı ve sürücülerin dakikliği konusunda yüksek. Memnuniyetsizlikte genel olarak düşüş var.
- ⇒ Hizmet kalitesinde son iki yılda iyileşme yaşandığını ifade edenlerin oranı %28'den %35'e yükselmiş
- ⇒ Bölgeler arasında büyük farklılık sürüyor ama kalıp değişmiş

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



2. Belediye ve Delhi Bölge Yönetimi'nin Kontrolündeki Sağlık Tesislerinde Sunulan Ayakta Tedavi Hizmetleri

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

TEMEL BULGULAR

- ⇒ Hizmetlere erişim iyi, tesisin seçilmesinde en önemli etken tedavinin kalitesi
- ⇒ Doktor bulma oranı artmış (%91'den %95'e) ve bekleme süreleri kısa
- ⇒ Prosedür hakkında yönlendirmeye (genellikle soru bankosundan) ihtiyacı olanların oranı %43'ten %34'e düşmüştür.
- ⇒ Rüşvet olayları önceden olduğu gibi çok az sayıda
- ⇒ Vatandaşlık Sözleşmesi hakkındaki farkındalık iyileşmiştir (%8'den %16'ya çıkmış)
- ⇒ Belediye tesisleri genel memnuniyet konusunda Bölge Yönetimi tesislerinden daha iyi durumda (ilki %68, ikincisi %61). Bu oranlar daha önce sırasıyla %56 ve %45 idi.

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

3. Belediye ve Delhi Bölge Yönetimi Hastanelerinde Sunulan Yataklı Tedavi Hizmetleri

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

TEMEL BULGULAR

- ⇒ Tesislere erişim hala oldukça iyi, burada da tesise yakınlık seçim için belirleyici faktörlerden.
- ⇒ Yapılan ödeme için makbuz aldığını ifade eden katılımcıların oranı %63'den %67'ye yükselmiştir.
- ⇒ Yatak paylaşma vakaları %38'den %29'a yükselmiştir.
- ⇒ Problem yaşama oranı %22'den %15'e düşerken problem çözme oranı %9'dan %45'e ciddi bir artış göstermiştir.
- ⇒ Rüşvet ödeyenlerin sayısı çok az artış göstererek %6'dan %8'e çıkmıştır. Rapor edilen vaka sayısı Belediye hastanelerinde Bölge hastanelerine göre daha fazla (sırasıyla %12 ve %3)
- ⇒ Vatandaşlık Sözleşmeleri hakkındaki farkındalık iyileşme göstermiştir (%9'dan %31'e çıkmış).
- ⇒ Bölge yönetimi tesisleri genel memnuniyet konusunda belediye tesislerinden daha iyi durumda (%47 ve %35). Bölge tesislerini kullananlar içinde hizmetlerde iyileşme olduğunu ifade edenlerin oranı (%50) belediye tesisi kullananlara göre daha fazla (%32).

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

4. Belediye ve Bölge Yönetimi Okullarında Sunulan Eğitim Hizmeti

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

TEMEL BULGULAR

- ⇒ Okullara erişim iyi durumdadır; yakınlık temel faktörlerden biridir
- ⇒ Her üç okul türü için de yıllık harç ödendiği söylendi; makbuz verme oranında artış var
- ⇒ Altyapı hakkında olumlu geri bildirim alınmaya devam ediyor ve öğle yemekleri ve düzenli öğretmen bulunması gibi hizmetlerde de iyileşme kaydedilmiştir
- ⇒ Okul aile birliği olan okulların oranı %50'den %74'e çıkmıştır
- ⇒ Vatandaşlık Sözleşmesi hakkındaki farkındalık %8'den %31'e ciddi ölçüde artmıştır.
- ⇒ Katılımcıların %58'i hizmetten tamamiyle memnun olduklarını ifade etmiştir. Altyapı ve öğretmenlerin davranışlarından memnun olanların oranı (%74 ve %76) öğretim kalitesi ve tuvaletlerden memnun olanların oranından fazladır (%55 ve %50). Kalıp aynı kalsa da oranlar genelde yükseliş göstermiştir.
- ⇒ Katılımcıların %50'si eğitim kalitesinin son iki yılda arttığını söylemiştir.

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

5. DELHİ ULAŞIM ŞİRKETİ TARAFINDAN İŞLETİLEN HALK OTOBÜSLERİ

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

TEMEL BULGULAR

- ⇒ Otobüs duraklarına erişim iyi durumdadır
- ⇒ Otobüslerin dakikliği konusunda kısıtlı iyileşme olmuştur (%20'den %24'e)
- ⇒ Katılımcıların %80'inden fazlası otobüslerin durması gereken yerlerde durduğunu söylemiştir (eski %46'lık orana kıyasla ciddi iyileşme söz konusudur)
- ⇒ Kondüktörler kibarlaşmıştır; yalnızca istek üzerine bilet kesildiğini söyleyenlerin oranı %11'den %9'a düşmüştür
- ⇒ %42 son 3 ayda arıza olduğunu ifade etmiş, bu konuda bir iyileşme gözlenmemiştir
- ⇒ Engelli yolculara ve kadın yolculara yer ayrıldığını ifade edenlerin oranı sırasıyla %79'dan %88'e ve %48'den %69'a ciddi oranda artmıştır.
- ⇒ Memnuniyetsizliğin temel nedenleri değişmemiştir (seyahat süresinde artış, otobüslerin seyrek geçmesi, otobüslerin içinin temiz olmaması)

