

Köşe Yazısı/Güven Sak (X)

Reform rüşvet algılamasını azaltıyor, vatandaş memnuniyetini artırıyor

"Toplumun Kamu Yönetimine ve Kamu Hizmetlerine Bakışı" konulu araştırmanın ilk bulguları geçenlerde açıklandı. Araştırmayı, Boğaziçi Üniversitesi'nden Fikret Adaman, Sabancı Üniversitesi'nden Ali Çarkoğlu ve Bilgi Üniversitesi'nden Burhan Şenatalar TEPAV (Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı) adına yaptılar. Türkiye'de kent nüfusunu temsil eden yaklaşık 2040 denekle Türkiye çapında yapılan çalışmanın verileri Kasım-Aralık 2008'de derlendi. İlk bulgular geçen hafta açıklandı. Kapsamlı rapor ise, iki ay içinde yayımlanacak.

Toplumun kamu hizmetlerinden memnuniyeti ve aynı zamanda memnuniyetsizliğinin kaynağı kamu idaresinin işleyiş biçimidir. Dolayısıyla bu çalışma bize kamu idaresinin hem yerel düzeyde hem de merkezde işleyiş biçimine ilişkin bir veri seti sunmaktadır. Çıkan temel sonuç şudur: Reform yapan olumlu anlamda karşılığını almaktadır. Kamu idari reformunda atılan her tür adım kamu hizmetlerinde memnuniyeti artırırken, rüşvet ve yolsuzluk algılamasını azaltmaktadır. Memleketin yeniden reform yoluna dönmesi önemlidir. Hemen "şaşırtıcı sonuç: Rüşvet azalıyormuş" diye kinayeli kinayeli konuşmaya başlamayın. Gelin bir dinleyin.

İsterseniz çıkan tüm sonuçlara değil, 14 Mart Tıp Bayramı haftasının hemen öncesinde bir tek devlet hastanelerinde sağlanan hizmetin kalitesi ile ilgili algılamaya bir bakalım. İlk grafik, devlet hastaneleri söz konusu olduğunda rüşvet algılamasının nasıl seyrettiğini gösteriyor. İkincisi ise, devlet hastaneleri söz konusu olduğunda sağlanan kamu hizmetinden memnuniyeti değerlendiriyor. Sonuçlar ortadadır. İlk sonuç şöyledir: Devlet hastaneleri söz konusu olduğunda, kamu hizmetinden memnuniyet, 2008 yılında artmıştır. Buna göre, 2008 yılında, devlet hastanelerindeki hizmetten, ankete katılanların yüzde 59'u memnundur. (Grafik 1) Gelelim ikinci sonuca, bu memnuniyet yeterli midir? Hayır. Bu soruda, aslında ankete katılanlardan, konu ile ilgili memnuniyeti birden ona sıralaması istenmiştir. 2008 yılı için yüzde 59 oranı, bu soruya 6 ile 10 arasında puan verenlerin toplamıdır. Peki, ortalama olarak bakıldığında, birden ona memnuniyet skalasında, eğer 10 çok memnun ise, yerimiz nerededir? Yerimiz 6 civarındadır. (Grafik 2) Demek ki neymiş? Kamu hizmetlerinden memnuniyet skalasında yerimiz halen daha ortalardaymış. Kamu hizmetlerinin kalitesi, kullanıcılar gözünde, olsa olsa vasatmış. Kamu hizmetlerinden memnuniyeti artırmak için daha yapılacak reformlar, atılacak adımlar var. Bu da yukarıdaki grafiklerden çıkan ikinci sonuçtur. Ortadaki iyileşme sınırlı olmakla birlikte, devlet hastaneleri söz konusu olduğunda, 2000 yılından 2008 yılına rüşvet algılaması azalmaktadır. (Grafik 3) Bu da bu çalışmanın bize sunduğu üçüncü sonuçtur.

Peki, bu rakamları nasıl değerlendirmek gerekir? İlk nokta şudur: Karşımızda bir algı anketi vardır. Ankete katılan 2040 denek, rüşvetin düzeyini değil, rüşvete ilişkin algılama düzeyini göstermektedir. Diğer yandan, kamu hizmetlerine ilişkin yapılan algılama anketleri vatandaşların hizmet alırken karşılaştıkları küçük yolsuzluklara ilişkin algıyı ölçmektedir.

