

Vatandaş Karneleri Eğitim Programı

İzleme, Öğrenme ve Diyalog

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 çözümden 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 aşağıdaki gibidir:

Birinci günde 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

Önemli Not: Katılım önceliği davetli kent konseyi ve kuruluş temsilcilerine verilmektedir. Bununla birlikte ilgi duyan diğer kuruluş ve kent konseylerinin programa katılımı kontenjan çerçevesinde mümkündür. Bunun için aşağıda iletişim bilgileri bulunan TEPAV yetkilileriyle bağlantıya geçilmesi gerekmektedir.

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.

KATILIMCI PROFILI

Toplamda 40 kişi olması öngörülen eğitim programına 7-8 kent konseyinden 30 kişilik bir katılımın yanı sıra İçişleri Bakanlığı, Devlet Planlama Teşkilatı, Türkiye Belediyeler Birliği gibi kuruluşlardan uzman düzeyinde katılım hedeflenmektedir.

Eğitimden beklenen faydanın alınabilmesi için Kent konseyi katılımcılarının aşağıdaki belirtilen profile uygun olması gerekmektedir.

- **1 akademisyen:** Nicel araştırma tekniklerine aşina olmalıdır. Vatandaş karnesi uygulaması için kentte yapılabilecek sonraki kapasite geliştirme etkinliklerinde eğitmen olabilmelidir. Vatandaş karnesi uygulaması sırasında teknik kolaylaştırıcılık yapabilmelidir. Kent konseyi çalışmalarına bugüne kadar belirtilen niteliklerdeki bir akademisyenin yer almamış olması engel oluşturmamalıdır. Eğer varsa üniversiteden bu niteliklere uygun bir akademisyenin programa katılımının sağlanması ilgili akademisyenin ilerde konsey çalışmalarına katılımı için motive edici bir unsur olarak değerlendirilebilir. Akademisyenin ilerde gerek duyulduğu durumlarda diğer akademisyenleri sürece katabilmelidir. Bu nedenle üniversite ile ilişkileri, organizasyon ve iletişim becerileri iyi olmalıdır. Ayrıca katılımcının kentteki kamu kuruluşları ve STK'lar ile iyi ilişkiler içinde olması uygulama açısından faydalı olacaktır.
- **1 Uzman STK temsilcisi:** Katılımcı kentte sunulan çeşitli kamu hizmetlerinin hangi kurumlar tarafından sunulduğu, hizmetin büyüklüğü, güncel sorunları ile ilgili bilgi sahibi olmalıdır. Tüketici Derneği, TMMOB odası, yerel medya gibi kuruluş temsilcileri bu profile uygun olabilir. Katılımcı kendi ilgi alanındaki kamu hizmetlerine hakim olmalıdır. Elbette bu kişinin kentte sunulan tüm hizmetlerle ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olması beklenmemektedir. Ancak ilerde gerçekleştirilebilecek vatandaş karnesi uygulamasında diğer uzman sivil toplum kuruluşlarını sürece katabilmek için bu kişinin diğer uzman STK'larla iyi ilişkiler içinde olması beklenir. Ayrıca katılımcının kentteki kamu kuruluşları ile iyi ilişkiler içinde olması uygulama açısından faydalı olacaktır.
- **1 Gençlik/Kadın/Engelli/Yaşlılar Meclisi temsilcisi:** Belirtilen meclislerden birinden katılımcı alınacaktır. Katılımcının kendi grubuyla ilgili kentte sunulan hizmetler ve sorunlarla ilgili temel bilgi sahibi olması beklenir. Katılımcının anket yöntemi konusunda genel bilgi sahibi olması yeterlidir. Katılımcının kentteki kamu kuruluşları ve STK'lar ile iyi ilişkilere sahip olması uygulama açısından faydalı olacaktır.
- **1 Kent Konseyi Sekreteryası temsilcisi:** Katılımcının kent konseyi bünyesindeki meclis çalışma grubu faaliyetleri, hangi konuların gündemde olduğu konusunda bilgi sahibi olması beklenir. Bunun yanında konseyin operasyonel işleyişi, organizasyon maliyetleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum kuruluşları ile ilişkilerine hakim olmalıdır. Kentte sunulan hizmetler ve sorunları hakkında genel bilgi sahibi olması yeterlidir. Katılımcının kentteki kamu kuruluşları ve STK'lar ile iyi ilişkilere sahip olması uygulama açısından faydalı olacaktır.