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

6. KAMUSAL DAĞITIM SİSTEMİ

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

TEMEL BULGULAR

- ➔ Gıda karneleri ihtiyaç sahiplerine verilmektedir. Yoksulluk sınırı üzerinde geliri olanların yoksulluk sınırı altındakilere yönelik gıda karneleri verildiğini söyleyenlerin oranı %67'den %35'e ciddi ölçüde düşmüştür
- ➔ Karneyle yiyecek veren merkezlere ve gazyağı depolarına erişim iyi durumdadır; katılımcıların %74'ü 1 km içerisinde merkez bulunduğunu söylemiştir
- ➔ Tahıl ve gazyağının önceden belirlenen miktarlarda dağıtılmaması hala temel sorunlardandır ve bölgeler arasında farklılıklar göze çarpmaktadır
- ➔ Hanehalklarının yarısından fazlası karneyle yiyecek veya gazyağı almak için birden fazla kez merkezlere gittiğini belirtmiş, bu oran gazyağı için %77 seviyesine kadar çıkmıştır.
- ➔ Yiyecek merkezleri kullanıcılarının %21'i ve gazyağı deposu kullanıcılarının %8'i ölçümlerin yanlış yapıldığını söylemiştir (sırasıyla %50 ve %72'den düşüş suretiyle ciddi iyileşme vardır)
- ➔ Daha az makbuz kesilmektedir – Makbuz aldığını söyleyen gıda merkezi kullanıcılarının oranı %31'den %23'e, gazyağı deposu kullanıcılarının oranı ise %25'ten %19'a düşmüştür

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

TEMEL BULGULAR

- ➔ Sorun oranı azalmaktadır – oran gıda merkezleri için %50'den %31'e, gazyağı depoları için %51'den %20'ye düşmüştür. Öte yandan sorun çözme oranları gıda merkezleri için %12'den %13'e çıkmış, gazyağı depoları için ise %24'den %10'a düşmüştür
- ➔ Tamamen memnun olanların oranı artmakla birlikte hala düşüktür (gıda merkezleri için %16'dan %27'ye, gazyağı depoları için %18'den %42'ye artış vardır)
- ➔ Kullanıcıların beşte birinden azı son iki yılda hizmette iyileşme ifade etmiştir. Bölgeler arası farklılıklar vardır.

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

7. Bölge Savcılığı'nca Verilen Kast ve Gelir Sertifikaları

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE

TEMEL BULGULAR

- ➔ Erişim kolaylığı bölgeler arasında farklılık göstermektedir
- ➔ Etkinlik konusunda iyileşme vardır; katılımcıların %48'i belgeleri öngörülen zamanda aldıklarını söylemiştir (oran önceden %40'tı)
- ➔ Kuruluşa birden fazla kez gidenlerin oranı %14'ten %50'ye çıkmış, ortalama ziyaret sayısı 2'den 4'e yükselmiştir.
- ➔ Yolsuzlukta artış olmuş; rüşvet ödedikleri söyleyenlerin oranı %7'den %16'ya çıkmıştır.
- ➔ Problem yaşama oranı %31'den %28'e düşerken problem çözme oranı %61'den %85'e ciddi bir artış göstermiştir.
- ➔ Vatandaşlık Sözleşmesi hakkındaki farkındalık %10'dan %42'ye yükselmiştir
- ➔ Katılımcıların beşte biri son iki yılda iyileşme olduğunu ifade etmiştir. Memnuniyetsizliğe yol açan en temel unsurun işlem süresi olduğu belirtilmiştir.

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



8. MOTORLU TAŞITLAR RUHSAT BÜROSU

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



TEMEL BULGULAR

- ⇒ Erişim hala önemli bir sorun değildir (SKK bölgesi hariç)
- ⇒ Aracı kullanım oranı %13'ten %10'a gerilemiştir
- ⇒ Aracı kullanmayanların %2'si rüşvet ödediğini belirtmiş (oran önceden %13 idi), vakaların %75'inde rüşvet talep edilmiştir
- ⇒ Sorunla karşılaşan kullanıcıların oranı %16'dan %12'ye düşmüş, sorunların çözülme oranı %58'den %62'ye yükselmiştir
- ⇒ Tamamen memnun olanların oranı %38'den %51'e ciddi düzeyde artmıştır
- ⇒ Kullanıcıların %63'ü son iki yıla göre iyileşme olduğunu ifade etmiştir

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



9. Belge Kaydı

CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE



TEMEL BULGULAR

- ⇒ Kayıt bürolarına erişim halen önemli bir problemdir; katılımcıların %33'ü bu bürolara erişmek için 10 km'den fazla yol yaptığını söylemiştir (bu oran önceden %44 idi)
- ⇒ Formu başkalarına doldurutanların oranı %76'dan %41'e ciddi düşüş göstermiştir
- ⇒ Rüşvet ödeyen kullanıcıların oranı %65'ten %27.5'e düşmüştür
- ⇒ Sorunla karşılaşanların oranı %20'den %7'ye düşmüştür
- ⇒ Vatandaşlık Sözleşmesi hakkında farkındalık oranı %17'den %47'ye çıkmıştır
- ⇒ Tamamen memnun olan kullanıcıların oranı eski oranı ikiye katlayarak %36'ya ulaşmıştır
- ⇒ İçme suyu gibi kimi temel gereksinimlerin olmayışı, işlemin uzun sürmesi ve çalışanların yardımcı olmaması memnuniyetsizliğe yol açan temel nedenlerdir
- ⇒ kullanıcıların %33'ü hizmetlerin son iki yılda iyileştiğini söylemiştir

| CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE | | | | |
|--|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------|
| 1. Basamak: Semptomlardan Teşhise | | | | |
| Temel bulgu (Semptomlar) | | Muhtemel nedenler (Teşhis) | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 2. Basamak: Teşhisten Reforma | | | | |
| Temel bulgular (Semptomlar) | Muhtemel nedenler (Teşhis) | Önerilen önlemler | Beklenen riskler / engeller | Zaman Çizelgesi |
| | | | ⇒ | |
| | | | | |
| | | | | |
| 3. Basamak: Reformlar Hakkında Mutabakat Oluşturma | | | | |
| Temel bulgu | Önerilen önlemler | Önerilen önlemler hakkında yorumlar | Diğer uygulanabilir fikirler | Gerekli kaynaklar |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| CONFIDENTIAL. DO NOT QUOTE | | | | |
|----------------------------|--|---|--|--|
| Semptomlardan Reforma... | | | | |
| Hizmetler/ Reformlar → | Altyapı | Süreç Ön Mühendisliği | Personel | Toplumun Yetkilendirilmesi |
| SAĞLIK | Boş personel lojmanlarının değerlendirilmesi | Ambulans hizmetlerinin ihale edilmesi | Şikayet dinleme ve sorun çözüme memurlarının zorunlu ataması | Yardım masalarının oluşturulması |
| HALK OTOBÜSLERİ | Filonun büyütülmesi | GPS sisteminin uygulanması | Personelin eğitilmesi | Bireylerin oluşturacağı jürilerle izleme |
| İÇME SUYU | Bireysel tesisatın önceliklendirilmesi | Talep yönetimi için kota konması regulation | Tankerlerin daha sıkı denetlenmesi | Su kullanıcıları komiteleri |

HUBLI-DHARWAD KAMU HİZMETLERİ VATANDAŞ KARNESİ UYGULAMASI

BULGULAR

**PUBLIC AFFAIRS CENTRE
BANGALORE
12 Kasım 2008**

Amaçlar

- ◆ Hizmet kalitesini kullanıcıların bakış açısından değerlendirmek
- ◆ Son reform önlemleri hakkında geri bildirim almak
- ◆ VK 1 uygulamasından bu yana ortaya çıkan değişiklikleri ortaya çıkarmak

2

Arka plan

- ◆ **Vatandaş Karnesi (VK) nedir?**
 - Kamu kuruluşlarına kamu hizmet kullanıcılarından sistematik olarak geri bildirim vermeye yönelik basit ama güçlü bir araçtır.
 - Geri bildirim en iyi kullanıcılar tarafından bilinen hizmet kalitesi hakkında örnek anketler yapılmasıyla elde edilir.
- ◆ **Vatandaşlık Karnesi Uygulaması neden yapılmalı?**
 - VK uygulaması şu amaçlara hizmet eder:
 - Vatandaşların (özellikle de en yoksul ve en az hizmet alanların) kamu hizmetlerine erişimde karşılaştığı temel sorunları belirlemek
 - hizmetlerin kalitesini ve yeterliliğini karşılaştırmalı olarak değerlendirmek
 - Kamu kuruluşlarının çalışmalarının güçlü ve zayıf yanlarının farkına varmasını sağlar.
 - Şeffaflık ve hesap verebilirliği tetikler
- ◆ Hubli-Dharwad örneğinde kuruluşlar VK 1 deneyimlerinden hareketle uygulamaya ilgi göstermiştir

3

VK uygulamasında ele alınan konular

- ◆ **Kamu Hizmetleri Arasında**
 1. Ulaşılabilirlik ve Kullanım
 2. Hizmet kalitesi
 3. Sorun Oranı ve Sorun Çözme
 4. Personelin Sorunlara Cevap Verme Yeteneği
 5. Genel Memnuniyet
 6. Hizmetlerin İyileştirilmesi için Öneriler

4

VK Uygulamasında ele alınan Temel Hizmetler

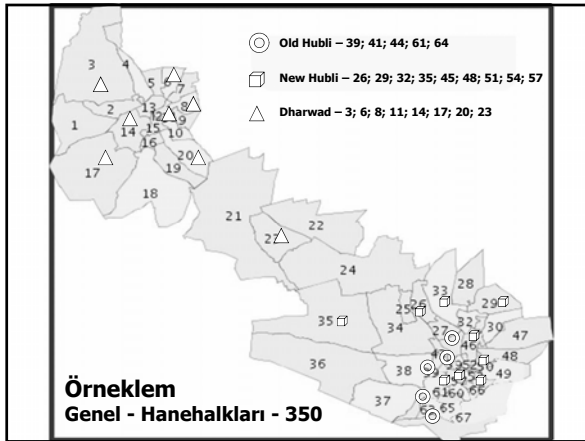
- ◆ Hubli Dharwad Belediyesi'nin (HDMC) sunduğu hizmetler
 - İçme suyu (ev tesisatı ve kamu kaynakları)
 - Sağlık (yer altı ve kanalizasyon drenajı, çöp toplama ve umumi tuvaletler)
 - Yollar
 - Sokak lambaları
 - Emlak vergisi
 - Ticaret ruhsatı
 - Doğum ve Ölüm Belgeleri
- ◆ Elektrik Dağıtım Şirketi (HESCOM) - Elektrik
- ◆ Ulaşım Şirketi (NWKRTC) – Toplu taşıma

5

Örnekleme Tasarımı

- ◆ Genel - Hanehalkları
 - 67 semt içerisinde 22 semt sistemli rastlantısal olarak seçimi
 - Old Hubli'den 5 semt, New Hubli'den 8 semt ve Dharwad'dan 8 semt
 - Büyüklükle orantılı olasılık yöntemiyle her bir seçilmiş bölgeden mahalle seçilmesi
 - Hanehalklarının mahallenin büyüklüğüyle orantılı olarak dağıtılması
 - Toplam örnekleme büyüklüğü – **350**

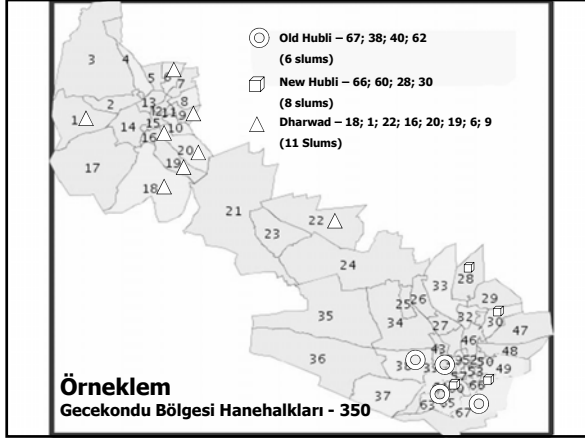
6



Devamı...