Algılama anketine ilişkin ikinci sonuç ise şudur: Vatandaş mutlu iken, karşısındaki her meseleyi serinkanlı bir biçimde değerlendirebilmekte ama genel olarak mutsuz iken aynı yüce gönüllüğü gösterememektedir. Algılama anketleri içinde bulunulan anın eğilimini, istemeseniz de, ağırlıklı bir biçimde taşımaktadır. Açıktır ki, bu anketin yapıldığı dönemde de vatandaş iktisadi krizin etkisini hissetmeye başladığı için özel olarak mutlu değildir. Bunu ölçmek için konulan sorulardan görülen, Aralık 2008 itibariyle, ankete katılanların karamsar bir iktisadi tablo görmekte oldukları gerçeğidir. Unutmayalım da bunu da size ayrıntılı bir biçimde raporlayalım. Bu durum, belki de, 2008 yılında, 2004 yılı memnuniyet düzeyinin ancak korunabilmiş olmasının temel nedenidir.

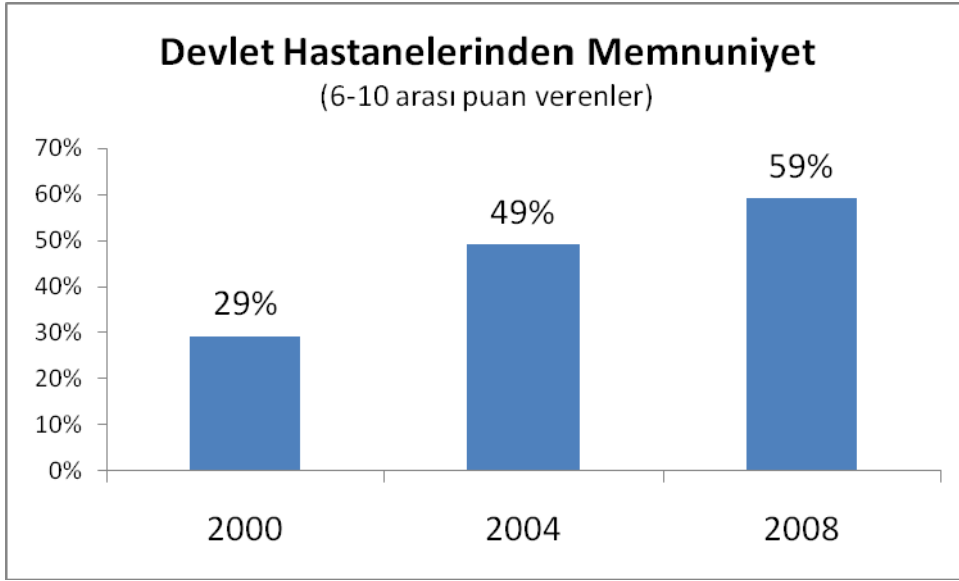
Ama ortadaki bütün olumsuz koşullara rağmen, devlet hastaneleri söz konusu olduğunda, memnuniyetin artmış olmasına nasıl bakmak gerekir? İşte o zaman, peki burada kamu idari reformu açısından, iş sürecinin yeniden örgütlenmesi bakımından bir değişiklik var mı? Bir bakmak gerekir. Geçtiğimiz dönemde sağlık alanında; otomasyondan, randevu verme sistemine, hizmet kalitesinden hizmet sağlayıcıların genişlemesine bir dizi değişiklik olmuştur. Eskiden yalnızca devlet hastanelerine gidebilen hastalar şimdi istedikleri hastaneyi daha rahat seçebilmektedirler. Sosyal Güvenlik Reformu bir bütün olarak sağlık sisteminin işleyişine bir müdahale biçiminde olmuştur. Öyle anlaşılmaktadır ki, sağlık reformu alanında atılan hızlı adımlar, bu alanda, kamu hizmetlerinden memnuniyeti bir bütün olarak arttırmıştır. Kamu hizmetlerinden memnuniyet araştırması, bu alanda, ayrıntılı bir incelemenin faydalı olacağına işaret etmektedir. Bu da bu çalışmanın üçüncü sonucu olarak alınmalıdır.

Sağlık alanında kamu hizmetlerinden memnuniyet, olumsuz şartlara rağmen artmıştır. Reform, vatandaş memnuniyetini artırmaktadır. Türkiye'nin reform yoluna yeniden dönmesi hepimiz için faydalıdır. Bizim TEPAV'ın çalışmasından çıkardığımız sonuç budur.