Önemli Not: Katılım önceliği davetli kent konseyi ve kuruluş temsilcilerine verilmektedir. Bununla birlikte ilgi duyan diğer kuruluş ve kent konseylerinin programa katılımı kontenjan çerçevesinde mümkündür. Bunun için aşağıda iletişim bilgileri bulunan TEPAV yetkilileriyle bağlantıya geçilmesi gerekmektedir.



ULAŞIM, KONAKLAMA VE ORGANİZASYON

Katılımcıların ulaşım, havaalanı transferi, konaklama ve öğlen yemeği masrafları Dünya Bankası tarafından karşılanmaktadır.

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

Eğitim dili İngilizcedir, Türkçeye simultane çeviri hizmeti sağlanacaktır. Kullanılacak eğitim materyalleri Türkçe olarak hazırlanacaktır.

Havaalanından gelecek katılımcılar seyahat acentesi tarafından karşılanacak ve otele transferi yapılacaktır.

Konaklama Başkent Öğretmenevi Otelinde gerçekleştirilecektir.

Başkent Öğretmenevi

Konya Yolu Üzeri Gazi Hastanesi Karşısı
Teknikokullar Ankara

<http://baskentogretmenevi.meb.gov.tr>

Tel: 0312 212 96 40

Otelden TEPAV'a ve gün bitiminde TEPAV'dan otele ulaşım servis aracılığıyla sağlanacaktır.

Önemli Not: Katılım önceliği davetli kent konseyi ve kuruluş temsilcilerine verilmektedir. Bununla birlikte ilgi duyan diğer kuruluş ve kent konseylerinin programa katılımı kontenjan çerçevesinde mümkündür. Bunun için aşağıda iletişim bilgileri bulunan TEPAV yetkilileriyle bağlantıya geçilmesi gerekmektedir.

Eğitim programı hakkında her türlü bilgi ve katılımcı teyitleri için:

Emre Koyuncu

emre.koyuncu@tepav.org.tr

Tel: 0312 292 55 35

Faks: 0312 292 55 55

Nihan Sırıklıoğlu

nihan.siriklioglu@tepav.org.tr

Tel: 0312 292 55 69

Faks: 0312 292 55 55

BAŞVURU FORMU

| | |
|--|-----------------------|
| Ad-Soyadı | |
| Cep Telefonu | |
| E-posta | |
| Şehir | |
| Temsil Edilen Kurum / Kent Konseyi | |
| Meslek | |
| Mezun olunan/devam edilen bölüm | |
| Kamu görevlisi misiniz? (memur veya sözleşmeli) | EVETHAYIR |
| 1. Vatandaş kartesi eğitiminden beklentileriniz nelerdir? | |
| | |
| 2. Temsil ettiğiniz kurumdaki ve Kent Konseyindeki rolünüz nedir? Bu rolünüz vatandaş karteleri araştırmalarında sizce ne gibi fayda sağlayabilir? | |
| | |
| 3. Daha önce kamu hizmetlerinin kalitesinin belirlenmesi, izlenmesi veya sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi ile ilgili bir çalışmaya katıldınız mı? Bu konularla ilgili olarak örnek verebileceğimiz kentinizde/kurumunuzda bir çalışma yürütüyor musunuz? Kısaca bahsediniz. | |
| | |

GÜNDEM

| Gün | Oturum | Süre |
|---|--|--|
| 1. Gün 27 Mart Cumartesi | Tanışma | 10.00 – 10.30 |
| | Vatandaş Karnelerine Giriş <i>Kapsam & Gerekçe</i> <i>Özellikler</i> <i>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 |
| 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 <i>Temsili örneklemin seçilmesi</i> | 13.00 – 14.00 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 |
| | 3. Gün 29 Mart Pazartesi | VK Tasarımı – Araştırmanın Bilimi <i>Veri analizi</i> <i>Bulguları yorumlamak</i> <i>VK raporu formatı</i> |
| 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- Vatandaşlar ve Yönetimler ne yapabilir? <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 |

| | | |
|--|---|---------------|
| 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 |
| 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 uyarılama 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, *örneklemenin 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 düşüklüne 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, kullanılabilirliğinden 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 yıldıracı 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