- ◆ Gecekondu Bölgelerindeki Hanehalkları
 - HDMC'den yoksul bölgelerin listesinin elde edilmesi
 - Yoksul bölgelerin sistemli rastlantısal seçimi
 - New Hubli'den 8, Old Hubli'den 6 ve Dharwad'dan 11 yoksul bölge.
 - Büyüklükle orantılı olasılık yöntemiyle her bir seçilmiş bölgeden hanehalklarının seçilmesi
 - Toplam örnekleme büyüklüğü – **350**

8

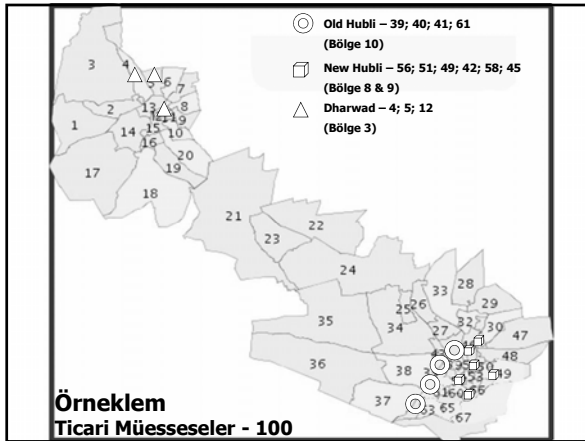


devamı....

◆ Ticari İşletmeler

- Üç ticari işletme kategorisi: gıda, hizmetler ve ticaret
- Toplamda dört semt seçildi: New Hubli'den 2, Old Hubli ve Dharwad'dan 1'er.
- Semtler bölgeler içerisinde rastlantısal olarak seçildi.
- Toplam örneklem büyüklüğü - **100**

10



Metodoloji

- Birim başkanlıklarıyla görüşmeler – VK taslağı
- Anket tasarımı – VK anketi boyunca genel hanehalklarını, gecekondu bölgelerindeki hanehalklarını ve ticari işletmeleri ele alan üç anket seti kullanıldı
- VK Araştırması
 - Hubli-Dharwad Belediyesi Komiserliği'ne de danışılarak yürütülen titiz bir eleme süreci sonucunda bir Yerel Araştırma kuruluşu seçilmiştir.
 - Araştırma ekibine anketler hakkında bilgiler, sahte görüşmeler ve bilgi alma oturumlarından oluşan dört günlük yoğun bir eğitim uygulanmıştır.
 - PAC ekibi tarafından detaylı incelemeler, nokta kontrolleri ve tekrar kontrollerini içeren saha çalışması kalite kontrol çalışmaları yapılmıştır.
- Veri Girişi – Bangalore temelli veri giriş kurumu
 - Vakaların çoğunda yapılan tahminler %95 güven aralığındadır ve %5 hata payı vardır. Çok az sayıda vaka için güven aralığı %90'dır.
 - PAC araştırma ekibi veri giriş çalışması boyunca kalite kontrol çalışmaları yapmıştır.

12

devamı...

- PAC Araştırma Ekibi tarafından Analiz ve Yorumlama
- Bulguların aktarılması
 - 4 Ağustos 2008'de üç hizmet sağlayıcısına sunum yapılarak bulgular tartışılmıştır
 - 19 Ağustos 2008'de seçilmiş temsilcilere ve Vatandaş Komitesi üyelerine sunum yapılarak bulgular tartışılmıştır
- Paydaşlardan gelen yorumlar ve öneriler bir araya getirildikten sonra rapor çıkarılmıştır
- Takip önlemleri — 19 Ağustos 2008 tarihinde üç kuruluşla birlikte bir çalıştay düzenlenerek VK bulgularında ortaya konan temel konuların ele alınmasına yönelik eylem planı hazırlanmıştır.