Ankara, 6 Mart 2009-----

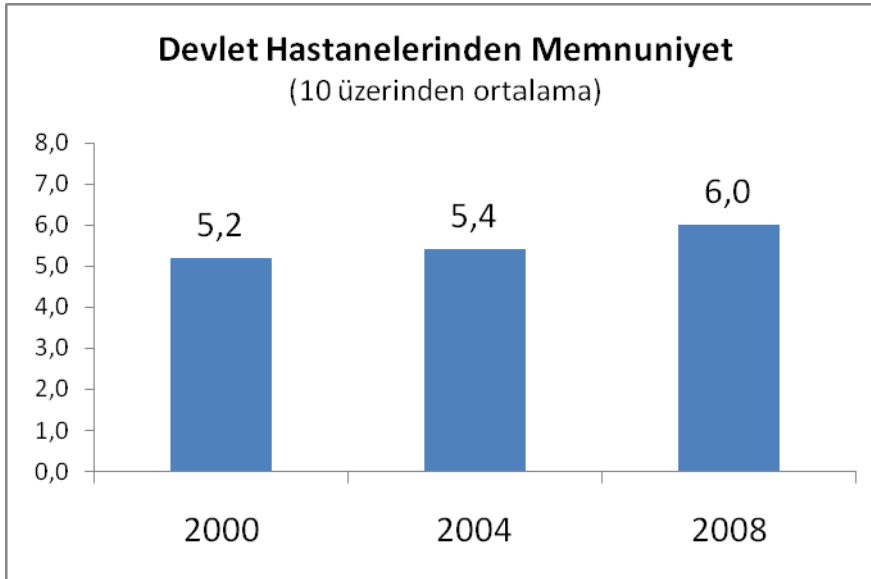
Referans 2009024

Grafik 1



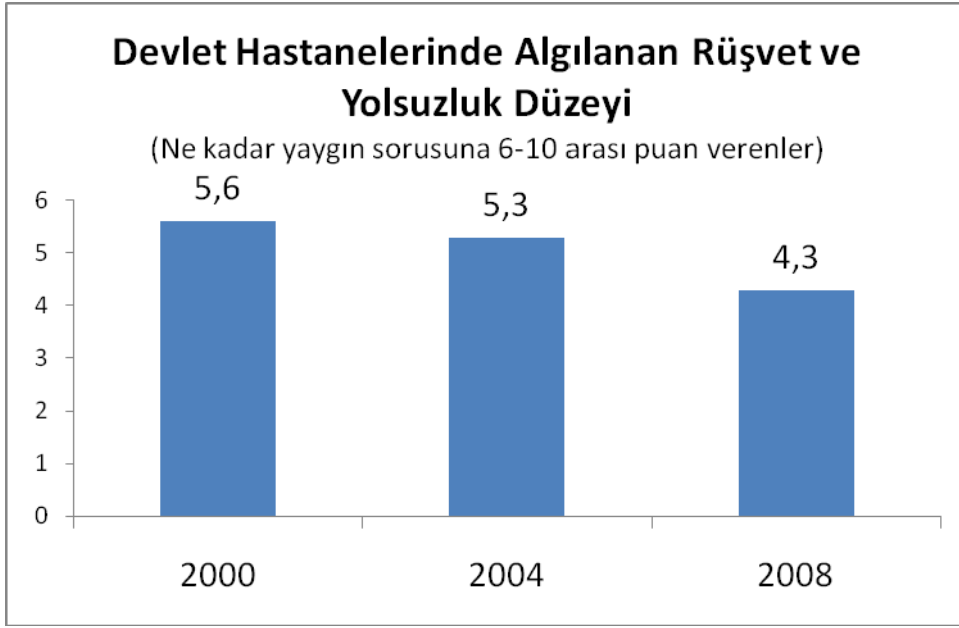
Kaynak: Adaman F., Çarkoğlu A., Şenatalar B. Toplumun Kamu Yönetimine ve Kamu Hizmetlerine Bakışı Araştırması, TEPAV, 2009

Grafik 2



Kaynak: Adaman F., Çarkoğlu A., Şenatalar B. Toplumun Kamu Yönetimine ve Kamu Hizmetlerine Bakışı Araştırması, TEPAV, 2009

Grafik 3



Kaynak: Adaman F., Çarkoğlu A., Şenatalar B. Toplumun Kamu Yönetimine ve Kamu Hizmetlerine Bakışı Araştırması, TEPAV, 2009

(X) Radikal Gazetesi'nde 07.03.2009 tarihinde yayınlandı.