13

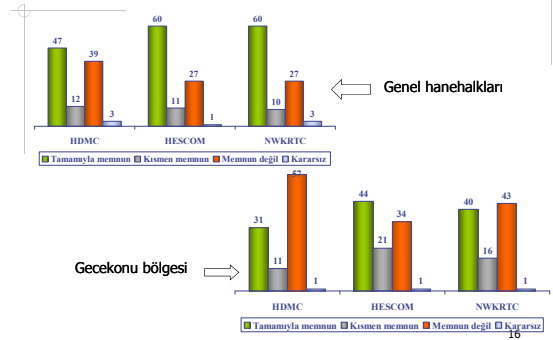
Hanehalkları için Bulgular

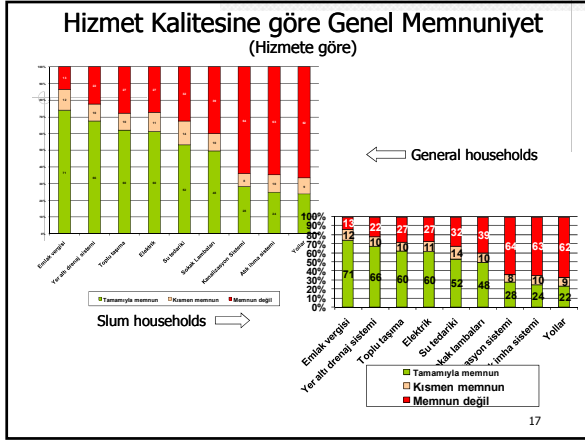
Katılımcı Profili

| No | Özellikler | Genel Hanehalkları | Gecekondu Hanehalkları | Bölgesi |
|----|------------------------------------|--|---|---------|
| 1 | Cinsiyet dağılımı | %46 erkek %54 kadın | %46 erkek %54 kadın | |
| 2 | Eğitim | %16 mezun, %28 ortaokul, %12 ortaokul ikinci seviye | %34 okuma yazma bilmiyor, %15 ilkokul, %19 ortaokul ve %13 orta okul ikinci seviye | |
| 3 | Meslek | Geneli ev hanımı (%45), Kendi hesabına çalışan (%6), Kalifiye işçi (%9), Emekli (%7), İşadami (%6); | Geneli ev hanımı (%38), Kalifiye işçi (%11), küçük tüccar (%7), vasıfsız işçi (%5); | |
| 4 | Mülkiyet | Kendi evi -%75 | Kendi evi - %76 | |
| 5 | Ortalama Hanehalk büyüklüğü | 6 | 6 | |

15

Genel Hizmet Memnuniyeti (Sağlayıcıya / Kuruma göre)





Sorun Oranı ve Sorun Çözme

| No | Hizmetler | Sorun Oranı (%) | | Şikayet (%) | | Sorun Çözme (%) | |
|----|-------------------------|-----------------|-----------|-------------|-----------|-----------------|-----------|
| | | Genel | Gecekondu | Genel | Gecekondu | Genel | Gecekondu |
| 1 | Su tedariki | 38 | 58 | 29 | 18 | 11 | 0 |
| 2 | Yer altı drenaj sistemi | 11 | 4 | 26 | 20 | 0 | 0 |
| 3 | Kanalizasyon sistemi | 57 | 93 | 25 | 20 | 9 | 0 |
| 4 | Atık imha sistemi | 52 | 61 | 24 | 22 | 8 | 2 |
| 5 | Yollar | 52 | 84 | 22 | 19 | 0 | 0 |
| 6 | Sokak lambaları | 31 | 77 | 29 | 23 | 14 | 2 |
| 7 | Emlak vergisi | 7 | 36 | 25 | 21 | 0 | 5 |
| 8 | Toplu taşıma | 32 | 32 | 6 | 20 | 0 | 0 |
| 9 | Elektrik | 44 | 34 | 22 | 10 | 38 | 0 |

18

Sorunların Doğası * Genel hanehalkları

| | |
|--|--|
| Su tedariki (s=132) <ul style="list-style-type: none"> Sıklık düşük (%87) | Yollar (s=203) <ul style="list-style-type: none"> Yolların durumu kötü (%84) Bakım yetersiz (%16) |
| Yer altı drenaj sistemi (s=38) <ul style="list-style-type: none"> Tıkalı & Kötü koku var (%38) Bakım yetersiz (%53) | Sokak lambaları (s=99) <ul style="list-style-type: none"> Aydınlatma yetersiz (%93) |
| Kanalizasyon sistemi (s=49) <ul style="list-style-type: none"> Tıkalı & Kötü koku var (44%) Bakım yetersiz (56%) | Emlak vergisi (s=16) <ul style="list-style-type: none"> Vergi oranı yüksek (%71) |
| Atık temizleme (s=181) <ul style="list-style-type: none"> Yeterli çöp bidonu yok (%49) Atıklar temizlenmiyor (%50) | Elektrik (s=73) <ul style="list-style-type: none"> Faturalar yüksek (70%) Düzensiz tedarik (%17) |
| | Toplu taşıma (s=55) <ul style="list-style-type: none"> Yeterli otobüs yok (%43) Otobüs duraklarında kabin yok (%55) |

*sorun yaşadığını belirtenler arasında

19

Sorunların doğası* Gecekondu bölgelerindeki hanehalkları

| | |
|---|---|
| Su tedariki (s=196) <ul style="list-style-type: none"> Sıklık düşük (%97) | Yollar (s=270) <ul style="list-style-type: none"> Yollar kötü durumda (%94) |
| Yer altı drenaj sistemi (s=10) <ul style="list-style-type: none"> Drenaj sistemi uygun değil (%90) | Sokak lambaları (s=106) <ul style="list-style-type: none"> Aydınlatma yetersiz (%100) |
| Kanalizasyon sistemi (s=155) <ul style="list-style-type: none"> Tıkalı ve kötü koku var (%91) | Elektrik (s=111) <ul style="list-style-type: none"> Faturalar yüksek (%92) |
| Atık temizleme (s=214) <ul style="list-style-type: none"> Yeterli çöp bidonu yok (43%) Atıklar temizlenmiyor (%57) | Toplu taşıma (s=91) <ul style="list-style-type: none"> Yeterli sayıda otobüs yok (%73) Otobüs duraklarda kabin yok (%26) |

*sorun yaşadığını belirtenler arasında.

20

Kamu Hizmetlerinin Kullanımı - Genel Hanehalkları

| Hizmetler | Genel Hanehalkları (%) | | Gecekondu Bölgesi Hanehalkları (%) | |
|--|------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| | Ulaşılabilirlik | Fonksiyonellik/ Kullanım | Ulaşılabilirlik | Fonksiyonellik/ Kullanım |
| HDMC | S = 350 | S = 350 | S = 350 | S = 350 |
| İçme suyu | | | | |
| *Evde tesisat | 95 | 95 | 64 | 63 |
| *Kamusal çeşme | 19 | 9 | 44 | 30 |
| *El tulumbası | 16 | 7 | 19 | 10 |
| *Mini Su Tedarik sistemi | 3 | 2 | 16 | 14 |
| *Diğer | 2 | 2 | 4 | 4 |
| Atık İmha- Çöp bidonları | 57 | 56 | 71 | 71 |
| Kapı kapı çöp toplama | - | 18 | - | 3 |
| Umumi tuvaletler | 9 | 1 | 9 | 9 |
| Yer altı drenaj sistemi | | | | |
| * Lağım suyu tuvaletten yer altı drenaj sistemine gidiyor | | 82 % | | 71 % |
| * Banyo/mutfak atık suyu yer altı drenaj sistemine gidiyor | | 68 % | | 40 % |
| HESCOM – Elektrik | 99 | 99 | 93 | 93 |
| NWRRTC – Toplu taşıma | - | 69 | - | 80 |
| | | | | 21 |

Son reformlar hakkında geri bildirim (Kontrol Odası, Gündem Grupları ve Vatandaş Komiteleri)

- ◆ Reform önlemleri hakkındaki farkındalık düşük
- ◆ Farkında olanların **dörtte birinden azı** reformların **etkili olduğunu düşünüyor**

22

Sonuçlar ve Politika Çıkarımları (her üç kurum için)

| NO | Sonuç | Politika Çıkarımı |
|----|---|---|
| 1 | Gecekondu bölgelerinde hizmetlere erişim | Kurumlar daha iyi hizmet sunmalı |
| 2 | Şikayet başvurusu yapma oranının ifade edilen program oranına kıyasla düşük olması | Etkin sorun çözme önlemleri |
| 3 | Zayıf drenaj, atık temizleme ve kötü yollar | HDMC bu hizmetlere özel önem vererek bunların kalitesini iyileştirmelidir |
| 4 | Personelin sorunlara cevap vermemesi | Etkin izleme ve teşvik mekanizmaları uygulamaya konmalı |

23

Ticari İşletmeler için Bulgular

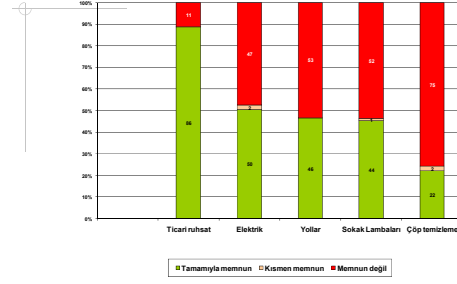
24

Kamu Hizmetlerinin Kullanımı Ticari İşletmeler

| Kamu hizmetleri | % kullanıcılar |
|------------------------------|----------------|
| HDMC hizmetleri | |
| Çöp bidonları | 43 |
| Umumi tuvaletler | 20 |
| Sokak lambaları | 97 |
| Asfalt yollar | 95 |
| Ticari ruhsat | 98 |
| HESCOM – Elektrik | 100 |
| NWKRTC - Toplu Taşıma | 22 |

25

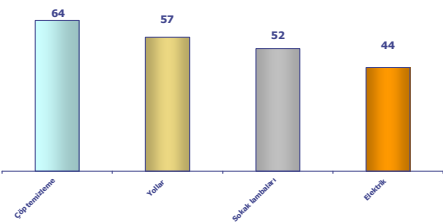
Hizmet Kalitesi hakkında Genel Memnuniyet (Hizmet türüne göre)



HDMC'den ticari ruhsat almak ortalama 4 gün sürmektedir

26

Sorun Oranı & Sorun Çözme Ticari İşletmeler

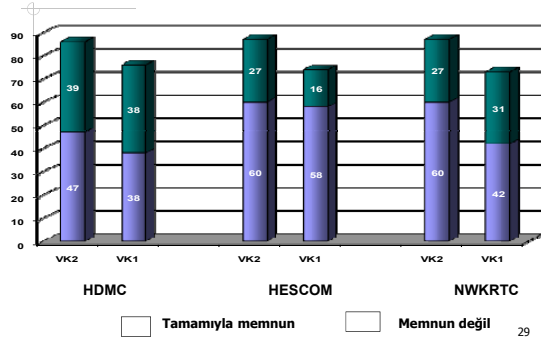


- En yüksek sorun oranı çöp temizleme hizmetinde görülmekte, bunu yollar takip etmektedir.
- Kullanıcıların % 7'si şikayette bulunmak için ilgili kurumla iletişime geçmiştir
- Şikâyet sahiplerinden **hiçbirinin** sorunu çözülmemiştir

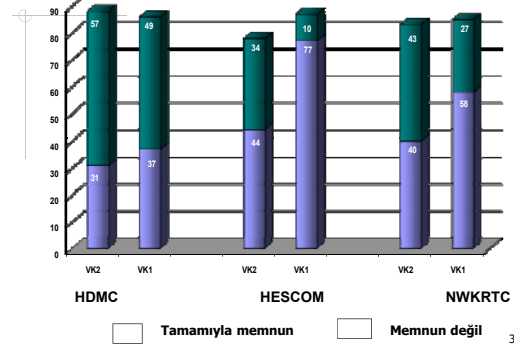
27

VK1 ve VK2

Üç Kurumla ilgili Genel Memnuniyet Genel Hanehalkları



Üç Kurumla ilgili Genel Memnuniyet Gecekondu Bölgeleri Hanehalkları



HDMC'nin bulgulara yanıtı

- ◆ HDMC özellikle gecekondu bölgelerinde ve Hubli bölgesinde başta çöp temizleme, umumi tuvaletler, drenaj ve yollar olmak üzere hizmet sunumuna daha fazla odaklanacağını beyan etmiştir.
- ◆ Vatandaş Komiteleri hakkındaki farkındalık düşüktür ve özellikle Hubli ve Dharwad'daki yoksul ve ihmal edilmiş kesimler arasında bu konudaki bilinç artırılmalıdır.
- ◆ Ticari işletme sahiplerinin emlak vergisi konusundaki memnuniyetle ilgili beyanları daha ayrıntılı olarak incelenmelidir.

31

HESCOM & NWRKTC'in bulgulara yanıtı

- ◆ **HESCOM**
 - HESCOM faturaların doğruluğu gibi kullanıcılar tarafından ortaya atılan sorunların inceleneceğini ifade etmiştir.
- ◆ **NWRKTC**
 - Toplantılara katılan üst düzey yetkililer bulguları büyük ölçüde onaylamıştır.
 - Kullanıcıların sorun olarak ifade ettikleri konularda iyileşme kaydetmek için emek harcanacağı belirtilmiştir.

32

4. GÜN

4. Gün Saha Çalışması

Bugün Ankara Mamak ilçesindeki Tuzluçayır mahallesine gideceğiz. Tuzluçayır Anadolu'nun çeşitli illerinden göç ederek Ankara'ya yerleşenlerden oluşan ve birbirinden çok farklı yaşam biçimlerini, kültürlerini barındıran bir mahalle.

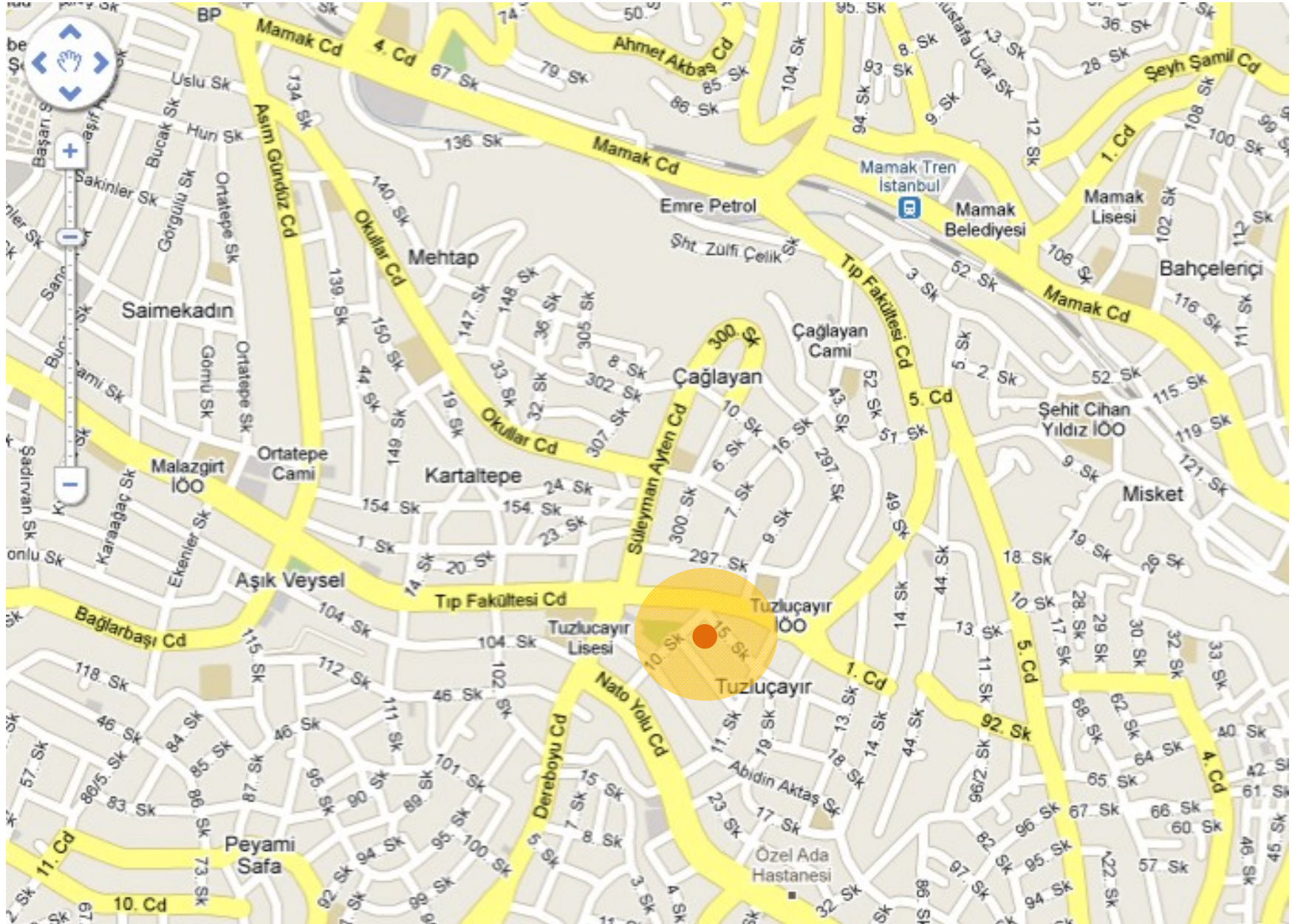
Otobsmz belli gruplar halinde katılımcıları mahalledeki çeşitli cadde ve sokaklara dağıtacak. Herkes atölye çalışması esnasında hazırlamış olduğu anketi kullanarak iki görüşme gerçekteşirecek. Görüşmelerini gerçekteşirip, anketlerini tamamlayanlar buluşma noktasında toplanacak.

Buluşma noktası bir sonraki sayfada yer alan haritada yeri işaretlenmiş olan **Kozadan İpeğe Ev eksenli Çalışan Kadınlar Kooperatifi**'dir. Kooperatifin adres ve iletişim bilgileri: **15. sokak No:5/A Tuzluçayır, Mamak Telefon: 0312 367 40 14**

Herkesin görüşmeleri tamamlandıktan sonra buluşma noktasından hareket edilecek TEPAV'a öğlen yemeği için geri dönülecek. Öğlen yemeğinin ardından toplanan verilerin girişı ve analizi yapıldıktan sonra bilgiler bir sunum olarak toparlanacak.

4. gün ile ilgili daha ayrıntılı bilgiler 3. gün sonunda ve 4. gün sabahında verilecektir.

4. GÜN SAHA ÇALIŞMASI MAMAK –TUZLUÇAYIR HARİTASI



5. GÜN

VK Planlaması Konusunda Bütünleştirilmiş Çalışma

Yönetişim reformu konusundaki daha büyük bir projenin bir parçası olarak sağlık hizmetleri konusunda bir vatandaş geribildirimi çalışması için yeni bir proje teklifi çağrısında bulunulmuştur. Vatandaş Karneleri (VK) üzerine bir çalışma atölyesinden henüz döndünüz. VK'nin vatandaş geribildirimlerini toplamak için iyi bir araç olduğunu ve Humetra'daki kent yoksulları için sağlık hizmeti sunumunu geliştirecek yararlı bilgi sağladığını düşünüyorsunuz. Proje teklifini geliştirmenize yardım etmek üzere aşağıda Hutmenta hakkında özet bilgi sunulmaktadır:

Gelişmekte olan bir ülkede dört milyon kişinin yaşadığı Hutmenta'ya hoş geldiniz. Şehir nüfusunun yüzde yirmisi sözü edilebilecek bir sağlık kuruluşunun bulunmadığı, temiz içme suyuna erişimin zor olduğu ve elektriğin olmadığı gecekondu bölgelerinde yaşıyor.

Bu gecekondu sakinleri düzenli salgınların kurbanı olmaktadır ve bir salgının etkisinden kısa süre önce kurtuldular. Özel sağlık hizmetleri çok pahalı olduğu için bu insanların erişiminin ötesindedir. Onların sağlık hizmetine erişimi üç kuruluştan biri yoluyla olabiliyor – devlet tarafından yönetilen büyük devlet hastaneleri, sivil otoriteler tarafından yönetilen küçük sağlık merkezleri ve loğusa bakımı merkezleri. Ayrıca özel olarak işletilen büyük hayır kurumu hastaneleri (charity hospitals) yoluyla da sağlık hizmetine erişim sağlıyorlar.

Büyük hastaneler personel ve yeterli teçhizat sıkıntısı içinde. Doktorların hastaneler dışında kendi özel muayenehaneleri var. Daha küçük sağlık merkezleri ise daha az kalifiye çalışan sahipler ve sadece kısıtlı sağlık hizmeti sunabiliyorlar. Aynı zamanda yatak yetersizliği de var. Hayır kurumu hastaneleri (charity hospitals) daha iyi hizmet sunuyorlar ve kamu hastanelerine kıyasla buralarda yolsuzluk çok daha az.

Aşağıdaki maddeleri özetleyen bir proje önerisi hazırlayın

1. VK'nin neden seçildiğini açıklayın. (Maksimum 5 nokta)

2. VK'nin uygunluğunun hangi bağlamda belirlenebileceğini değerlendirin

- Değerlendirmeyi nasıl yapacaksınız?
- Hangi etkenleri göz önünde bulunduracaksınız?
- Bu çalışmaya kim dâhil edilecek?

3. Lider kurumun tespiti

- Hangi kurumsal yapının bu girişimi yönlendirmesini istersiniz?
- Neden bu kurumsal yapıyı seçtiniz?

4. VK'nin hangi sektör(ler)e –en çok 3– odaklanmasını istediğinizi belirleyin.

5. Belirlenmiş sektör(ler)deki genel ve özel göstergeleri tespit edin.

6. Örneklem planını nasıl tasarlayacaksınız?

- Hangi örneklem boyutunu kullanacaksınız?
- Hangi örneklem yöntemini kullanacaksınız?

7. Saha araştırmasının nasıl yürüteceksiniz?

- Bu işi bir profesyonel ajansa mı yaptıracaksınız yoksa kendiniz mi yapacaksınız?
- Ya da Türkiye İstatistik Kurumu, Üniversiteler gibi yerel ortakların kaynaklarını mı kullanacaksınız?
- Saha çalışmasını nasıl izleyeceksiniz?

8. Analiz & Değerlendirme

- Hangi analiz ölçülerini kullanacaksınız? (Frekanslar? Ortalama? İkili Tablolama? Regresyon Analizi?)
- Bulguları nasıl sunacaksınız?

9. Anket Sonrası Faaliyetlerin Planlanması

- Sonuçlara son şeklini vermeden önce bulguları onaylamak için hangi içsel kontrol mekanizmalarını kullanacaksınız?
- VK bulgularınız için odak kitle kim olabilir? Bulguları nasıl yayınlayacaksınız? Hangi iletişim kanallarını kullanacaksınız? (Medya? Halka açık toplantılar?)
- Savunuculuk için ana hedefiniz kim olacak? Hangi savunuculuk yöntemlerini kullanacaksınız?

| Savunuculuk için Odaklanılan Grup | Savunuculuk Yöntemi |
|-----------------------------------|---------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |