



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Nezihe Ülkü EREN

MUHTARLARIN E-DEVLET UYGULAMALARINDAKİ ROLÜ: ANTALYA İLİ  
KONYAALTI İLÇESİ ÖRNEĞİ

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2020



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Nezihe Ülkü EREN

MUHTARLARIN E-DEVLET UYGULAMALARINDAKİ ROLÜ: ANTALYA İLİ  
KONYAALTI İLÇESİ ÖRNEĞİ

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Serkan DORU

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2020

**T.C.**  
**Akdeniz Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Nezihe Ülkü EREN'in bu çalışması, jürimiz tarafından Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Vehbi Alpay GÜNAL (İmza)

Üye (Danışmanı) : Dr. Öğr. Üyesi Serkan DORU (İmza)

Üye : Doç. Dr. Can Umut ÇİNER (İmza)

Tez Başlığı: Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü: Antalya İli Konyaaltı İlçesi Örneği

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 06/01/2020

Mezuniyet Tarihi :06/02/2020

(İmza)  
Prof. Dr. İhsan BULUT  
Müdür

## AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü: Antalya İli Konyaaltı İlçesi Örneği” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımcı yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

**Nezihe Ülkü EREN**





**T.C.**  
**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU**  
**BEYAN BELGESİ**



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

<b>ÖĞRENCİ BİLGİLERİ</b>	
<b>Adı-Soyadı</b>	Nezihe Ülkü EREN
<b>Öğrenci Numarası</b>	20175218011
<b>Enstitü Ana Bilim Dalı</b>	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
<b>Programı</b>	Tezli Yüksek Lisans
<b>Programın Türü</b>	( X ) Tezli Yüksek Lisans ( ) Doktora ( ) Tezsiz Yüksek Lisans
<b>Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı</b>	Dr. Öğr. Üyesi Serkan DORU
<b>Tez Başlığı</b>	Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü: Antalya İli Konyaaltı İlçesi Örneği
<b>Turnitin Ödev Numarası</b>	1251264695

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 110 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 04/02/2020 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nda belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 12

alıntılar dahil % 18 'dir.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşiyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelerle sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

**Gerekçe:**

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

...../...../.....

Dr. Öğr. Üyesi Serkan DORU

## İÇİNDEKİLER

<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>iii</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>viii</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>ix</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KAMU YÖNETİMİNDEKİ TEKNOLOJİK DÖNÜŞÜM VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET UYGULAMALARI

1.1. Dünyada ve Türkiye’de E-Devlete Geçiş Nedenleri: Kamu Yönetiminin Dönüşümü Üzerine.....	4
1.2. E-Devlet Kavramı.....	7
1.3. E-Devletin Temel Unsurları .....	11
1.3.1. Devlet .....	12
1.3.2. Yurttaş .....	12
1.3.3. İşletmeler.....	12
1.3.4. Kamu Kurumları .....	13
1.3.5. Kamu Çalışanları.....	13
1.4. E-Devletin Temel Etkileşim Alanları .....	13
1.4.1. Devlet ve Yurttaş Arasındaki İlişkiler.....	14
1.4.2. Devlet ve Şirket- İşletme Arasındaki İlişkiler.....	14
1.4.3. Kamu Kurumları Arasındaki İlişkiler .....	14
1.4.4. Devlet ve Çalışanlar Arasındaki İlişkiler.....	15
1.5. E-Devletin Amaç ve Yararları .....	15
1.6. E-Avrupa ve E-Dönüşüm Türkiye Projesi .....	18
1.7. Türkiye’de E-Devlet Kapısı .....	22
1.8. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine.....	23
1.8.1. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) .....	23
1.8.2. Polis Bilgi Ağı (PolNet).....	24
1.8.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) .....	25
1.8.4. YerelNet Projesi.....	25
1.8.5. YERELBİLGİ Projesi .....	26

## İKİNCİ BÖLÜM

### BİR E-DEVLET UYGULAMASI OLARAK MUHTARLIK BİLGİ MERKEZİ VE MUHTAR BİLGİ SİSTEMİ

2.1. Türkiye’de Yönetmel Örgütlenmeye Merkezden Yönetim- Yerinden Yönetim İlkesi Ekseninde Genel Bir Bakış .....	28
2.2. Türkiye’de Köy ve Mahalle Yönetimi: Muhtarlık Örgütlenmesi .....	30
2.2.1. Köyler ve Köy Muhtarlığı.....	30
2.2.2. Mahalleler ve Mahalle Muhtarlığı .....	33
2.3. Bir E-Devlet Uygulaması Olarak Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi... 40	
2.3.1. Muhtarlık Bilgi Merkezi: Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği.....	41
2.3.2. Muhtar Bilgi Sistemi .....	42

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ANTALYA İLİ KONYAALTI İLÇESİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Tasarımı ve Yönetimi.....	48
3.1.1. Araştırmanın Amacı .....	48
3.1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları .....	48
3.1.3. Araştırmanın Yöntemi.....	48
3.1.4. Araştırmanın Problemi ve Alt Problemleri.....	49
3.1.5. Verilerin Analizi.....	50
3.2. Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü Üzerine Yapılan Araştırmanın Değerlendirilmesi.....	51
3.2.1. Köy Tüzel Kişiliği Sona Eren 10 Mahallenin Muhtarı İle Yapılan Anketin Değerlendirilmesi.....	51
3.2.1.1. 10 Muhtara Yöneltilen Açık Uçlu Soruların Değerlendirilmesi .....	51
3.2.1.2. 10 Muhtara Yöneltilen Anket Sorularının Değerlendirilmesi .....	53
3.2.2. 28 Mahallenin Muhtarı İle Yapılan Anketin Değerlendirilmesi.....	60
3.2.2.1. 28 Muhtara Yöneltilen Açık Uçlu Soruların Değerlendirilmesi .....	60
3.2.2.2. 28 Muhtara Yöneltilen Anket Sorularının Değerlendirilmesi .....	62
3.2.3. Muhtarlar İle Yapılan Anketin Genel Olarak Değerlendirilmesi .....	69
3.2.3.1. Muhtarlara Yöneltilen Açık Uçlu Soruların Değerlendirilmesi.....	69
3.2.3.2. Muhtarlara Yöneltilen Anket Sorularının Değerlendirilmesi.....	73
<b>SONUÇ .....</b>	<b>82</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>87</b>
<b>EK- ANKET FORMU.....</b>	<b>92</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>96</b>

## TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1 “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” İfadesinin Analizi.....	53
Tablo 3.2 “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	53
Tablo 3.3 “Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	54
Tablo 3.4. “İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	54
Tablo 3.5 “Antalya Valiliği’nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	55
Tablo 3.6 “Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	55
Tablo 3.7 “Muhtar Bilgi Sistemi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	55
Tablo 3.8 “Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	56
Tablo 3.9 “Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	56
Tablo 3.10 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	57
Tablo 3.11 “Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” İfadesinin Analizi.....	57
Tablo 3.12 “Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” İfadesinin Analizi.....	58
Tablo 3.13 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/ hissediyorum.” İfadesinin Analizi.....	58
Tablo 3.14 “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” İfadesinin Analizi.....	59
Tablo 3.15 “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” İfadesinin Analizi.....	59
Tablo 3.16 “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” İfadesinin Analizi.....	62



Tablo 3.17 “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	62
Tablo 3.18 “Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	63
Tablo 3.19 “İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	63
Tablo 3.20 “Antalya Valiliği’nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	64
Tablo 3.21 “Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	64
Tablo 3.22 “Muhtar Bilgi Sistemi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	64
Tablo 3.23 “Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanıyorum.” İfadesinin Analizi....	65
Tablo 3.24 “Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	65
Tablo 3.25 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	66
Tablo 3.26 “Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” İfadesinin Analizi.....	67
Tablo 3.27 “Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” İfadesinin Analizi.....	67
Tablo 3.28 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/ hissediyorum.” İfadesinin Analizi.....	68
Tablo 3.29 “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” İfadesinin Analizi.....	68
Tablo 3.30 “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” İfadesinin Analizi.....	69
Tablo 3.31 “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” İfadesinin Analizi.....	73
Tablo 3.32 “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	74
Tablo 3.33 “Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	74

Tablo 3.34 “İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	75
Tablo 3.35 “Antalya Valiliği’nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	76
Tablo 3.36 “Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	76
Tablo 3.37 “Muhtar Bilgi Sistemi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	76
Tablo 3.38 “Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanıyorum.” İfadesinin Analizi.....	77
Tablo 3.39 “Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	77
Tablo 3.40 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi.....	77
Tablo 3.41 “Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” İfadesinin Analizi.....	78
Tablo 3.42 “Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” İfadesinin Analizi.....	79
Tablo 3.43 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/ hissediyorum.” İfadesinin Analizi.....	80
Tablo 3.44 “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” İfadesinin Analizi.....	80
Tablo 3.45 “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” İfadesinin Analizi.....	81

## KISALTMALAR LİSTESİ

e-Devlet	: Elektronik Devlet
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRKSAT A.Ş.	: Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi



## ÖZET

Kamu yönetiminde yaşanan dönüşüm, yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışları ile birlikte kamu hizmetlerinde etkinlik, verimlilik, katılımcılık gibi ilke ve değerler savunulmuştur. E-Devlet uygulamaları, bu ilke ve değerlerin hayata geçirilmesinde önemli bir araç olarak görülmektedir. Bu bağlamda, kırsal ve kentsel alanda en küçük yerleşmeler olan köyler ve mahallelerde müşterek ihtiyaçların etkin, verimli bir biçimde karşılanması da önem taşımaktadır. Bu amaçla, 2014 ve 2015 yıllarında bir e-Devlet uygulaması olarak Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi uygulamaları geliştirilmiştir. Köy ve mahalle muhtarları, kendilerine tanımlanmış bu uygulamalar sayesinde, sırasıyla, yerel yönetim ve merkezi yönetim birimlerine elektronik ortamda ulaşabilmektedir.

Bu tez ile amaçlanan, muhtarların genel olarak e-Devlet uygulamaları hakkında düşüncelerini; özel olarak da Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi hakkında düşüncelerini tespit ederek değerlendirmektir.

Tez, bu amaç doğrultusunda üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde e-Devlete geçiş süreci ve kamu yönetiminde yaşanan dönüşüme, e-Devlet kavramına, Türkiye’de e-Devlet uygulamalarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde, muhtarlık yönetiminin tarihsel süreçte ortaya çıkışı ve gelişimine yer verilerek Türkiye’de köy ve mahalle muhtarlığı üzerinde durulmuştur. Bir e-Devlet uygulaması olan Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi, ikinci bölümde incelenmiştir. Tezin üçüncü ve son bölümü, alan araştırmasını içermektedir. Konyaaltı ilçesinde muhtarlarla yapılan anket sonucunda elde edilen bulgular ve bunlara yönelik değerlendirmeler, bu bölüm kapsamındadır.

**Anahtar Kelimeler:** Kamu Yönetiminde Dönüşüm, e-Devlet, Muhtarlık Yönetimi, Muhtarlık Bilgi Merkezi, Muhtar Bilgi Sistemi

## SUMMARY

### THE ROLE OF HEADMEN IN E-GOVERNMENT APPLICATIONS: THE CASE OF ANTALYA PROVINCE KONYAALTI DISTRICT

The principles and values such as efficiency, productivity and participation in the public services are defended with the transformation in public administration, the new public management and governance. E-Government applications are seem to be an important tool to realize these principles and values. In this sense, the supplement of the common requirements efficiently in te smallest settlementsin rural and urban areas such as villages and neighborhoods, is very important. For this purpose, in 2014 and 2015 ‘‘Muhtarlık Bilgi Merkezi’’ and ‘‘Muhtar Bilgi Sistemi’’ are developed as an application of e-Government system. Village and neighborhood headmen can reach the local administration and central administration online respectively, with the help of these applications which are defined for themselves.

The aim of this thesis is to evaluate by detection of the general opinions of the headmen about e-Government applications, especially about the ‘‘Muhtarlık Bilgi Merkezi’’ and ‘‘Muhtar Bilgi Sistemi’’.

This thesis consists of three parts in accordance with this purpose. In the first part, the information about the process of transition to e-Government and the transformation in public administration, the Notion of e-Government, the information about the usage of e-Government applications in Turkey takes place. In the second part, the historical process of the emergence and development of administration of headmen are included and the work of headmen in Turkey is urged upon. As an application of e-Government, ‘‘Muhtarlık Bilgi Merkezi’’ and ‘‘Muhtar Bilgi Sistemi’’ are analysed in the second part. The third and the last part of the thesis includes the fieldwork. The findings and evaluations obtained from the surveys which are made with headmen in Konyaaltı district are in the scope of this part.

**Keywords:** The transformation of public administration, e-Government, Administration of headman, ‘‘Muhtarlık Bilgi Merkezi’’, ‘‘Muhtar Bilgi Sistemi’’

## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimimin gerek ders aşamasında gerekse akademik çalışmalarımın başlangıcı niteliğinde olan bu çalışmamı hazırladığım süreçte desteklerini esirgemeyen, bilgi ve deneyimlerini paylaşarak yolumu aydınlatan, çalışma disiplini her zaman örnek alacağım değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Serkan DORU'ya çok teşekkür ederim.

Tez çalışmama sundukları katkılardan dolayı saygıdeğer hocam, Prof. Dr. Mete YILDIZ'a teşekkürü bir borç bilirim.

Lisans eğitimim sırasında beni yüksek lisansa teşvik eden ve bu çalışmamı hazırladığım süreçte de bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan, desteklerini her zaman hissettiğim değerli hocam Doç. Dr. Can Umut ÇİNER'e çok teşekkür ederim. Yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve deneyimlerinden yararlandığım, çalışmamda da desteklerini esirgemeyen değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Vehbi Alpay GÜNAL'a teşekkürlerimi sunarım. Yardımları ve destekleri için değerli hocalarım Dr. Öğr. Üyesi Ayça BÜYÜKYILMAZ ERCAN'a, Arş. Gör. Gökhan ÇELEN'e çok teşekkür ederim. Ayrıca, arkadaşım Öğr. Gör. Hatice Berna ÖZDEMİR KELEŞ'e ve kuzenim Arş. Gör. Bircan ARSLANNUR'a yardımları, destekleri için teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamın alan araştırması aşamasında, araştırmamı gerçekleştirebilmem için adeta seferber olan Konyaaltı ilçesindeki muhtarlara, zaman ayırdıkları ve sorularıma içtenlikle yanıt verdikleri için çok teşekkür ederim.

Son olarak, her birini ailemin bir parçası olarak gördüğüm arkadaşlarıma, hayatımın her anında emeği olan canım anneme, babama, ağabeyime her zaman yanımda oldukları için sonsuz teşekkür ederim.

**Nezihe Ülkü EREN**

**Antalya, 2020**

## GİRİŞ

Dünyada birçok alanda yaşanan değişiklikler, kamu yönetiminin şekillendirilmesinde de belirleyici olmuştur. Özellikle 1980’li yıllarla birlikte, devletin yeniden yapılandırılması, rolünün ve işlevinin yeniden tanımlanması yönünde çalışmalar ortaya çıkmıştır. Geleneksel kamu yönetimi, refah devleti anlayışına yönelik eleştiriler üzerine, “yeni kamu yönetimi” olarak da adlandırılan “yeni kamu işletmeciliği” anlayışı gelişmiştir. Amaç, müdahaleci devletten minimal devlete geçişi sağlamaktır. Bunun yanı sıra devletin, kamu hizmetlerinin sunumunda özel sektörü örnek alarak, özel sektör ilke ve değerlerini kullanması gerektiği düşünülmektedir.

Toplumun talep ve beklentileri de dünyada yaşanan değişikliklerle birlikte değişmektedir. Bu bağlamda, yapılan düzenlemelerde toplumun, yurttaşların da dikkate alındığını söylemek mümkündür. Yurttaşların, kamu hizmetlerinin sunumunda şeffaflığın sağlanması yönünde istekleri, karar alma sürecinde aktif bir rol alma isteği, kamu yönetiminde söz konusu yeni anlayışların ortaya çıkışında etkili olmuştur. 1990’larda ise yönetim anlayışının etkili olduğu görülmektedir. “Devletin yeniden düzenlenmesi”, “etkin devlet”, “girişimci devlet”, “kamu yönetimi” söylemleri gündeme gelmiştir (Güzelsarı, 2004: 3). Yönetim anlayışı ile “birlikte yönetme” vurgusu yapılmıştır (Sobacı, 2007: 222-225). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde 2000’li yıllarla birlikte yaşanan gelişmelerle sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş hızlanmıştır. Tüm bu süreç, e-Devlete geçişte etkili olmuştur.

Türkiye’de de devlette yeniden yapılanma teknolojik gelişmelerle desteklenmiş, e-Devlet uygulamaları aracılığıyla hayata geçirilmeye başlanmıştır. Yaklaşık son 20 yıldır kamu kurumlarının elektronik ortamda hizmet sundukları görülmektedir. E-Devlet uygulamalarının temel amacı, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli sunumunu gerçekleştirebilmektir. Ayrıca e-Devlet uygulamaları, yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışları ile birlikte savunulan ilke ve değerlerin hayata geçirilmesinde önemli bir araçtır.

Kamu hizmetlerinin etkin, verimli sunulması yönünde geliştirilen uygulamalar, yerel düzeyde köy ve mahallelerde müşterek ihtiyaçların etkin, verimli bir biçimde karşılanması noktasında da önemli görülmüştür. Bu nedenle, köy ve mahallelerde hizmet sunumunun etkin, verimli bir biçimde sağlanması için sadece muhtarlara tanımlanmış Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi uygulamaları geliştirilmiştir.

Muhtarlık Bilgi Merkezi, Türkiye’de ilk kez Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından 2014 yılında geliştirilmiş bir sistemdir. Sistem sayesinde, Antalya Büyükşehir Belediyesi

sınırları içinde görev yapan tüm muhtarlar Büyükşehir Belediyesi ile iletişimlerini elektronik ortamda sağlayabilmektedir. Böylece muhtarlar belediyeye gitmeden, buldukları yerlerden işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Muhtarlar, <https://muhtar.antalya.bel.tr/FlexCityMubim/> internet sitesinden kendileri için tanımlanan kullanıcı adı ve şifre bilgileri ile sisteme giriş yapabilmektedir. Mahalleleri ile ilgili sorunlarını, isteklerini sistem üzerinden yazıp kaydederek ilgili birimlere iletmektedirler. Sistem ile amaçlanan, tıpkı e-Devletin amaçları gibi, ekonomik bakımdan yarar sağlamak, işleyişin etkin, verimli ve daha hızlı olmasını sağlamaktır. Elbette ki, bu amaçlara ulaşabilmek için sistemin muhtarlar tarafından kullanılabilir olması gerekmektedir. Teorik anlamda amaçlanan şeyleri, muhtarlar pratikte de yaşayarak, uygulayarak fark ettiği takdirde sistemin amacına uygun ve başarılı olduğu söylenebilecektir.

Muhtar Bilgi Sistemi ise 2015 yılı Şubat ayında İçişleri Bakanlığı bünyesinde geliştirilmiş bir sistemdir. Sistem, Türkiye’de tüm köy ve mahalle muhtarlarının İçişleri Bakanlığı ile doğrudan iletişim kurabilmelerini mümkün kılmaktadır. Muhtarlar, [www.muhtar.gov.tr](http://www.muhtar.gov.tr) internet sitesinden isteklerini, sorunlarını iletebilmektedir. Söz konusu istekler, sorunlar ilk olarak ilgili Bakanlığın ilgili birimlerine ulaşacak, daha sonra ilgili valilik, il veya ilçe belediyesine sistem üzerinden yönlendirilecektir. İstekler ve sorunlar, yine sistem üzerinden valilikler, il veya ilçe belediyeleri tarafından en geç 15 gün içinde yanıtlanacaktır. Sistemin amacı muhtarların isteklerini, sorunlarını vb. elektronik ortamda iletmelerini sağlamaktır. Böylece sürecin daha etkin, verimli, nitelikli, hızlı bir biçimde işlemesi sağlanmak istenmektedir. Bu amaçların e-Devletin amaçlarıyla örtüştüğü de görülmektedir. Ayrıca, muhtarların da etkinliklerinin, işlevlerinin artırılması amaçlanmaktadır. Yine Muhtarlık Bilgi Merkezi’ne benzer bir biçimde; teorik anlamda amaçlanan şeyleri, muhtarlar pratikte de yaşayarak, uygulayarak fark ettiği takdirde sistemin amacına uygun ve başarılı olduğunu söylemek mümkün olabilecektir.

Bu bağlamda tez ile amaç, muhtarların genel olarak e-Devlet uygulamaları ve özel olarak Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi uygulamaları hakkında düşüncelerini ortaya koymak ve değerlendirmektir.

Tez kapsamında ilk olarak literatür taraması yoluyla veriler elde edilerek kavramsal ve kuramsal bilgiler verilmiştir. Bu çerçevede, tezin birinci bölümünde, dünyada ve Türkiye’de e-Devlete geçiş nedenleri, kamu yönetiminde yaşanan teknolojik dönüşüm üzerinde durulmuştur. Ardından e-Devlet kavramı, e-Devletin unsurları, etkileşim alanları, amaç ve yararlarına değinilerek, Türkiye’de e-Devlet uygulamaları, örnekleri hakkında bilgilere yer verilmiştir. Tezin ikinci bölümünde, e-Devlet uygulamaları ile muhtarlar arasında bir ilişki



kurulmuştur. Bu kapsamda ilk olarak, merkezden yönetim ve yerinden yönetim ilkesi ekseninde Türkiye'nin yönetsel yapısı üzerinde durulmuştur. Daha sonra, Türkiye'de köy ve mahalle yönetimi olan muhtarlık örgütlenmesi, yasal düzenlemelere de yer verilerek incelenmiştir. Bir e-Devlet uygulaması olarak Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi de bu bölüm kapsamında incelenmiştir.

Literatür taramasından sonra ise alan araştırması yapılmıştır. Tezin üçüncü bölümü, alan araştırmasını içermektedir. Teze özgün niteliğini kazandıran da bu alan araştırmasıdır. Araştırmanın evrenini Antalya ili Konyaaltı ilçesindeki 39 muhtar oluşturmaktadır. Örneklem ise 38 muhtardan oluşmaktadır. Alan araştırmasında veri toplama aracı ankettir ve anket iki kısımdan oluşturulmuştur. İlk kısımda muhtarların eğitim düzeyi, bilgisayar kullanım becerileri, bilgisayar programlarını kullanabilmek için bir eğitime gereksinim duyup duymadıkları ile ilgili sorular yer almaktadır. Bu soruların yanıtı, muhtarların hem genel olarak e-Devlet uygulamalarını hem de özel olarak, kendileri için tanımlanan söz konusu iki sistemi kullanma becerileri için oldukça önemlidir. Yine ilk kısımda, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetler hakkında düşünceleri ve Cumhurbaşkanlığına düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşüncelerini öğrenebilmek amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda ilk kısım için 10 adet açık uçlu soru hazırlanmıştır. İkinci kısımda ise muhtarların Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi hakkında düşüncelerini tespit edebilmek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, anketin ikinci kısmında 15 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. İfadeler, 5'li likert ölçeği formatında hazırlanmıştır. Araştırmada nitel veri toplama yöntemi ve nicel veri toplama yöntemi birlikte kullanıldığı için araştırmanın- tezin yöntemi karma yöntemdir. Açık uçlu sorulardan elde edilen veriler, sayısallaştırılarak değerlendirilmiş ve bazı verilerin değerlendirilmesinde doğrudan alıntılara da yer verilmiştir. 5'li likert ölçeği formatında hazırlanan 15 ifadenin analizi; betimsel istatistik yöntemlerinden olan frekans, yüzde, birikimli yüzde teknikleri kullanılarak Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı, IBM SPSS Statistics 23, ile analiz edilmiştir.

Konyaaltı ilçesinde bulunan 10 mahalle, 6360 sayılı Kanun 2012 yılında yürürlüğe girmeden önce köy statüsünde idi. "Eski köyler" olarak da ifade edilebilecek bu 10 mahalle, kırsal nitelik taşıması nedeniyle tez kapsamında ayrıca önemsenmiştir. Bu nedenle alan araştırmasında elde edilen veriler, köy statüsü sona eren 10 mahalle ve bunlar dışında kalan 28 mahalle için ayrı ayrı analiz edilerek değerlendirilmiştir. İki ayrı analizden sonra, 38 muhtar ile yapılan anketin analizine ve genel değerlendirmelere de ayrıca yer verilmiştir. Tezin sonuç bölümünde ise, elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KAMU YÖNETİMİNDEKİ TEKNOLOJİK DÖNÜŞÜM VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

#### 1.1. Dünyada ve Türkiye’de E-Devlete Geçiş Nedenleri: Kamu Yönetiminin Dönüşümü Üzerine

Dünya sürekli bir değişim, dönüşüm, devinim halindedir. Ekonomik, sosyal, siyasal ve teknik, teknolojik alanlarda yaşanan değişiklikler, ülkeler için dönüm noktaları olarak ifade edilebilir. Söz konusu alanlarda yaşanan değişiklikler kapsamında; dünya üzerinde gerçekleşen savaşlar, yaşanan büyük ekonomik krizler de ülkelerin geleceğini büyük ölçüde etkilemiştir. Bu unsurlar kamu yönetimi bakımından da belirleyici olmuştur. Yönetimsel alanda yaşanan dönüşümlerin sebebi olarak ifade edilebilirler. 1929’da ve 1970’li yıllarda yaşanan ekonomik krizler de söz konusu unsurlardan biri olarak görülmektedir (Şahin, 2016: 8).

1929’da yaşanan büyük ekonomik krizin, 1929 Büyük Bunalım’ın, çözümü olarak, refah devleti anlayışı ile geliştirilen politikalar görülmektedir. Geliştirilen refah devleti politikalarıyla birlikte kamu hizmetlerinde artış, kamu hizmetlerinin etkinlik alanlarında genişleme ve tüm bu süreci yönetmekle görevli devletin, gerek toplum gerekse ekonomi üzerindeki etkilerinde artış olmuştur. Bir başka ifadeyle, refah devleti anlayışı ile devlet; boyutu, işlevleri, etkinlik alanları itibariyle genişlemiştir (Eryılmaz, 2004: 50-54; Güzelsarı, 2004: 1-5). Bu yönetim anlayışı 20. yüzyılın büyük bir bölümüne egemen olmuştur. Geleneksel Kamu Yönetimi olarak ifade edilen yönetim anlayışı, Weberyen bürokrasinin katı, hiyerarşik, merkezi yasal-ussal ilkelerine bağlı ve bu ilkeleri benimsemiş bir yapıdadır (Gökçe ve Turan, 2007: 176).

Ekonomik kriz döneminde dünyaya parlayan bir yıldız gibi ışık tutan refah devleti anlayışının 1970’li yıllarda ışığını kaybettiğini söylemek yanlış olmayacaktır. 1970’lerde de kar oranları düşmüş, bu durum ekonomik ve toplumsal dengeleri bozmuştur. Yeni krizin sebebinin bu kez de refah devleti politikaları olduğu yönünde güçlü bir kanı ortaya çıkmıştır. Devleti pek çok anlamda- alanda genişleten refah devleti anlayışıyla kamu yönetiminde etkinliğin azaldığı; verimsizliğin, gizliliğin, dışa kapalılığın arttığı ifade edilmiştir (Eryılmaz, 2004: 50-54; Güzelsarı, 2004: 1-5).

1980’li yıllar itibariyle refah devleti anlayışı terk edilmeye başlanmış; neo-liberal politikalar bunun yerini almaya başlamıştır. Devletin geniş yetkileriyle toplum ve ekonomi üzerindeki “müdahaleci olma” niteliğinden “minimal” niteliğe dönüşümü, “küçük devlet, güçlü piyasa” söylemi bu yıllar itibariyle söz konusu olmuştur. Devletin küçültülmesi,

etkinlik alanının daraltılması gerektiği savunulmuştur (Eryılmaz, 2004: 50-54; Güzelsarı, 2004: 1-5). Aslında devletin varlık nedeninin, kurumsal yapısının, rolünün sorgulandığı da söylenebilir. Bu bağlamda, devletin yapısı ve işleyişi etkinlik ve işlevsellik kavramları ekseninde yeniden tanımlanarak düzenlenmiştir (Gökçe ve Turan, 2007: 176).

Literatürde Yeni Kamu Yönetimi olarak da yer alan yeni kamu işletmeciliği anlayışı, müdahaleci devletten minimal devlete geçişi sağlamak üzere ortaya çıkmıştır. Kamu yönetimi sistemlerini dönüştürerek küresel düzeyde rekabet edebilecek ve uyum sağlayabilecek bir yapı ortaya koymak amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra, yeni kamu işletmeciliği anlayışı “ekonomiklik, etkinlik ve etkililik” değerlerine dayanmaktadır. Özel sektör, hizmet sunumu bakımından başarılı bulunmakta ve kamu hizmetlerinin sunumunda da özel sektörün örnek alınması ve özel sektör ilkelerinin kullanılması gerektiği düşünülmektedir (Güzelsarı, 2004: 3). Şunu da vurgulamak gerekir ki; krizlerin geleneksel kamu yönetimi anlayışı ile aşılamayacağı fark edilmiştir ve kamu yönetimi siyasal, sosyal, ekonomik, teknolojik alanlarda meydana gelen değişikliklere kayıtsız kalmamıştır.

Dünyada birçok alanda meydana gelen değişikliklerle birlikte toplumun talepleri, beklentileri de değişmektedir. Düzenlemelerin de değişen taleplere yanıt verebilecek biçimde yapılması önemsenmiştir. Kamu hizmetlerinin sunumunda şeffaflığın sağlanması gerektiği yönünde düşüncelerin, yurttaşların karar alma sürecinde aktif olma isteğinin vb. gündeme gelmesi de kamu yönetiminde dönüşümün sebeplerindedir. Yeni kamu işletmeciliği anlayışında da devlet ile yurttaşın ilişkilerinin yeniden düzenlenmesi söz konusu olmuştur. Kamu yönetiminde etkinlik, verimlilik, esneklik, şeffaflık, rekabet, kar elde etme yeni kamu işletmeciliği anlayışında benimsenmiş temel ilkelerdir (Erdoğan, 2005: 55; Gökçe ve Turan, 2007: 177).

1990’larda “devlet” kavramı üzerinde yeniden durulmuş, “devletin yeniden düzenlenmesi”, “girişimci devlet”, “piyasa dostu devlet”, “kamu yönetimi”, “etkin devlet” gibi söylemler gündeme gelmiştir (Güzelsarı, 2004: 3).

Yönetişim kavramı, özünde, yöneten- yönetilen ayrımının ötesinde “birlikte yönetme”nin gerekliliğine ve önemine vurgu yapmaktadır (Sobacı, 2007: 222-225). Yönetişim; devlet, özel sektör ve sivil toplum ortaklığı temelinde inşa edilecek yeni bir yapıyı içermektedir. Böylece devletin tek başına karar alma ve uygulama gücünü birçok aktörle paylaşacağı yeni bir yapıdan söz etmek mümkündür. Aktörler arasında tek yönlü bir iletişimi değil, etkileşimi öngörmektedir. Şunu da söylemek mümkündür ki yönetişim ile birlikte, refah devleti ve minimal devlet politikalarının çözemediği sorunları, “etkin devlet” anlayışı ile çözmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda yönetişimin temel ilkeleri ortaya konmuştur. Bunlar:

“Katılımcılık”, “hukukun üstünlüğü”, “şeffaflık”, “eşitlik”, “etkinlik”, “hesap verebilirlik”, “stratejik planlama” olarak ifade edilir (Ertaş, 2016: 43-45; Gökçe ve Turan, 2007: 187-189; Sobacı, 2007: 223-224).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde 2000’li yıllarla birlikte yaşanan gelişmeler, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte etkili olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri, küresel ekonomi, yeni sosyal hareketler, katılımcı demokrasi, post-Weberyen bürokrasi, ulus üstü yapılar, bilgi yoğun üretim gibi temel- belirleyici unsurlara sahiptir. Sayılan bu unsurların bilgi toplumunda “katılımcı ve çok aktörlü bir yönetim süreci”ni ön plana çıkardığını ifade etmek mümkündür. Kamu yönetiminde devlet-vatandaş yaklaşması, etkinlik, verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi ilkelerin esas alındığı bir yapılanmayı desteklemiştir (Eryılmaz, 2004: 52-54).

Sanayi toplumunun egemen görüşü olan refah devleti anlayışının, bilgi toplumunun kamusal gereksinimlerini karşılayamaz duruma gelmesi, e-Devlete geçişte etkili olmuştur. Refah devleti politikaları yerine ortaya konan neo-liberal politikalarla, kamu yönetiminde bilgi toplumunun koşullarına uygun etkin, şeffaf, hesap verebilir, yurttaş odaklı yönetim anlayışı üzerine inşa edilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda “yönetişim”, “yeni kamu yönetimi”, “e-devlet” gibi kavramlar ülkeler tarafından benimsenmiş ve e-Devlete geçiş süreci böylece hızlanmıştır. E-Devlete geçişte etkili olan bir diğer faktör ise uluslararası örgütlerdir. Dünya Bankası, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü- OECD, Uluslararası Para Fonu, Avrupa Birliği, Dünya Ticaret Örgütü gibi uluslararası aktörler, kendilerine üye olan ya da üyeliğe aday olan ülkeleri “yönetişim esasına dayalı reformlar” ve “etkin devlet” ile bağlantılı olarak e-Devlet projeleri geliştirmeleri noktasında kredilerle desteklemiştir (Şahin, 2016: 38).

Buraya kadar genel olarak dünyadaki ülkelerden bahsedilse de sürecin Türkiye’de de benzer biçimde yaşandığını söylemek mümkündür.

Türkiye’de mali sistemde yaşanan sorunlar, ekonomik krizler, iç ve dış borçlanmada artış, kırdan kente aşırı göç ile birlikte karşılaşılan sorunlar, eğitim, sağlık, adalet, sosyal güvenlik gibi konulardan kaynaklanan sorunlarla baş edebilmek için kamu yönetiminin etkinliğini artırmak, yönetsel sistem ve diğer tüm sistemlerde yaşanan olumsuzlukları, aksaklıkları gidererek, şeffaf ve nitelikli bir yönetim yapısı oluşturmak için reform talepleri gündeme gelmiştir. Bu, yönetsel denetimin gerekliliğini göstermesi bakımından önemlidir (Yıldız, 2007: 44). Yurttaşların isteklerini ve beklentilerini karşılamak; kamu yönetiminde etkinliği, verimliliği, hesap verebilirliği, şeffaflığı sağlamak ve yönetsel denetimi mümkün ve kolay kılmak gibi amaçlarla e-Devletle ilgili çalışmalar ülkemizde de yapılmaya başlanmıştır.

E-Devlet, yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışlarının ilkeleriyle uyumlu görünmektedir. Bu bakımdan da bu yönetim anlayışlarının hayata geçirilmesi noktasında önemli bir role sahiptir.

Türk kamu yönetiminde e-Devlet uygulamalarının ortaya çıkmasında etkili olan faktörlerden biri de “eşbiçimsellik baskıları” (Sargut, 2003: 247-248), bir diğer ifadeyle “benzeşim baskıları”dır (Yıldız, 2007: 45). Bunlar: Taklitçi, zorlayıcı ve normatif (kuralsal) benzeşim baskısı olmak üzere üç boyutta değerlendirilmektedir.

Taklitçi benzeşim baskısı, gerek ulusal gerekse uluslararası düzeylerde moda akımların etkisinde kalınması veya taklit edilmesi durumunu karşılamaktadır (Yıldız, 2007: 45). Ekonomik, siyasi, sosyal sorunların baş gösterdiği, belirsizlik ve karmaşıklığın hissedildiği dönemlerde kurumlar varlığını sürdürebilme ve sorunları çözebilme çabası içine girerler. Böyle durumlarda ise başarılı olan kurumların kabul görmüş yapılarını, işleyişlerini örnek alarak hareket ettikleri varsayılır. Var olabilmek ve sorunlarla mücadelede başarılı olabilmek için çevrede meşru olduğu kabul edilmiş standartların, yapıların taklit edilmesine dayanmaktadır (Sargut, 2003: 248). Kamu kurum ve kuruluşları, e-Devlet projelerini yürütürken bunların belli bir biçimde olmasının beklendiğini düşünürler. Bu düşünce ile oluşan baskılar zorlayıcı benzeşim baskılarıdır. Çeşitliliği azaltarak türdeşliği sağlamak, tek tipleştirmek amaçlanmaktadır (Sargut, 2003: 247). Profesyonelleşmek temelinde görülen ise normatif benzeşim baskılarıdır. Normatif benzeşim baskıları, ülkelerin diğer ülkelerle ve uluslararası kuruluşlarla iletişim ve işbirliğini içermektedir (Sargut, 2003: 248).

E-Devlete geçiş sürecinde uluslararası kuruluşlar da bir baskı unsuru olarak değerlendirilebilmektedir. Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü- OECD, Uluslararası Para Fonu, Dünya Bankası gibi uluslararası örgütler, etkin devlet esasına dayanan yönetim eksenli reformların kurallarını belirlemekle birlikte, bu kurallara ne ölçüde uyulduğunu da takip ederek tavsiyelerde hatta gerekli görülürse baskılarda bulunmaktadır. Bunlar, e-Devlet politikalarında da aynı biçimde önemli aktörler olarak görülmektedir. Gerek mali kaynak sağlama gerekse teknik ve yönetsel bakımdan denetleyici rolleri vardır (Yıldız, 2007: 47).

## **1.2. E-Devlet Kavramı**

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş, 2000’li yıllarla birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmelerle gerçekleşmiştir. Bu geçişte küreselleşme olgusunun etkili olduğu söylenebilir (Bensghir, 2000: 33; Şahin, 2016: 12). Teknolojik gelişmeler ile bilimsel ilerlemeler birbirini beslemiş, toplumsal yapının dönüşümünde de önemli bir rol almışlardır. Özellikle teknolojiye yaşanan gelişmeler toplumsal değerleri,

beklentileri yeniden oluşturma noktasında ayrıca önem kazanmaktadır (Şaylan, 1994: 97-103).

Dünyada yaşanan değişiklikler, çağın getirdiği yenilikler toplumun taleplerinin değişmesine neden olmaktadır. Toplumsal gereksinimlerin ve dolayısıyla toplumun devletten beklentilerinin de zamana bağlı olarak sürekli bir değişim, dönüşüm içinde olduğunu söylemek mümkündür.

Çağın getirdiği yeniliklere, teknolojik alanda yaşanan gelişmelere, bilgi üretiminde meydana gelen artışa uyum sağlamak devletler için bir gereklilik hatta zorunluluk halini almaktadır. Devletin uyum sağlaması yapısal bir değişiklik, dönüşümle olmaktadır. Söz konusu dönüşüm; özellikle internetin yaygınlaşması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte devlet, yurttaşlar, kurumlar, özel şirketler, çalışanlar arasındaki ilişkileri de içermektedir. İşte bu süreç, kamu yönetiminde geleneksel yönetim anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına geçişle birlikte gündeme gelen yeni kamu işletmeciliği ve yönetim yaklaşımlarının hayata geçirilmesi için önemli bir kavram olarak “e-Devlet”i ortaya çıkarmaktadır (Çevik, 2004: 15- 17).

E-Devlet, 21. yüzyıl ile başlayan teknolojik dönemin ortaya çıkardığı bilgi toplumu ile birlikte gündeme gelmiştir. Geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşıldığı, yönetim kavramının basat olduğu bu dönemde e-Devlet, yönetişimin vazgeçilmez bir parçası olarak görülmüştür. E-Devlet, merkezinde yönetişim olan bir yönetsel dönüşümde yeni politikaların uygulanmasında, projelerin yürütülmesinde önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir (Şahin, 2016:13). Bir başka ifadeyle; e-Devletin, ülkelerin bilgi toplumuna geçiş sürecinde yönetimlerini yeniden yapılandırma çalışmalarının bir sonucu olarak ortaya çıktığını söylemek mümkündür (Sobacı, 2012: 4).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu hizmet ve olanaklar, yurttaşların kamu hizmetlerine bakış açısını etkilemiştir. Öyle ki özel sektör kuruluşları tarafından sunulan tüm hizmetlere ulaşmak kolaylaşmış, aynı kolaylık ve rahatlık kamu hizmetlerinden de beklenmeye başlanmıştır (Torres vd., 2005: 217-218).

Bu gelişmelerle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamu yönetiminde devlet yapısının küçültülmesi, etkinlik ve verimliliğin sağlanması ve açıklık, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi ilkelerin hayata geçirilmesi amacıyla yürütülen çalışmalarda da etkili bir biçimde kullanılması gerekmektedir ([www.canaktan.org/politika/e-devlet/neden-e-devlet.htm](http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/neden-e-devlet.htm); erişim tarihi: 21.07.2019). Bu bağlamda e-Devlet kavramı, “kamu idarelerinin modernizasyon ve performans açıklarını kapatmanın bir yolu” biçiminde ortaya çıkmıştır (Becker vd., 2004: 503).

E-Devleti ortaya çıkararak etken toplumun gereksinimlerinin, taleplerinin geleneksel yönetim anlayışı ile karşılanamıyor olmasıdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak etkin bir devlet yapısı oluşturmak öngörülmüştür. E-Devlet ile birlikte devletin yurttaşlarla, özel sektörle ve kamu kurumlarının da birbirleriyle ilişkilerinde yenilikler hedeflenmiştir (Baştan ve Gökbunar, 2004: 74).

E-Devleti, devletin teknoloji ile bütünleşmesi olarak ifade etmek mümkündür. Aslında bilgi ve iletişim teknolojilerinin 1990’lardan önce kamu yönetiminde daha çok kurum içinde iletişimi güçlendirmek amacıyla kullanıldığı kaydedilmiştir. Ancak 1990’lı yıllarla birlikte internetin icat edilmesi ve kullanılmaya başlanması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine hız kazandırmıştır. Kurum içine odaklanan kullanımın, kurum dışına doğru genişlediği görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kamu hizmetlerinin yurttaşlara sunumunda, kurumlar ile diğer birimler arasındaki iletişimde kullanılmaya başlanmıştır (Ho, 2002: 435). E-Devlete evrilen süreç de, belirtildiği üzere, bir yeniden yapılanma süreci olarak görülmektedir. Ülkenin yönetsel yapısını çağın getirdiği yeniliklerle uyumlu olacak biçimde dönüştürmek ve yönetimi de bilgi ve iletişim teknolojilerine uyarlamak esasına dayanmaktadır (Baştan ve Gökbunar, 2004: 72).

Öncelikle şunu ifade etmek gerekir ki standart, genel geçer bir e-Devlet tanımından söz etmek mümkün değildir (Jeager, 2003: 323). Ancak şunu da söylemek mümkündür ki, genel itibarıyla bakıldığında E-Devlet; “teknolojik araçlar”, “amaçlar ve devletin aktif rolü”, “vatandaşlar ve paydaşlar”, “uygulama alanları” olmak üzere dört unsura referansta bulunarak tanımlanmaktadır (Annttiroiko, 2008: xlii’den akt. Örselli ve Taşpınar, 2016: 8-9; Sobacı, 2012: 7). Bu bağlamda Sobacı (2012: 8), bütün bu unsurları bir arada bulundurarak bir e-Devlet tanımına ulaşmıştır. Buna göre e-Devlet:

“Kamu hizmetlerinin etkin, verimli, erişilebilir ve yaygın bir şekilde sunulması; kamu kurumları arasındaki işbirliği ve bilgi bütünlüğünün sağlanması suretiyle yönetsel süreçlerin geliştirilmesi; vatandaşlar, özel sektör ve diğer paydaşlarla iletişimin kolaylaştırılması ve demokratik değer ve uygulamaların teşvik edilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin kamu kurumları tarafından kullanılmasıdır.”

E-Devlet, kamu hizmetlerinin sunumunda taraflar arasındaki iletişimin elektronik ortamda ağlar üzerinden gerçekleştirilebilmesini ifade eder. E-Devletin kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesi durumunu karşıladığı da ifade edilebilmektedir (Kenji, 2001: 135’ten akt. Meydanlı, 2010: 20). Daha çok bilgi ve iletişim teknolojilerini

içermesi yönü vurgulanan e-Devletin, “sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm süreci” olduğu da belirtilmektedir (Baştan ve Gökbnar, 2004: 72).

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama, veri tabanlarına taşınması e-Devletin bir özelliği, bir yönü olarak da görülmektedir. E-Devlet kavramı ile asıl ortaya çıkarılmak istenen husus; kamu hizmetlerinde şeffaflık, açıklık ilkelerini egemen kılmak, yurttaş ile devlet arasındaki etkileşimi artırmak ve yurttaşlara daha katılımcı bir özellik kazandırabilmektir (Henden ve Henden, 2005: 2).

E-Devlet aracılığıyla devlet, yurttaşlarına elektronik ortamda hizmet sunarken; yurttaşlar da devlete karşı yükümlü oldukları görev ve sorumluluklarını elektronik ortamda yerine getirmektedir. İletişimleri elektronik ortamda sürekli, kesintisiz, güven duygusu içinde gerçekleşmektedir (T.C. Başbakanlık, Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2002: 186). Ayrıca e-Devlet, halkın hizmette etkinliğin sağlanması yönünde talepleri, yönetime katılma isteği, demokrasi taleplerini karşılaması bakımından da önem taşımaktadır. Daha düşük maliyetle işleyen, etkinlik ve verimliliğin, şeffaflığın daha iyi sağlandığı, yurttaşlarla etkileşim içinde bir yönetim yapısı e-Devlet ile mümkün kılınmaktadır (İnce, 2001: 21).

E-Devlet, devletin yurttaşlar ve özel sektör ile ilişkilerinin ve kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleri ile ilişkilerinin elektronik ortamda, özellikle internet kullanılarak, yürütülmesi biçiminde de tanımlanabilmektedir (Jeager,2003: 323).

E-Devletin, “küresel bir fenomen” olduğu da düşünülmektedir. Yerel ve bölgesel yönetimler, ulus devletler, e-Devlet sayesinde dünya çapında, ağlar üzerinde var olabilmekte veya genişleyebilmektedir (Jaeger, 2003: 324). Küreselleşme olgusu ile e-Devlet arasında kurulan ilişki:

“Küreselleşmenin beraberinde getirdiği şiddetli rekabet ortamında, ülkelerin ulusal kaynaklarını rasyonel kullanma zorunluluğunun; vatandaşların değişen ve artan taleplerinin hükümetler üzerinde oluşturduğu baskının ve özel sektör karşısında kamu yönetiminin hantal ve işleyemez olarak algılanmasının, e-devletin dünya geneline yayılmasında ve devletler tarafından çok büyük bir kabul görmesinde etkili olduğu”

biçiminde belirtilmiştir (Sobacı, 2012: 4).

E-Devlet, yönetsel süreçleri basitleştirip bütünleştirmektedir. Bunun yanında kamu hizmetlerinin sunumunda değişiklikler yapılmasında etkili olmuştur. Yönetsel sistemin aktörleri arasındaki ilişkileri de dönüştüren bir anlayış olarak ifade edilebilir (Sobacı, 2012: 5).



E-Devlete ilişkin yapılan tanımların farklılık göstermesi, E-Devlet kavramına nereden bakıldığı ile ilişkilidir. Literatürde farklı kişilerin farklı bakış açılarına rastlanmaktadır. Aslında tanımların farklılığı ile birlikte e-Devletin boyutları hakkında çıkarımda bulunmak mümkündür.

E-Devletin boyutları “e-yönetim”, “e-hizmet”, “e-ticaret”, “e-demokrasi” olarak dört grupta değerlendirilmektedir.

E-yönetim, yönetsel süreçlerle ilgilidir. Yönetimde hızı ve etkinliği artırmak, verileri elektronik ortama aktararak kaydedip depolamak, kamu kurumları arasında bilgi alışverişini sağlamak amacıyla e-Devletin kullanımını içermektedir. Devletin yurttaşlar ve kamu hizmetinden yararlanan diğer aktörlere hizmetleri elektronik ortamda sunması esasına dayanan e-Devlet boyutunu e-hizmet olarak görmek mümkündür. Devlet sahip olduğu, elinde tuttuğu bilgileri yurttaşlarla paylaşabilir ve e-posta gibi kanallarla iletişim kurabilir. E-ticaret ise kamu kurumlarının gereksinimlerini elektronik ortam üzerinden karşılaması anlamına gelmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, yurttaşlara pasif değil aktif bir rol verilmektedir. Zaman ve mekan önemli olmaksızın daha katılımcı ve aktif yurttaşlar e-demokrasinin kapsamındadır (Sobacı, 2012: 9).

### **1.3. E-Devletin Temel Unsurları**

E-Devlet ile, devlet kavramı her ne kadar “elektronik” ön adını almış olsa da geleneksel devlet tanımından koptuğunu düşünmemek gerekir. Devletin elektronik niteliği, yönetsel yapıda kullanılan tekniklerin, araçların, sistemin farklılığını ifade etmektedir. Gerek geleneksel devletin gerekse e-Devletin işlevleri özünde aynıdır. Farklılık, e-Devletin işlevlerini hangi araçlar kullanılarak ve nasıl yerine getirdiği üzerinedir.

Bu bağlamda e-Devletin, kamu hizmetlerinin sunulmuş biçimlerini değiştiren bir altyapılar bütünü olduğu ifade edilmektedir. E-Devlet ile kamu kurumlarının görevleri devam etmekte; fakat söz konusu kamu kurumlarınca sunulan hizmetlerin sürekli güncellenerek kesintisiz olması ve niteliğinin artırılması sağlanmak istenmektedir (Baştan ve Gökbunar, 2004: 73; İnce, 2001: 21).

Geleneksel devlet ile e-Devletin temel unsurlarının aynı olduğunu söylemek mümkündür. Ancak e-Devlette söz konusu unsurlara yüklenen anlamlar farklılık göstermektedir. Farklılığın sebebi bilgi toplumuna geçiştir. E-Devletin “devlet”, “yurttaş”, “işletmeler”, “kamu kurumları”, “kamu çalışanları” olmak üzere beş temel unsuru bulunmaktadır. Bu unsurlar elektronik ortam, ağ ortamı, üzerinde koordineli bir biçimde

çalışmaktadır (Kırçova, 2003: 17). Bu bölümde e-Devletin beş unsuru hakkında bilgi verilecektir.

### **1.3.1. Devlet**

E-Devlette; devletin yurttaşlar, kamu kurumları ve birimleri ile ilişkili biçimde yürüttüğü kamu hizmetlerine dair bütün işlevleri ağ ortamına aktarılmaktadır. Bu durum e-Devlet kavramının devlet unsurunu oluşturmaktadır. Devlet, kamu hizmeti üretmesi ve üretim için gerekli tüm girdileri karşılaması ve üretilen hizmetin sunumunu gerçekleştirilmesi bakımından en büyük yapıdır. Bu yapının etkin bir biçimde işleyebilmesi ise birçok unsurun bir araya gelmesi koşuluyla mümkündür. Devlet yurttaşlarına sunduğu kamu hizmetleri için gereken ürünleri çeşitli kurum ve kuruluşlardan satın alarak elde etmektedir. Hizmet üretiminde girdilerin satın alınması ve kullanılması aşamalarında birçok işlem gerekmektedir. Kar amacı gütmeyen büyük bir yapı olarak devlet, kamu hizmetlerinin sunumu da dahil olmak üzere, bu süreçte gerekli tüm aşamaları etkin ve verimli bir biçimde gerçekleştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu tüm olanaklardan en üst düzeyde yararlanmalıdır. Bir başka ifadeyle, devletin etkin ve verimli bir kamu hizmeti sunumu için bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla tüm verileri elektronik ortama aktarması bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. E-Devlet bu nedenle oldukça önemlidir (Kırçova, 2003: 17-18).

### **1.3.2. Yurttaş**

E-Devletin yurttaş unsuru, yurttaşların elektronik ortamda yer alması gerekliliğine dayanmaktadır. Yurttaşlar ağ ortamında sunulan tüm kamu hizmetlerine erişebilmek için ağ bağlantısını kurmak zorundadırlar. E-Devlet uygulamalarından yararlanabilmenin önkoşulu budur. Elektronik ortama erişimin sağlanması ise ülkenin bilişim altyapısına, hane halkına düşen bilgisayar sayısına, bilgisayar okur yazarlığı gibi faktörlere bağlıdır (Kırçova, 2003: 18).

### **1.3.3. İşletmeler**

İşletmeler ülke ekonomisinde önemli bir yere sahiptir. Özel sektör devlete kıyasla yeniliklere daha kolay ve kısa sürede uyum sağlayabilmektedir. Bundan dolayı işletmeler, e-ticaretle ilgili projelerde ilgi çekici biçimde gelişmeler kaydetmiştir. Bunun yanında, internetin kullanımını artıran en önemli unsurun ticaretin elektronik ortama taşınması olduğu da belirtilmektedir. E-ticaret, özel sektörde rekabeti de artırmış, bu durum piyasaları etkilemiştir. Ancak yine belirtmekte yarar var ki; burada kilit rol oynayan, bilgi ve iletişim

teknolojilerindeki gelişmeler ve teknolojinin ticari faaliyetler kapsamında kullanılıyor olmasıdır (Kırçova, 2003: 20).

#### **1.3.4. Kamu Kurumları**

E-Devletin bir diğer unsuru kamu kurumlarıdır. E-Devlet ile birlikte kamu kurumları elektronik ortama taşınarak, kendi bünyelerinde hizmet sunmaya başlamıştır. Kurumların elektronik ortamda hizmet sunması, özellikle yurttaşların bu hizmetlere daha hızlı, kolay, rahat bir biçimde erişebilmelerini mümkün kılmaktadır. Tek başına bir e-Devlet unsuru olan kamu kurumlarının, bu işleyiş içinde devlet ve yurttaşlar arasındaki ilişkilerin güçlenmesi noktasında da önemli bir role sahip olduğunu söylemek mümkündür (Kırçova, 2003: 21-22).

#### **1.3.5. Kamu Çalışanları**

E-Devletin bir unsuru olan kamu çalışanları, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde görevlidir. Kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla sunuluyor olması kamu çalışanlarına olan gereksinimin ortadan kalkacağı anlamına gelmemektedir. Kamu çalışanları kamu hizmetinin vazgeçilemez bir parçası olarak varlık göstermektedir. Ancak hizmetlerin etkin ve verimli sunumunu sağlayabilmek için çalışanların nitelikleri önemlidir. E-Devletle birlikte, teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilecek, bilgi teknolojileri alanına hakim olan, alanında uzmanlaşmış çalışanlara gereksinim duyulduğunu söylemek mümkündür (Kırçova, 2003: 22).

### **1.4. E-Devletin Temel Etkileşim Alanları**

E-Devletin devlet, yurttaş, özel sektör- işletmeler, kamu kurumları ve kamu çalışanları olmak üzere beş unsuru vardır. Bu beş unsurun birbiriyle etkileşim içinde olduğunu söylemek mümkündür. Devlet ile diğer aktörler arasındaki etkileşimin boyutu çift yönlüdür. Elektronik ortamda bu etkileşim arz ve talep boyutlu olarak gerçekleşmektedir. Devletten yurttaşlara, diğer kurum ve kuruluşlara yönelik gerçekleşen elektronik etkileşim arz boyutludur. Bunun yanında yurttaşlardan ve diğer kurum ve kuruluşlardan devlete yönelik gerçekleşen elektronik etkileşim ise talep boyutludur (Şahin, 2016: 82).

E-Devlette ilişkiler de bu beş unsur üzerinden; devlet ve yurttaşlar arasındaki ilişkiler, devlet ve şirketler arasındaki ilişkiler, kamu kurumlarının birbirleriyle olan ilişkileri, devletin kamu çalışanları ile ilişkileri olmak üzere dört biçimdedir (Sobacı, 2012: 10). E-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kurulan ve sürdürülen bütün bu ilişkileri de kapsayan bir kavramdır (Yıldız, 2003: 305-327).

### **1.4.1. Devlet ve Yurttaş Arasındaki İlişkiler**

Devlet ile yurttaşlar arasındaki ilişki, iki tarafın elektronik ortamda, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak iletişim kurmasına dayanmaktadır. En net ifadeyle, kamu yönetiminde tüm birimlerin yurttaşlar ile ilişkisi bu kapsamda değerlendirilmektedir (Uçkan, 2003: 48). Örneğin yurttaşlar vergilerini elektronik ortamda ödeyebilmektedirler. Kamu kurumlarında çalışmak için iş başvuru formunu yine elektronik ortamda doldurup e-posta vb. yoluyla ilgili kuruma iletebilirler. Bunun gibi birçok örnek devlet ve yurttaş arasındaki ilişkiye örnek gösterilebilir. Böylece yurttaşlar bazı kamu hizmetlerine kamu personelinin aracılığına gerek kalmaksızın, doğrudan kendileri bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak erişebilmektedir. Bu, demokratik katılımı da güçlendirici özelliğindedir (Sobacı, 2012: 10). E-Devlette devlet ile yurttaşların etkileşimi, yurttaşların kamu hizmetinde aktif olmasını ve kamu yönetimine katılımını teşvik ettiğini söylemek de mümkündür. Bir başka deyişle, e-Devlet ile birlikte devlet yurttaşlar için daha erişilebilir bir yapı olmuştur. Sadece bu değil, aynı zamanda devletin sunduğu hizmetlerin niteliği de artmıştır (Odabaş, 2008: 121).

### **1.4.2. Devlet ve Şirket- İşletme Arasındaki İlişkiler**

E-Devlet; devlet ile özel sektörün ilişkisinin düzenlenmesinde de etkili bir rol üstlenmektedir. Kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara ve ticari kuruluşlardan kamu kuruluşlarına doğru gelişen tüm ilişkiler ve sivil toplum kuruluşları ile ilişkiler devlet ile özel sektör arasındaki ilişkiler kapsamındadır (Uçkan, 2003: 47). Devletin özel sektörle çalışmalar başlatması ve sürdürmesi, ticari faaliyetlerin yürütülmesi; özel sektörün vergi ödemesi, yapacağı işler için izin alması gibi durumlar elektronik ortamda gerçekleşmektedir. Devlet ve özel sektörün elektronik ortamda bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak iletişim kurması maliyetlerin azalmasında da önemli bir role sahiptir. Bunun yanı sıra, iş dünyası devletle daha hızlı iletişim kurabilmekte, böylece devletten aldığı hizmet daha nitelikli olmaktadır. (Sobacı, 2012: 11; Şahin, 2016: 73).

### **1.4.3. Kamu Kurumları Arasındaki İlişkiler**

Kamu kurumları arasındaki ilişkiler, kamu birimleri arasındaki tüm yatay ilişkileri kapsadığı gibi, merkezi yönetim ile yerel yönetim birimleri arasındaki ilişkiler de bu kapsamdadır (Uçkan, 2003: 47). Kamu kurumlarının birbirleriyle olan ilişkisinin bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenmesi, kurumlar arasında bilgi alışverişinin sağlanmasında etkilidir. Ayrıca yönetsel bakımdan ve hizmet sunumu bakımından bütünleşmeyi sağlamaktadır. İzlenen politikaları ve yürütülen projeleri koordine etmek böylelikle daha kolay, rahat olabilmektedir (Sobacı, 2012: 11).

#### **1.4.4. Devlet ve Çalışanlar Arasındaki İlişkiler**

Kamu kurumlarının kendi iç işleyişleri de devlet içinde önemlidir. E-Devlet, kamu kurumlarının iç işleyişinde de etkinlik ve verimlilik sağlanmasını hedeflemektedir. Bu nedendir ki e-Devlet, kamu kurumlarının iç ilişkilerinde de bir dönüşüm gerçekleştirmektedir. Bu bağlamda kamu kurumları ile kamu personeli- kamu çalışanları arasında bir ilişkiden söz etmek mümkün olmaktadır (Sobacı, 2012: 10).

Kamu personeli, e-Devlet uygulamalarında önemli bir unsurdur. Eğitimli, bilgili, teknolojiyi kullanabilen ve teknolojik gelişmeleri takip edebilen kamu personeli, e-Devlet uygulamalarına katkı sağlayabilecek ve uygulamaların başarısını büyük ölçüde etkileyecektir (Kırçova, 2003: 22).

E-Devletle birlikte kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması, işlemlerin standartlaşmasına neden olması bakımından da önemlidir. Yani, kamu çalışanlarının kişisel müdahaleleri, inisiyatif kullanma durumları söz konusu olmamaktadır. Ayrıca, e-Devletin rüşvet ve yolsuzluğun önüne geçebileceği de kaydedilmektedir (Akıncı vd., 2007: 70).

#### **1.5. E-Devletin Amaç ve Yararları**

Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımında temel amaç; acil karar alabilen ve gereksinimlere hızlı bir biçimde yanıt verebilen, bilgi işleme kapasitesi artırılmış bir devlet, yönetim yapısı oluşturmaktır (Henden ve Henden, 2005: 5).

Geleneksel devletin eleştirildiği en temel noktanın teknolojik gelişmelere uyumlu bir işleyişe sahip olmaması düşünüldüğünde (Gökçe ve Turan, 2007: 180), e-Devlet; kamu hizmetlerinin, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla yurttaşlara, kamu kurumlarına ve özel sektör kuruluşlarına hızlı, etkin bir biçimde, düşük maliyetle sunulması olarak tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle, e-Devletin yurttaşlar ve özel sektör kuruluşları ile diğer kamu kurumları arasında işbirliğinin, iletişimin artırılmasını ve aralarındaki ilişkide yaşanabilecek sorunların en aza indirilmesini amaçladığı söylenebilir (Baştan ve Gökbnar, 2004: 72).

Başka bir ifadeyle e-Devlet, geleneksel devlet anlayışının dönüştürülerek yönetim anlayışının uygulanabilmesine olanak tanıyan yeni bir yönetim anlayışının ortaya çıkarılmasında bir araçtır. E-Devlet, geleneksel devletin devamını öngören bir yaklaşım olmanın ötesinde, devletin yapısal dönüşümünün gerekliliğini ortaya çıkaran bir model olarak görülmektedir (Şahin, 2016: 70). Geleneksel devlet anlayışı ile e-Devlet genel özellikleri itibarıyla değerlendirildiğinde, aslında e-Devletin amaçları hakkında bilgi elde etmek de mümkündür.

Geleneksel devlet anlayışında yurttaş pasiftir. Devlet, tüm iletişimini, işlemlerini kağıtlar üzerinden personeli aracılığıyla sağlar ve verilerin kaydı, yüklemesi yönetim-personel tarafından yapılır. Devlet örgütlenmesinde dikey-hiyerarşik bir yapının varlığı söz konusudur. Geleneksel devlette kamu hizmeti bölümlenmiş ve kesintili bir biçimde yürütülür. Tek tip hizmetin varlığı görülür. İşlemlerin maliyeti yüksektir ve verimsiz bir işleyişten söz etmek mümkündür. Tek yönlü iletişim vardır. Hizmeti sunan devlet ile hizmetten faydalanan karşı taraf arasında uyruk ilişkisi vardır.

E-Devlet anlayışında ise yurttaşlar aktiftir ve özel sektör bakış açısı ile müşteri olarak görülür. İletişim kağıtlar üzerinden değil, elektronik ortamda gerçekleşmektedir. Bunun yanında dikey değil, yatay- koordineli ağ yapılanması vardır. Veriler, yurttaşlar tarafından kaydedilir, yüklenir. Kesintili hizmet yerine bütünsel, sürekli ve tek duraklı hizmet görülmektedir. E-Devlet ile birlikte tek tip hizmet anlayışından uzaklaşarak kişiselleştirilmiş-farklılaştırılmış hizmet önemsenmektedir. İşlem maliyetleri düşük olup verimlilik esasının gözetildiğini söylemek mümkündür. Uyruk ilişkisinin katılım ilişkisine dönüştüğü de görülmektedir (Uçkan, 2003: 47).

E-Devlet ile amaç, kamu hizmetlerinin yurttaşların gereksinimlerine göre planlanıp düzenlenerek hizmetin niteliğinin artırılmasını sağlamaktır. Ayrıca kamu kurumlarına olan güveni artırmak da amaçlanmaktadır. E-Devlet sayesinde kamu hizmetlerine zaman ve mekan sınırlaması olmaksızın erişilebilmektedir. Bununla birlikte kamu hizmetinin sunumunda “mesai” kavramının ötesine geçildiği de söylenebilir. Hizmetlerin 7 gün 24 saat sunumu ve erişilebilir olması bu noktada önemlidir. Bireyler, örneğin, banka vb. ödeme noktalarına gitmelerine gerek kalmadan evlerinde otururken faturalarını, vergilerini ödeyebilirler; ilgili nüfus müdürlüklerine gitmeden nüfus kayıt örneklerine elektronik ortamda erişebilecekleri gibi, mahalle-köy muhtarlarına gitmeden de ikametgah belgesine erişebilmektedirler. Bu süreç devlet ve birey arasındaki bağı güçlendirici niteliktedir. Böylece aralarındaki etkileşim sağlanmaktadır.

E-Devlet, kamu hizmetlerinin dağıtımında ve sunumunda maliyetlerin düşürülmesine de katkı sağlayacaktır. İşlem sahibi olan yurttaşlar, özel sektör ve kamu sektörü arasında mesafe azalacak ve hizmet bütün bölgelere aynı, eşit düzeyde ve çok daha hızlı bir biçimde sunulabilecektir. Hizmetlerin de tek tip olmaktan çıkarılarak farklılaştırıldığını söylemek mümkün olacaktır. Kamu hizmetlerinin yaygınlaştırılmasında da e-Devlet uygulamaları etkili olmuştur.

E-Devlet sayesinde kırtasiyecilikten uzaklaşılması, bürokratik işlemlerin azaltılması da amaçlanmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarında iş ve işlemlerin kağıt üzerinden yürütülmesi

yerine elektronik ortamda verilerin kaydedilerek depolanması biçiminde yürütülmesi, zamandan tasarruf edilmesini sağlamaktadır. Bu durumun kamu kurumlarında bilgi bütünlüğünün sağlanmasına katkısı da büyük olacaktır.

Tüm bunların yanı sıra e-Devletin, personelin etkin ve verimli çalışmasında etkili olduğu yönünde bir değerlendirme de mümkündür. Personel için daha uzun sürede yapılacak işlemlerin kısa sürede yapılabilmesi, performansta artışı beraberinde getirecektir.

Genel olarak bakıldığında, tüm bu süreç kamu kurum ve kuruluşlarının etkinlik ve verimliliğine yansımaktadır, denebilir. Devlette daha hızlı ve etkin bir işleyişin sağlanması, kamu hizmetlerinin daha nitelikli olmasını desteklemektedir. E-Devlet sayesinde bürokratik süreçler azalmaktadır. Kamu yönetiminin hiyerarşiden uzaklaşarak şeffaf ve hesap verebilir olmasının e-Devlet ile mümkün olacağı düşünülmektedir (Örselli ve Şahin, 2003: 348-349; Şahin, 2016: 75-76).

E-Devlet, ülkelerin saygınlığı bakımından da önem taşımaktadır. Örneğin, devletlerin yurttaşlarına sağladığı olanaklar, demokratik oldukları yönünde izlenimleri uyandıracaktır (Örselli ve Taşpınar, 2016: 17). Şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık ilkelerinin egemen olduğu bir yönetim yapısını oluşturma sürecinde e-Devletin katkıları büyük olmaktadır. Yurttaşların kamu görevlilerine e-posta gibi elektronik araçlar üzerinden elektronik ortamda erişebilmelerinin, görevlilerle etkileşimde bulunmalarının karşılığı olarak ifade edilebilen (Gökçe ve Örselli, 2012: 43) e-Demokrasi (ki e-Devletin bir uzantısı olarak değerlendirilmektedir) uygulamalarının da demokratik sürece katkısı söz konusudur. E-Devlet, e-Demokrasinin önünü açarak demokrasinin gelişimini olumlu etkileyecektir (Uçkan, 2003: 39-41).

Kamu hizmetlerinin etkin, verimli bir biçimde sunulmasını ve açık, şeffaf, hesap verebilir bir yönetim yapısını sağlamak yönetişim anlayışının temel ilkelerindedir. Yönetişim ile devletin tek başına kararlar alıp hareket etmek yerine, kendisi dışındaki aktörlerin de karar alma sürecine katılması sağlanmak istenmiştir. Yönetişim kavramı, özünde, yöneten- yönetilen ayrımının ötesinde “birlikte yönetme”nin gerekliliğine ve önemine vurgu yapmaktadır. Böylece devletin tek başına karar alma ve uygulama gücünü birçok aktörle paylaşacağı yeni bir yapıdan söz etmek mümkündür (Sobacı, 2007: 222-225). Bu bağlamda e-Devlet, yönetişim anlayışının hayata geçirilmesinde oldukça önemli bir role sahiptir ve yönetişimin temel ilkelerinden birçoğunun e-Devlette karşılık bulduğu söylenebilir (Örselli ve Taşpınar, 2016: 18).

E-Devletin başarı düzeyini artırmak, amacına uygun bir biçimde işleyişini sürdürebilmek için devletin dikkat etmesi gereken durumlar da söz konusudur. Yurttaşların

kişisel verilerinin korunması, güvenliği de ayrıca önem taşımaktadır. Gizlilik ve güvenliğe olan inancı zedeleyecek herhangi bir durum e-Devlet uygulamasının önünde büyük bir engel olacaktır. Çünkü yurttaşlar kişisel bilgilerinin güvenliğinden ve gizliliğinden emin olmadıkları ve bu yönde güçlü inanca sahip olmadıkları sürece e-Devlet hizmetlerinden yararlanmayı tercih etmeyebilecektir.

E-Devlet, web sitesi kullanıcılarının güvenini sağlamak ve kişisel verilerinin herhangi kötü amaçla kullanılmasını önlemek için devlet, kişisel bilgilerin paylaşımını sınırlamalıdır. Aksi durumda bireyler, kişisel bilgilerinin başkaları tarafından görülerek kullanılacağını düşündüklerinde elektronik ortamda herhangi bir işlem yapmak istemeyeceklerdir. Kişisel verilerin gizliliği ve mahremiyeti devletin sorumluluğundadır. Bu bağlamda hükümet ve kamu kurumları bu sorumluluğun bilincinde hareket etmek durumundadır (OECD, 2003: 50-51).

Ayrıca genel olarak ifade edilirse; e-Devlet kullanımı bakımından kolay olmalıdır. Yurttaşların tercihlerine ve gereksinimlerine uygun biçimde devletle iletişimini kolaylıkla sağlayabilmesine yönelik kolay kullanılabilir nitelikte olması gerekmektedir. Bunun yanında her yerde kolaylıkla erişilebilir olması bakımından herkese uygun olması gerekmektedir. Hız e-Devlette önemli bir unsurdur. Hızlı bir işleyişe sahip olmalıdır ve teknolojik gelişmelere uyumlu olması gerekmektedir. Devlet, yurttaş, özel sektör, kamu kurumları, kamu çalışanları olmak üzere tüm aktörlerle işbirliği sağlama yönünde sürekli geliştirilmesi gerekmektedir. Maliyet etkinliğini sağlayabilmesi de ayrıca önemlidir. “Devletin çalışma yöntemlerini değiştirmek için kişisel ve örgütsel liderlikle teknolojinin kullanılması” bakımından dönüştürücü bir niteliğe sahip olması gerekmektedir (Durna ve Eren, 2005: 162).

## **1.6. E-Avrupa ve E-Dönüşüm Türkiye Projesi**

Türkiye’de bilim ve teknoloji alanında politika çalışmalarının başlangıcı olarak 1983 yılı kabul edilir. 1983 yılında Türkiye’de Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) kurulmuştur. 16.08.1983 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu Kurulmasına İlişkin Kanun Hükmünde Kararname’nin 1. maddesine göre BTYK’nın kurulma amacı; bilim ve teknoloji alanında geliştirilecek politikaların ekonomik kalkınma, sosyal gelişme, ulusal güvenlik hedefleri ile uyumlu olacak biçimde belirlenerek eşgüdümün sağlanmasıdır. Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi’nin kurulması, Ulusal Enformasyon Alt Yapısı Ana Planının hazırlanması, Elektronik Ticaret Ağı kurulması gibi kararlar, 1997 yılında Kurul tarafından alınan kararların bazılarıdır (TÜBİTAK, 1997: 48-52).



BTYK tarafından alınan kararlar, birçok çalışmanın temel dayanağı olmuştur. Bilgi toplumuna yönelik adımlar atılmaya başlanmıştır. 1983/13 numaralı Başbakanlık genelgesi ile Kamu-Net Üst Kurulu kurulmuştur. Kamu-Net projesi, Başbakanlık ile merkez örgüt birimlerinin kamu kurumlarının veri tabanlarına erişimini ve ortak kullanımlarını sağlayacaktır. Bu sayede Başbakanlık etkili ve verimli yönetilecek, kamu hizmetlerinin üretimi ve sunumu daha kaliteli ve hızlı olacaktır (Bengshir, 2000: 48). Bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliği artırmak amacıyla uygun biçimde kullanılması yönünde çalışmalar yapılması amaçlanmıştır. Kurumsal bilgi sistemleri geliştirerek kullanılması ve bunun yanı sıra birbirleri ile güvenli ve gerçek zamanlı bilgi paylaşımını sağlayabilmek için elektronik devlet yapılanmasında rol üstlenilmesi hedeflenmiştir (DPT, 2002: 1).

Bunların dışında Türkiye’de “Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi”, “Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu”, “İnternet Üst Kurulu, BİLTEN”, “ODTÜ-DNS”, “Türkiye Bilişim Şurası”, “E-Türkiye Girişimi ve E-Dönüşüm Türkiye Projesi” gibi kurullar ve birimler oluşturulmuştur (Uçkan, 2003: 197-207; Bengshir, 2000: 41-49).

Türkiye’de e-Devlet çalışmalarına ivme kazandıran ise 1999 yılı Aralık ayında Avrupa Birliği’nin (AB’nin) yürürlüğe koyduğu “e-Avrupa Girişimi” olmuştur. Avrupa Konseyi, 10-11 Aralık 1999 tarihinde Helsinki’de toplantı düzenlemiştir. E-Avrupa Girişimi ile Avrupa’ya gerçek bir bilgi toplumuna dönüştürmek hedeflenmiştir. Ayrıca AB’ye üye ülkelerin internet altyapısını kurmalarını sağlamak istenmiştir. Avrupa’nın, “daha çok ve daha iyi istihdam ve kapsamlı bir sosyal uyum aracılığıyla sürdürülebilir ekonomik büyüme becerisine sahip, dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi” olması amaçlanmıştır<sup>1</sup>. Bu amaç doğrultusunda 19-20 Haziran 2000 tarihinde E-Avrupa Eylem Planı kabul edilmiştir.

Avrupa Birliği’ne aday ülkeler de E-Avrupa ile ortaya konan girişimin bir parçası olma konusunda uzlaşmıştır. Aday ülkeler olarak kendileri için “E-Avrupa Benzeri Bir Eylem Planı”nı hazırlamaya karar vermişlerdir.

Hazırlanan Eylem Planı 2001 yılı Haziran ayında Göteborg’da yapılan Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilmiştir. Bu girişim de “E-Avrupa+” adını almıştır. E-Avrupa+, E-Avrupa’nın öncelikli amaçlarını ve hedeflerini yansıtmaktadır. Aday ülkelerin özel durumları da dikkate alınarak hazırlanmış 57 tane eylem sunmaktadır. E-Avrupa+ Eylem Planı ile de, aday ülkelerin ekonomilerinin yenilenmesi ve modernizasyonunun hızlandırılması amaçlanmıştır. Ayrıca, kurumsallıklarının ve yeteneklerinin artırılmasının desteklenmesi, genel rekabet güçlerini geliştirmelerinin önemi vurgulanmış, aday ülkelerin

<sup>1</sup> <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/e-avrupa-girisimi/> (erişim tarihi:23.07.2019)

özel durumlarını da dikkate alarak yapılması gereken eylemler sunulmuştur. Türkiye, AB'ye aday ülke statüsü ile e-Avrupa+ girişimine 2001 yılında taraf olmuştur<sup>2</sup>.

Türkiye, e-Avrupa+ Eylem Planı'na bağlı olarak uygulamaya dönük adımlar atmıştır. 09.10.2001 tarihli ve 2002/352 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye Girişimi" başlatılmıştır. Başbakanlık koordinasyonunda 13 alt çalışma grubu kurulmuştur. E-Türkiye Girişimi Eylem Planı ile bilgi toplumunun temellerinin atılmasının hızlandırılması, daha az maliyetli, hızlı ve güvenli internete erişimin sağlanması, internet kullanımının yaygınlaştırılması hedeflerine ulaşabilmek üzerinde durulmuştur. Bununla birlikte, Türkiye'de bilgi toplumu çalışmaları için bir temel oluşturulması hedeflenmiştir<sup>3</sup>. E-Dönüşüm Türkiye Projesi ilan edildikten sonra e-Türkiye Girişimi sona ermiştir (Söylemez, 2016: 151).

E-Dönüşüm Türkiye Projesi, 58. Hükümetin hazırladığı Acil Eylem Planı'nda da Kamu Yönetimi Reformu bölümünde yer almıştır. Projenin sorumluluğu DPT Müsteşarlığı'na verilmiştir. Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı bu projeyi yürütmek üzere DPT bünyesinde kurulmuştur.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları 27 Şubat 2003'te yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde belirtilmiştir. Projeye birlikte "vatandaşlara daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek için katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısını oluşturacak koşulların hazırlanması" amacı vurgulanmıştır.

Türkiye'nin E-Avrupa+ Girişimi'ne taraf olmasından sonra başlatılan e-Türkiye Girişimi kapsamında oluşturulan 13 çalışma grubu, E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile yeniden düzenlenmiş ve 8'e düşürülmesine karar verilmiştir<sup>4</sup>.

58. Hükümet Acil Eylem Planı'nda yer alan E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile kamu yönetiminde etkinliğin sağlanmasına yönelik eylemlere yer verildiği görülmektedir. Burada e-Devlete yapılan vurgu, e-Devlet yaklaşımının e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında benimsendiğini gösterir niteliktedir. Gelişmiş ülkelerin e-Devlet uygulamalarına geçmiş olduğu ve Türkiye'nin de bunun için çalışmalarını hızlandırması gerektiği belirtilmiştir. Yurttaşların kamu hizmetlerine elektronik ortamda, daha güvenilir bir biçimde erişebilmelerini sağlayan, tüm unsurların-aktörlerin iletişim içinde olabileceği; şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılık ilkelerini gözetilen bir kamu yönetimi yapısı oluşturulmak istenmektedir (Türkiye Bilişim Derneği, 2005: 7-8).

<sup>2</sup> <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa/> (erişim tarihi: 23.07.2019)

<sup>3</sup> <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/e-turkiye-girisimi-eylem-plani-2002/>. (Erişim tarihi: 23.07.2019)

<sup>4</sup> <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>. (Erişim tarihi: 23.07.2019)

E-Dönüşüm Türkiye Projesi, elektronik veri ve imza kanununun uygulanmasını kapsamaktadır. Ayrıca trafik, vergi, emniyet, sosyal güvenlik, eğitim, sağlık, nüfus, tapu gibi kamu hizmeti alanlarında başvuruların, bazı haklardan yararlanma ve belgelendirme gibi konuların da elektronik ortama taşınmasını kapsamaktadır. Yine e-Devlet kullanımında etkin olan ülkelerle iletişim kurulması, anlaşmalar ve gerektiğinde karşılaştırmalar yapılması da e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamındadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2005: 8).

Düzenlenen 8 çalışma grubu, 2003 yılı Mart ayı itibariyle başladığı çalışmaların sonucunda, Kısa Dönem Eylem Planı'nı (KDEP) hazırlamış ve 4 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulanmaya başlanmıştır. Aynı Genelge ile birlikte E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu da oluşturulmuştur. Söz konusu Kurul'un sekreteryaya hizmetleri, o dönemki yönetsel düzende yasal statüsü Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı olan birim tarafından yürütülmektedir.

Kısa Dönem Eylem Planının uygulaması tamamlandıktan sonra, bir yıl süreli 2005 Eylem Planı hazırlanmış ve uygulanmıştır. Onu takip eden süreçte, 2005-2006 yıllarında, "Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı" hazırlanmış ve 2006-2010 döneminde uygulanmak üzere 2006 yılının Temmuz ayında 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile yürürlüğe girmiştir<sup>5</sup>.

Bilgi Toplumu Stratejisi'nde; herkese bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşabilme ve onları kullanabilme fırsatı sağlamak amacıyla "Sosyal Dönüşüm" stratejisine yer verilmiştir. Uluslararası boyutta bilgi teknolojileri sektöründen yararlanabilmek amacıyla "Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü" stratejisi de Eylem Planı'nda yer almaktadır. Bunun yanı sıra, işletmelere bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla rekabet avantajı sağlamak, toplumun her kesiminin yüksek kalitede ve geniş bantta erişim olanağına sahip olmasını sağlamak, kamu hizmetlerinin sunumunda standartları olabildiğince yükseltmek, küresel koşullara uygun yeni ürün ve hizmetler ortaya koymak, bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen kamu yönetimi reformu gerçekleştirebilmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda, sırasıyla "Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu", "Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı Hizmetleri", "Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü", "Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi", "Kamu Yönetiminde Modernizasyon" stratejilerine yer verilmiştir (Şahin, 2016: 112).

E-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında 2008 yılında E-Devlet Kapısı'nın oluşturulduğunu söylemek mümkündür (Söylemez, 2016: 152). Şunu da eklemekte yarar vardır ki, Devlet Planlama Teşkilatı 2011 yılında Bakanlıkların yeniden yapılandırılması

<sup>5</sup> <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>. (Erişim tarihi: 23.07.2019)

kapsamında yasal statüsünü kaybetmiş, benzer görev ve sorumluluklarla Kalkınma Bakanlığı kurulmuştur. Ülkemizde 16 Nisan 2017 tarihinde yapılan halk oylaması ile Anayasa değişikliği sonucunda Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçiş gerçekleşmiştir. Hükümet sisteminde gerçekleşen değişikliklerle birlikte yönetsel yapıda da değişiklikler olmuştur. Bu bağlamda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, bilgi toplumu kapsamında ilgili birim Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi olarak düzenlenmiştir.

### 1.7. Türkiye’de E-Devlet Kapısı

E-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan hızlı gelişmelerle birlikte dünya genelinde etkisini göstermiştir. Devletler, geleneksel yönetim anlayışının değişen koşullarla birlikte değişen toplumsal taleplere yanıt verememesi durumunun farkına varmışlardır. Bu da kamu yönetimi bağlamında daha hızlı, etkin, verimli, şeffaf bir yönetim anlayışı gereksinimini doğurmuştur. İşte e-Devlet, yönetim eksenli yeni bir yönetim anlayışının hayata geçirilmesinde oldukça önemlidir.

Türkiye’de de e-Devlet çalışmaları kapsamında birçok projenin hayata geçirildiği görülmüştür. Ancak bu projelerin, genel itibariyle birbirinden kopuk bir biçimde uygulanmaya çalışıldığı yönünde düşünceler de vardır ve bu durumun, e-Devletin olgunlaşmasına engel olduğu düşünülmektedir (Uçkan, 2003: 289).

Kamu hizmetlerinin ‘tek merkezden’ sunumunu hayata geçirmek, ülkelerin e-Devlet uygulamaları için temel hedefleri olmuştur. Ülkemiz için de geçerli olan bu hedefe, tüm e-Devlet uygulamalarının tek merkezden yürütülmesini sağlamak adına ‘E-Devlet Kapısı’nın 2008 yılında hayata geçirilmesi ile ulaşıldığını söylemek mümkündür. E-Devlet Kapısı, bütün kamu hizmetlerine elektronik ortamda erişimi mümkün kılan söz konusu tek merkez olarak görülmektedir (Aktekin vd., 2012: 264-265).

E-Devlet Kapısı, 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulmuştur ve bu karara göre işletilmesine, yürütülmesine, yönetilmesine dair sorumlu birim Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’dır. İlgili Bakanlığa bağlı olarak TÜRKSAT A.Ş.’ye de E-Devlet Kapısı’nın geliştirilmesinde, yönetilmesinde sorumluluk verilmiştir (Aktekin vd., 2012: 264-265; Şahin, 2016: 118-119). Şimdi ise görev ve sorumluluk Cumhurbaşkanlığı adına Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı’na aittir. Gerekli düzenlemeler, koordinasyonu Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı’nda olmak üzere TÜRKSAT A.Ş. tarafından yapılmaktadır<sup>6</sup>. Devlet tarafından bir anonim şirkete kamu hizmetinin üretilmesinde ve sunulmasında aktif rol

<sup>6</sup> <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>. (Erişim tarihi: 01.08.2019)

verilmesi durumu burada dikkat çekmektedir. Yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışlarının, devletin küçültülerek özel sektörün kamu hizmetlerinde etkinliğini artırmak yönündeki ilkelerinin uygulandığı yönünde bir değerlendirmede bulunmak mümkündür.

E-Devlet hizmetlerine [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr) adresinden T.C. Kimlik Numarası ve e-Devlet giriş şifreleri yazılarak erişilebileceği gibi, elektronik imza ya da mobil imza ile de erişilebilmektedirler. Kullanıcıların E-Devlet Kapısı'na bir kez kaydolmaları yeterlidir. Bir başka ifadeyle her e-Devlet hizmeti için tekrar tekrar kaydolmaları gerekmemektedir. Birçok kamu hizmeti tek bir platformda yer almaktadır. Bu, kamu hizmetlerine erişimin daha hızlı, kolay olmasını sağlamıştır (Şahin, 2016: 130).

2019 yılı Ağustos ayı itibariyle E-Devlet Kapısı'nda toplam 623 kurum hizmet vermekte ve 4872 farklı hizmet verilmektedir. E-Devlet Kapısı'na şifre olarak kaydolmuş toplam kullanıcı sayısı ise 43485671'dir<sup>7</sup>.

## 1.8. Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine

Türkiye'de kamu kurumları başlangıçta, e-Devlet çalışmaları kapsamında bireysel olarak projeler geliştirmiştir. Kendilerine ait içeriği bilgilendirmeye yönelik olan web sayfaları oluşturarak, kendileri ve hizmetleri hakkında bilgiler vermektedirler. İlerleyen süreçte, bazı kurumların elektronik ortamda bilgi vermenin ötesinde hizmet sunumuna dönük etkinlikleri görülmüştür (Söylemez, 2016: 153; Şahin, 2016: 128).

Türkiye'de "Merkezi Nüfus İdare Sistemi- MERNİS", "Polis Bilgi Ağı- PolNet", "Ulusal Yargı Ağı Projesi- UYAP", "Yerel Net Projesi" ve "Yerel Bilgi Projesi" e-Devlet uygulamalarının örneklerindedir. Bu bölümde bu uygulamalar hakkında bilgi verilecektir.

### 1.8.1. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)

MERNİS olarak kısaltılan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi'nin doğuşu 5 Mayıs 1972 tarih ve 1587 sayılı Nüfus Kanunu'nun yürürlüğe girmesine dayanmaktadır. 1976 yılında MERNİS, Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projelendirilmiştir. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı'nın denetimindedir. Ayrıca finansman kaynağı da Dünya Bankası'dır. MERNİS projesini gerçekleştiren idare ise İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'dür. 2002 yılının Kasım ayı itibariyle MERNİS Projesi tamamlanmış, veri tabanı kurulmuştur ve sistem çevrimiçi çalışmaya başlamıştır<sup>8</sup>.

Toplumsal, ekonomik, kültürel, siyasal alanda meydana gelen gelişmelerle birlikte nüfus hareketlerinin de arttığını söylemek mümkündür. Bu koşullarla birlikte, nüfus

<sup>7</sup> <https://www.turkiye.gov.tr/>. (Erişim tarihi: 01.08.2019)

<sup>8</sup> <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/dunden-bugune-mernis>. (Erişim tarihi: 17.07.2019)

kayıtlarının tutulmasının, devletin yerine getirmekle yükümlü olduğu önemli bir kamu hizmeti olduğu düşünüldüğünde (Eroğlu, 2006: 62); MERNİS'in nüfus hizmetlerinin sunumunda çok önemli bir role sahip olduğu görülmektedir.

MERNİS ile amaçlanan merkez ve ilçe birimlerinde nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında- elektronik ortamda tutularak bilgilerin toplanması ve toplanan bilgilerin yurttaşlar ve kamu hizmetleri için çok yönlü değerlendirilebilmesini sağlamaktır. Bunun yanı sıra, yurttaşlara Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası verilmesi de amaçlanmıştır. Böylece nüfus hizmetlerinin yeniden düzenlenmesi de sağlanmış olacaktır<sup>9</sup>.

Süreç içinde ilçelere bilgisayarların kurulumu sağlanmış ve merkez ve ilçe birimlerinde çalışan personele bilgisayar eğitimi verilmiştir. Personel eğitimleri tamamlandıktan sonra verilerin elektronik ortama aktarılması sağlanmıştır. 28 Ekim 2000 tarihinde ise MERNİS kapsamında bir amaç olarak belirtilmiş olan Türkiye Cumhuriyeti yurttaşları için kimlik numarası verilmesi, hayata geçirilmiştir.

MERNİS, gerek nüfus idareleri yönünden gerekse yurttaşlar ve kamu kurumları yönünden birçok yeniliği getirmiştir. Genel olarak ifade edilirse MERNİS, kamu hizmetlerinden daha kolay, hızlı ve güvenli biçimde yararlanmak adına önemli bir e-Devlet uygulamasıdır<sup>10</sup>. Ayrıca MERNİS Projesi, diğer e-Devlet projelerinin hayata geçirilmesinde de en önemli ve temel bir uygulama olarak değerlendirilmektedir (Söylemez, 2016: 153; Şahin, 2016: 130).

### **1.8.2. Polis Bilgi Ağı (PolNet)**

Polis Bilgi Ağı sistemi (PolNet), 2002 yılında Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde uygulanmaya başlanmıştır. PolNet aracılığıyla polislerin, daha genel ifadeyle merkez ve taşra örgütlenmesinin görevleriyle ilgili gereksinim duydukları bilgilere hızlı, kolay, güvenilir bilgi sistemleri sayesinde ulaşmalarını sağlamak amaçlanmıştır. Amacına uygun bir biçimde yürütülen PolNet Projesi ile birlikte merkez veri tabanları oluşturulmuş, yeni teknolojilerden yararlanılmaya başlanmıştır. Bu durum, maliyetlerin azalmasında da etkili olmuştur (Pekgözlü, 2016: 1107).

PolNet'in uygulanmasıyla birlikte sürücü belgelerinin ve araç ruhsat belgelerinin alınma süresi kısalmış, pasaportların daha kısa sürede alınması sağlanmıştır. Bunun yanı sıra trafik denetimleri daha hızlı biçimde yapılır duruma gelmiştir ve yine PolNet sayesinde işlemlere hız kazandırılarak gözetli sürelerinin daha kısa olması sağlanmıştır. Yurttaşlar da trafik ceza puanlarını elektronik ortamdan öğrenme fırsatına sahip olmuştur. 81 il kapsamında

<sup>9</sup> <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/mernis-projesi-hedefleri>. (Erişim tarihi: 17.07.2019)

<sup>10</sup> <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis>. (Erişim tarihi: 17.07.2019)

gerek polis memurlarının işlerinde gerekse yurttaşların işlemlerinde kolaylıklar sağlandığını söylemek mümkündür<sup>11</sup>.

### 1.8.3. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Ülkemizde Adalet Bakanlığı tarafından başlatılan Ulusal Yargı Ağı Projesi, e-Devletin adli işlemlerle ilgili olan uygulaması olarak görülmektedir. İki aşamada gerçekleşmesi öngörülen UYAP, 2000 yılında başlatılmıştır. Birinci aşamada yapılması planlanan şey, Adalet Bakanlığı'nın merkez birimlerinin elektronik ortama aktarılmasını sağlamaktır. 2001 yılında söz konusu aşama, UYAP I, tamamlanmıştır. İkinci aşamada ise idari yargı birimlerinin, ceza tevkif evlerinin, adli tıpların elektronik ortama aktarılması planlanmıştır. UYAP II, 2005 yılında tamamlanmış ve adli yargının üst derece mahkemesi olan Yargıtay da UYAP içinde yerini almıştır<sup>12</sup>.

Bir kamu hizmeti olan adalet hizmetinin etkin, verimli bir biçimde sunulması amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığını, hizmetin elektronik ortama aktarıldığını söylemek mümkündür. UYAP da bu amaç doğrultusunda kurulmuş bir sistemdir.

UYAP adli makamların elektronik ortamda gerek birbirleriyle gerekse diğer kamu kurumları ile iletişim kurabilmelerini, bilgi alışverişinde bulunabilmelerini mümkün kılmaktadır. Bu durum işlemlerin hızlı bir biçimde gerçekleşmesini sağlamaktadır. Avukatlar ve yurttaşlar da UYAP sayesinde yargı ile ilgili iş ve işlemlerini hızlı ve rahat bir biçimde, kolaylıkla yerine getirebileceklerdir.

Adli iş ve işlemlere hız kazandırılmasını sağlamak; mevzuat, içtihat, genelge gibi yasal ve idari düzenlemelerin birlikte bir düzen içinde bulunduğu bir platform oluşturmak; bilgi ve belge akışını bu platformda gerçekleştirebilmek gibi temel hedefleri olan UYAP'ın, tüm bu hedeflerini başarıyla gerçekleştirdiğini söylemek mümkündür (Karakimseli, 2018: 315-320).

### 1.8.4. YerelNet Projesi

YerelNet Projesi, 1999- 2000 yıllarında tasarlanmış ve 1 Ocak 2001'de [www.yerelnet.org.tr](http://www.yerelnet.org.tr) adresi üzerinden ziyaret edilebilecek bir web sitesi olarak uygulanmaya başlanmıştır. Devlet Planlama Teşkilatı Proje'nin finansman kaynağı olmuştur.

YerelNet Projesi ile amaç; ülkemizin yerel yönetimleri hakkında güncel, güvenilir, eksiksiz verilere ulaşabilmeyi sağlamaktır. YerelNet Türkiye'nin yerel yönetimler portalı ve etkin bir iletişim platformu olmuştur. Yerel yönetimlerin, kendileri hakkında bilgileri söz

<sup>11</sup> <https://www.egm.gov.tr/bilgiteknolojileri/projeler>. (Erişim tarihi: 17.07.2019)

<sup>12</sup> <https://www.uyap.gov.tr/Tarihce>. (Erişim tarihi: 17.07.2019)

konusu web sitesine aktarabileceği bir web portalı böylece oluşturulmuştur. Yurttaşlar da bu bilgilere erişebilmektedir. Bu sayede yerel yönetimlerin iş ve işlemlerine yurttaşların daha kolay biçimde katılması sağlanmaktadır. Ayrıca şeffaflığı, hesap verebilirliği teşvik eden bir faktör olarak değerlendirilebilir.

YerelNet Projesi ile birlikte yerel yönetimler arasındaki iletişimin güçlendiğini, koordinasyonun sağlandığını söylemek mümkündür. Aralarındaki etkileşimin elektronik ortam aracılığıyla gerçekleşmesi, yine, maliyetlerin daha düşük olmasını sağlamaktadır. Elbette ki YerelNet Projesi'nin de bütün bilgilerin, verilerin kaydedilip depolanmasını sağlayan güçlü bir veri tabanına sahip olduğunu belirtmek gerekir.

Yerel yönetimler portalındaki bilgilerin güvenilir ve güncel olmasından sorumlu birim yerel yönetimlerdir. Güncel ve güvenilir veri içerikli bir yerel yönetim havuzu oluşturarak hükümet politikalarına destek olduğu gibi; öğrencilerin, akademisyenlerin ve ilgili çalışmalar yürüten diğerlerinin verilerden yararlanması sağlanmaktadır (Yıldız, 2007: 217-222)<sup>13</sup>.

### **1.8.5. YERELBİLGİ Projesi**

Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi, İçişleri Bakanlığı ve Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) arasında imzalanmış bir protokolle 4 Nisan 2001 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiş ve 2003 yılı Ekim ayında TODAİE ile ilişkisi kesilerek İçişleri Bakanlığı'na devredilmiştir. Yerel yönetimlerle ilgili verilerin elektronik ortamda toplanarak geliştirilen politikalarda etkili bir biçimde kullanılabilmesini sağlamak amaçlanmıştır. Toplanan yerel yönetim verileri merkezi yönetimin veri gereksiniminin karşılanmasında önemli bir role sahip olacaktır. Böylece ölçülebilir, karşılaştırılabilir, yorumlanıp değerlendirilebilir, şeffaf, güncel, güvenilir veriler elde ederek veri toplama sürecinde hız kazanmak için veri tabanı oluşturmak da amaçlanmaktadır. YERELBİLGİ Kullanıcı Kılavuzu<sup>14</sup>, 27.08.2010 tarihinde güncellenmiş ve proje üzerinde değişiklikler öngörülmüştür. Değişikliklerle veri girişini yapmakla görevli birimler yeniden düzenlenmiştir. Ayrıca söz konusu birimlerde çalışan personelin veri girişleri hakkında eğitime tabi tutulması planlanmıştır. Bunun yanı sıra Proje e-Devlet Kapısına taşınarak, www.turkiye.gov.tr adresinden de giriş sağlanmıştır.

YERELBİLGİ Projesi şu an Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü'nün E-Hizmetler ve Projeler'i kapsamındadır. YERELBİLGİ Projesi hakkında Kullanıcı Kılavuzu, 2010 yılında güncellenmiştir. Dolayısıyla 6.12.2012 tarihinde Resmi

<sup>13</sup> <https://www.yerelnet.org.tr/genel/hakimizda.php>, (Erişim tarihi: 17.07.2019)

<sup>14</sup> [http://www.yerelbilgi.gov.tr/help/KullaniciKlavuz\\_v2.3.pdf](http://www.yerelbilgi.gov.tr/help/KullaniciKlavuz_v2.3.pdf), (Erişim tarihi: 17.07.2019)



Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun hükümleriyle yapılan değişiklikleri kapsamadığı görölmektedir.



## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **BİR E-DEVLET UYGULAMASI OLARAK MUHTARLIK BİLGİ MERKEZİ VE MUHTAR BİLGİ SİSTEMİ**

Köyler ve mahalleler, Osmanlı Devleti'nden Türkiye Cumhuriyeti'ne, bugüne kadar varlığını sürdüren yönetim birimleridir. Bugüne kadar gelen süreçte köyler, Anayasal dayanağa sahip bir tüzel kişilik biçiminde düzenlenirken; mahalleler için süreç daha çalkantılı bir biçimde işlemiştir.

Bu bölümde; merkezden yönetim ve yerinden yönetim ilkesi ekseninde Türkiye'nin yönetsel yapısı hakkında verilen bilgileri, yerel yönetimler özelinde köyler ve mahalleler izleyecektir. Bu bağlamda, köy ve mahalle muhtarlıkları üzerinde durulacaktır.

Yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışları ile birlikte kamu hizmetlerinde etkinlik, verimlilik, katılımcılık gibi ilke ve değerler savunulmuştur. Bu ilke ve değerlerin hayata geçirilmesinde e-Devlet uygulamaları önemli bir araçtır. Bu bağlamda, kırsal alanda ve kentsel alanda en küçük yerleşmeler olarak köy ve mahallelerde müşterek ihtiyaçların etkin, verimli bir biçimde karşılanması da önem arz etmektedir. Temelde, köy ve mahallelerde hizmet sunumunu etkin, verimli bir biçimde sağlamak için 2014-2015 yıllarında bir e-Devlet uygulaması olarak Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi uygulamaları oluşturulmuştur. Bu uygulamalar, köy ve mahalle muhtarlarının, sırasıyla, yerel yönetim ve merkezi yönetim birimleri ile elektronik ortamda iletişim kurabilmelerini mümkün kılmaktadır.

Köy ve mahalle muhtarlıkları ile e-Devlet uygulamaları arasındaki ilişki, bir e-Devlet uygulaması olan Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi kapsamında bu bölümde yer almaktadır.

#### **2.1. Türkiye'de Yönetsel Örgütlenmeye Merkezden Yönetim- Yerinden Yönetim İlkesi Ekseninde Genel Bir Bakış**

Devlet, kamu hizmetlerini halka sunmakla yükümlüdür. Kamu hizmetlerinin halka sunulması için devlet “merkezden yönetim” ve “yerinden yönetim” ilkelerine dayanarak örgütlenmiştir. Anayasa'da “İdarenin esasları” başlığı altında bulunan 123. maddede, idari örgütlenmenin anayasal ilkeleri yer alır. Merkezden yönetim ve yerinden yönetim, anayasal ilkeler olarak görülür (Günday, 2013: 65- 66).

Merkezden yönetim, idare tarafından halka sunulacak hizmetlerin yani kamu hizmetinin başkentten, tek elden yürütülmesidir. Kamu hizmetinin planlanması,

düzenlenmesi, yürütülmesi için merkezde bir başkent örgütlenmesi vardır. Başkent örgütü, Türkiye'nin başkenti olan Ankara'da örgütlenen merkez örgütlenme olarak görülmektedir. Belli sayıda, görevleri ve yetkileri belirli olan kamu görevlileri tarafından kamu hizmetinin yürütüldüğü söylenebilir. Başkent örgütlenmesi dışında kamu hizmetinin tüm ülke düzeyinde sunulmasını, yürütülmesi kolaylaştırmak için taşra örgütlenmesi vardır. İl ve ilçe yönetimini içine alan taşra örgütlenmesi, kamu hizmetinin sunumunda tek başına yetkili değildir, kendilerine ait bir yetkileri de yoktur. Taşra örgütünün görevlileri başkentteki yetkililer tarafından atanır. Başkentle aralarındaki hukuki bağ hiyerarşi kavramı ile ifade edilir (Günday, 2013: 66).

Bir diğer ilke olan yerinden yönetim, bazı kamu hizmetlerinin merkezi yönetim örgütlenmesi dışında ve merkezi yönetimin hiyerarşisinin de dışında olan kamu tüzel kişileri tarafından yürütülmesidir. Yerinden yönetim ilkesi belli bir yer, yöre itibarıyla uygulanması durumunda “yer yönünden yerinden yönetim/ yerel-coğrafi yerinden yönetim”; bir hizmete özgü olarak uygulanması durumunda ise “hizmet yönünden yerinden yönetim/ hizmet yerinden yönetim” adını alır (Çağdaş, 2011: 394).

İnsanların bir arada yaşamaya başlaması, ortak ihtiyaçların ortaya çıkması sonucunu doğurmuştur. Ortak ihtiyaçların karşılanması zorunluluğu ise yerel yönetimlerin uygulanmasının nedenidir. Türkiye açısından bakıldığında 19. yüzyıla kadar şehir ve kasabalar eşraf ve ayanlar tarafından yönetilmektedir. 19. yüzyılda Tanzimat dönemiyle ortaya çıkan batılılaşma hareketleri ile birlikte, şehir ve kasabalarda yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan idari kuruluşlar görülür. Bugün yine, belli bir yerde, yörede yaşayan insanların o yerde yaşamasına bağlı olarak duyduğu ihtiyaçların merkezi yönetim tarafından karşılanması zor olacaktır (Günday, 2013: 70-71).

“Bir ülkenin coğrafi parçalarından birinde, merkezi yönetimin merkez ve taşra birimleri dışında, doğrudan o yörede yaşayanlarca oluşturulup yönetilen birimler” olarak tanımlanan (Güler, 2013: 279) yerel yönetimler, Anayasa'nın 127. maddesi ile düzenlenmiştir. Anayasa'nın bu hükmü, yerel yönetimlerin görevlerinin “mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması” ile sınırlı olduğunu gösterir. Bunun yanında mahalli müşterek ihtiyaçlar, kanun ile belirlenecektir (Karahanoğulları, 2013: 65-97). Mahalli müşterek ihtiyaçlar Anayasa'da herhangi bir şekilde tanımlanmamıştır. Ancak, Anayasa Mahkemesi'nin mahalli müşterek ihtiyaçları tanımladığı görülür. Buna göre mahalli müşterek ihtiyaçlar: “... aynı yörede birlikte yaşamaktan doğan eylemli durumların yarattığı, yoğunlaştırdığı ve güncelleştirdiği, özünde yerel ve kamusal hizmet karakterinin ağır bastığı

ortak beklentileri ifade etmektedir.” (AYM. 22.6.1988 gün ve E. 1987/18, K. 1988/23 sayılı kararından aktaran; Günday, 2013: 72).

İnsanların birlikte yaşamasından doğan, zamanla yaşam koşullarının da değişmesine bağlı olarak değişen, farklılaşan, güncellenen, yerel düzeyde kamusal hizmet beklentisi denebilir.

Yerel yönetimler, merkezi yönetimin yani Devlet tüzel kişiliğinin dışında ayrı bir tüzelkişiliğe sahip kamu tüzelkişileridir. Buna bağlı olarak ayrı mal varlıkları, bütçeleri vardır. Kanunla kurulurlar ve karar organları seçimle iş başına gelir (Çağdaş, 2011: 394).

Anayasa’da merkezi yönetimin ve yerel yönetimlerin ilişkisi “idari vesayet” kavramı ile ifade edilir. İdari vesayette amaç, devletin bütünlüğünü sağlamak ve kamu hizmetlerinin tüm ülke düzeyinde uyumlu şekilde yürütülmesini sağlamaktır (Günday, 2013: 84-85). İdari vesayet yetkisinin kullanılabilmesi için kanunda açıkça öngörülmesi gerekir. Merkezi yönetim, idari vesayet yetkisini kanunlarla sınırlı bir biçimde kullanabilmektedir. Yerel yönetim birimlerinin işlem ve eylemleri, kararları, organları ve personeli idari vesayet yetkisinin kapsamındadır. İl özel idaresi, belediye ve köy; yerel yönetim birimleri olarak Anayasada düzenlenmiştir (Sayan, Yıl Yok: 8-9).

## **2.2. Türkiye’de Köy ve Mahalle Yönetimi: Muhtarlık Örgütlenmesi**

### **2.2.1. Köyler ve Köy Muhtarlığı**

Yerel yönetimlerin tarihsel süreçte ortaya çıkışı ve gelişimine bakıldığında köyler, ilk yerel yönetim birimleri olarak görülmektedir. Köyler, temelde insanların birlikte yaşama bilincinin doğurduğu bir sonuçtur ve ortaya çıkışı Osmanlı Devleti’nin kuruluşuna dayanmaktadır. Geçmişten bugüne kadar varlığını korumuş ve bir yerel yönetim birimi olarak yönetsel örgütlenmenin bir parçası olmuştur (Ünal, 2011: 245).

Merkezi yönetimin kırsal bölgelerle, kırsal yerleşmelerle kurduğu ilişkiler önemlidir. Tarih boyunca merkezi yönetim, tüm bölgelerde varlığını hissettirmek, gücü elinde tutmak istemektedir. Kırsal yerleşmelerin güvenliğinin sağlanması, vergilerin düzenli bir biçimde toplanabilmesi de ayrıca önem arz eder. Merkezi yönetimin tüm bunları sağlayabilmesi amacıyla köylerin oluşturulduğunu ve yasalarca düzenlendiğini söylemek mümkündür (Çiçek, 2014: 58).

Bu bağlamda köyler, 1864 Vilayet Nizamnamesi ile ilk kez yasal olarak düzenlenmiştir. Burada köyler, ilçeler, livalar- sancaklar, iller yönetsel yapı içinde belirtilmiştir. Köylerde muhtar ve ihtiyar meclisinin seçimi hakkında düzenlemeleri de içermektedir. Sonrasında, 1871 İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi’nde de köyler

yönetim birimi olarak yer almıştır. Burada 1864 Vilayet Nizamnamesi'nden farklı olarak köyler ile ilçeler arasına nahiyelerin eklendiği görülmektedir. Bu düzenlemede köy muhtarı ve köy ihtiyar meclisinin görevlerine yer verilmiştir. Nahiye müdürlüklerine bağlanan köy yönetiminde muhtar kanun ve düzenlemeleri, hükümetin- merkezi yönetimin emirlerini köy halkına duyurmakla görevlidir. Bunun yanında ihtiyar meclisi ile birlikte vergileri toplamakla da görevlendirilmiştir. Köylerde doğum ve ölüm; yaralama ve öldürme olaylarını kayıt altına alacak ve nahiye müdürlüğüne bunların bilgisini verecektir (Düstur, 1289'dan akt. Ercoşkun, 2012: 137-138). Ancak şunu da eklemek gerekir ki, 1871 yılında yapılan düzenlemede köylere tüzel kişilik tanınmamıştır. (Çiçek, 2014: 58; Güler, 2013: 295).

İlk kez 1864 ve 1871 Vilayet Nizamnameleri ile bir yerel yönetim birimi olarak düzenlenen köyler (Arıkboğa, 1999: 109), izleyen yasal düzenlemelerde de bu hukuki statüsünü kaybetmemiştir. Cumhuriyet Dönemi'nde de Anayasa ile düzenlenen yerel yönetim birimlerinden biri olan köylerin yönetimi, 1924 yılında kabul edilen 442 sayılı Köy Kanunu ile düzenlenmiştir. Köy yönetimi, iş ve eylemler ilgili Kanun esas alınarak yürütülmektedir (Keleş, 2014: 219). Köyler toplumsal, yönetsel ve siyasi koşulların doğurduğu birimler olup, bağımsız birimler olarak Osmanlı Devleti'nden Türkiye Cumhuriyeti'ne varlıklarını sürdürmüşlerdir (Ünal, 2011: 245-246).

Köyler; geçim kaynağının tarım ve hayvancılık olduğu küçük yerleşim yerleri olarak görülen kırsal yerleşmeler için geliştirilmiş yönetim birimleridir (Güler, 2013: 296). Kırsal alanda mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması için oluşturulduğu söylenebilir.

442 sayılı Kanun'un "Birinci Fası" içinde yer alan 11 maddesi köy kavramı, köyün sınırlarının belirlenmesi, köy muhtarı hakkında bilgiler içermektedir. Bu bağlamda köyün Kanun'da yer alan tanımlarına bakıldığında üç farklı ifadeye dikkat çekilmektedir (Sayan, Yıl Yok: 15): Bunlardan biri ilk maddede ifade edilmektedir. 1. maddeye göre; köy, nüfusu iki binden aşağı olan yurtlardır, yerleşme birimleridir. 2. madde itibariyle köy; okul, cami, baltalık, yaylak gibi kamu mallarına (orta malına) sahip olmalıdır. Köyler; sahip olduğu bu orta malları, toplu veya dağınık evlerde oturan insanlar; insanlara ait bağ, bahçe ve tarlalarla birlikte bir yerleşim birimini oluşturmaktadır. 7. madde ile köy; "bir yerden bir yere götürülebilen veya götürülmeyen" yani taşınabilir ve taşınmaz mallara sahip olan, işleri ve görevleri ilgili Kanun ile düzenlenmiş olan bir varlıktır. Bu ifadeler köyün tüzel kişiliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Kanun'un "İkinci Fası" başlığında yer alan 3 madde ile "Köy işleri" düzenlenmiştir. Buna göre; köye ait işler iki grupta değerlendirilir. Bunlardan biri köyün zorunlu işleri; diğeri ise yapılması köylünün isteğine bağlı olan işlerdir. Köylerde yapılması zorunlu olan işler 13.

maddede düzenlenmiştir. Bunların genel olarak temizlik, sağlık, eğitim, tarım gibi konularla ilgili olduğunu söylemek mümkündür. 14. madde ile düzenlenen yapılması köylünün isteğine bağlı işlerin ise genel olarak, köylerin gelişimine katkı sağlayacak hizmetlerle ilgili olduğu ifade edilebilir.

Köylerde yönetim organları; muhtar, köy ihtiyar meclisi ve köy derneğidir. Köy Kanunu ile düzenlenen işlerin yerine getirilmesi ile görevli organlar köy muhtarı ve ihtiyar meclisidir. Muhtar, köyde işlerin yürütülmesinde söz hakkına sahiptir. Ayrıca ilgili Kanun'un 10. maddesine göre; muhtar, emir verme ve emrini yerine getirtme haklarına da sahiptir. Muhtarlar memur statüsünde çalışırlar. Görevleriyle ilgili herhangi bir suç işlediklerinde ise yine devlet memuru statüsü ile yargılanır, cezalandırılırlar.

Köy derneği, cinsiyet ayrımı olmaksızın köyün bütün seçmenlerinin oluşturduğu yapıdır. Köyün diğer organları olan muhtarı ve ihtiyar meclisi üyelerini seçmekle görevlidir. Köy derneği, yapılması köylünün isteğine bağlı olan işlerin zorunlu olması noktasında karar veren organdır. Bunun yanı sıra, köylerin birleşme veya ayrılma kararlarını vermekle görevlidir. Koşullar sağlandığı takdirde köyde belediye kurulması yönünde karar alma görevi yine köy derneğine aittir.

Köy ihtiyar meclisi; köylerde yürütme, denetleme ve karar alma mekanizmasının işlediği yönetim organı olarak görülmektedir. İhtiyar meclisi üyeleri, köyün kadın ve erkek tüm seçmenleri tarafından yani köy derneği tarafından seçimle iş başına gelmektedir. Buna ek olarak, ihtiyar meclisinde seçime tabi olmaksızın yer alan doğal üyeler vardır. Köy okulunun müdürü veya öğretmeni ile köyün imamı ihtiyar meclisinin doğal üyeleridir (Keleş, 2014: 233).

Köyde ihtiyar meclisi tarafından yapılacak işler, Köy Kanunu'nun 42. ve 46. maddeleri arasında düzenlenmiştir. İhtiyar meclisi, köye ait işlerin doğrudan köylü tarafından mı, yoksa dışarıdan getirilecek işçi vb. tarafından mı yapılacağına karar verir. Köy için yapılacak işlerin görüşülmesi ve en gerekli olandan başlayarak sıraya koyulması görevi de ihtiyar meclisinin görevlerindedir. "Altıncı Fesil"da "İhtiyar meclisinin göreceği davalar" düzenlenmektedir ve ilgili maddelerde; zorunlu işleri yapmayan köylüye para cezası vermek, köy hizmetleri için köylüden alınan paranın miktarını köy halkının durumuna göre saptamak gibi hükümler yer almaktadır.

### 2.2.2. Mahalleler ve Mahalle Muhtarlığı

Mahalle, bir yerleşim birimi olarak geçmişten bugüne kadar varlık göstermektedir. Yerleşim birimi olması, toplumsal ilişkileri de içeren bir yapı olarak gelişmesinde etkili olmuştur.

Mahalle kavramı, tarihsel geçmişi ile birlikte toplumsal ilişkileri de kapsamı bakımından toplumbilimin çalışma konusu olabilmektedir. Bunun yanı sıra, bir kentin parçası olması bakımından kent bilimin de çalışma alanındadır. Bir yönetsel birim olarak düşünüldüğünde, mahallenin kamu yönetimi disiplininin çalışma alanında olması da kaçınılmazdır.

Sözcük olarak mahalle:

“Bir kentin, bir kasabanın, büyükçe bir köyün, yönetim bakımından bölündüğü, yapı bölgeciklerinden ve insan topluluklarından oluşan en küçük parçalarından her biri.” biçiminde tanımlanmaktadır<sup>15</sup>. Bu tanım ile mahallenin “bir kentin en küçük parçası olma”, “bir kasabanın en küçük parçası olma”, “bir köyün en küçük parçası olma” özellikleri görülmektedir. Aslında bu tanım, mahalleye hem kırsal hem de kentsel bir nitelik kazandırmaktadır. Fakat mahallenin kentsel alanlarda en küçük yönetsel birim olarak kabul edildiğini söylemek gerekir (Işık ve Şahin, 2011: 223). Yine söz konusu tanımda yönetim bakımından bölünmüşlük vurgusu da dikkat çekmektedir.

Muhtarlık, bir yönetim modeli olarak hem kırsal alanlar olan köylerde hem de kentsel alanlar olan mahallelerde görülmektedir. Köyler bir yerel yönetim birimi olarak Anayasal dayanağa sahiptir. Ancak mahalleler yerel yönetim birimleri arasında yer almamaktadır (Güler, 2013: 295). Yerel yönetim birimlerinin tamamlayıcılarından biri olarak değerlendirilen mahalle muhtarlığı, bir semt örgütlenmesi biçiminde kentlerde belediyelerin yönetim alanlarında görülmektedir (Güler, 2013: 297).

Tıpkı köyler gibi mahalleler de insanların birlikte yaşama bilincinin doğurduğu bir sonuçtur ve ortaya çıkışı Osmanlı Devleti’ne dayanmaktadır. Osmanlı Devleti’nde yönetimin en alt birimlerini kırsal alanlarda köyler, şehirlerde de mahalleler oluşturmaktadır (Arslan, 2007: 238). Ancak mahalleler ve mahalle muhtarlığı örgütlenmesi için süreç daha farklı ve çalkantılı bir biçimde işlemiştir.

Mahalleler, Osmanlı Devleti döneminde kentlerin yönetiminin temelini oluşturmaktadır (Eryılmaz ve Şen, 1994: 41’den akt. Bulut, 2001: 33). Mahalleler, toplumsal bakımdan halkın birlik ve beraberlik içinde yaşadığı alanlar iken; kurumsal bakımdan kontrol etme, yönetme anlamında bir düzenin sağlandığı alanlar olarak görülmektedir. Bu

<sup>15</sup> Türk Dil Kurumu, Kentbilimleri Sözlüğü, 1980, <http://sozluk.gov.tr/>, (Erişim tarihi: 03.08.2019)

özellikleriyle merkezi sistemin bir parçası olarak değerlendirilmektedirler. (Işık ve Şahin, 2011: 224). Bu dönem için mahallenin “hem merkez hem de yerel hizmet amaçları çerçevesinde örgütlenen bir ara kurum” (Bulut, 2001: 33) ve yine devlet ile yönetilenler arasındaki ilişkiyi sağlayan (Arslan, 2007: 238-239) “ara kurum” biçiminde ifade edildiği de görülmektedir (Geray, 1995: 36).

Tarihsel sürece bakıldığında, muhtarlık örgütlenmesi henüz kurulmamışken mahalle yönetiminin merkezinde dinin olduğunu söylemek mümkündür. Dinin temel bir belirleyici olması, mahalle ve kentlere “Müslüman ve gayrimüslim” ön adları verilmesinde etkili olmuştur. Bu bağlamda, Müslüman Türk mahallelerinin yöneticisi imamlar; gayrimüslim azınlık mahallelerin yöneticisi ise “kocabaşılar”, papazlardır. Hem imamlar hem de papazlar, kendi mahallelerinde düzenin, huzurun, birliğin sağlanması ve anlaşmazlıkların çözüme kavuşturulması ile mahallede gerçekleşen doğum ve ölüm olaylarını, evlilik ve boşanmaları vb. kayıt altına almakla görevlidir. Kendi mahallelerinde düzenin, huzurun, birliğin sağlanması ve anlaşmazlıkların çözüme kavuşturulması görevi ile imamlar ve papazların; bugün bir idare hukuku kavramı olan “kamu düzeni”ni (Günday, 2013: 290) mahalle düzeyinde sağlamakla görevli olduklarını ifade etmek mümkündür. Ayrıca imamlar vergi toplamakla da görevli yöneticilerdir. Vergi toplama görevinin yanı sıra imamlar, merkezi yönetimin yapılmasını istediği şeyleri, emirleri, aldığı kararları halka duyurmakla da görevlidir (Bayartan, 2005: 104; Işık ve Şahin, 2011: 225). Özellikle bu iki görev, imamların merkezi yönetimin bir parçası olarak değerlendirilmesinde (Erdoğan, 2016: 73-74) etkili olmuştur. Ayrıca imamlar ve kocabaşılar, papazlar; şehrin yönetiminde en büyük yetkiyi elinde tutan kadılara karşı sorumludurlar. Mahallelerin ve şehir yöneticilerinin arasında bir hiyerarşinin varlığını söylemek mümkündür (Ortaylı, 2012: 285- 286).

Bu dönemde mahalleler, olabildiğince dışarıya kapalı ve korunaklı yerleşim yerleri olarak görülmektedir. Öyle ki herkes istediği mahalleye gönülce yerleşmemektedir. Dışarıdan bir kimsenin bir mahalleye yerleşmesi, o mahallenin imamının izin vermesi koşuluna bağlıdır (Işık ve Şahin, 2011: 225). Burada bir kefil olma durumu görülmektedir. Mahalleye dışarıdan yerleşecek birine, mahalleden biri ya da mahalle imamı kefil olmalıdır. Bakıldığında Osmanlı Devleti döneminde mahalle, herkesin birbirine kefil olduğu bir yapıdır. Dolayısıyla herkes birbirine karşı sorumludur (Arıkboğa, 1999: 104).

İmamların yardımcısı olarak, “yiğitbaşı- kethüda” olarak adlandırılan kişiler görülmektedir. Zor durumda olan mahalleliye yardım etmek, mahallenin ortak gereksinimlerini karşılamak gibi işlerden sorumlu ve yardımsever insanların destekleriyle varlığını korumuş olan “mahallenin bütçesi” biçiminde de ifade edilen (Arıkboğa, 1999: 105)



“avarız akçası vakfi”nin yöneticileri de mahalle yönetiminde etkili olmuştur (Işık ve Şahin, 2011: 226).

Muhtarlık kavramıyla birlikte köy ve mahalle muhtarlığının temelleri ilk kez 1829’da İstanbul’da atılmıştır (Güler, 2013: 297; Güneş, 2009: 116; Ünal, 2011: 245). II.Mahmut döneminde yapılan reformlarla birlikte 1826 yılında Yeniçeri Ocağı kaldırılmış ve imamlık, papazlık sistemine son verilmiştir. Muhtarlık örgütlenmesinin, yapılan bu değişiklikten sonra herhangi bir güvenlik tehdidiyle karşılaşmamak amacıyla kurulduğu ifade edilebilir (Atam, 2013: 293; Güler, 2013: 295; Güneş, 2009: 116).

1864 tarihli Vilayet Nizamnamesi’nde gerek köy gerekse mahalle muhtarlıkları ilk kez yasal olarak düzenlenmiştir. Buna göre mahalle; kasaba ve şehirlerdeki en az elli hanelik yerleşim birimidir. Ayrıca her mahalle bir karye (köy) olarak konumlandırılmıştır. Bütün mahalle ve köylerde iki muhtar seçilecektir. Mahallelerde farklı cemaat, sınıf yapısı düşünülerek muhtar sayısı iki olarak belirlenmiştir. Fakat bir sınıfa ait hane sayısı yirmiden daha az ise iki değil, tek muhtar olacaktır. Muhtarların yanında 3-12 kişiden oluşan ihtiyar heyetinin de seçimle görevlendirilmesine karar verilmiştir. Seçmenler 18 yaşını dolduran, bir yıl içinde en az elli kuruş vergi veren erkeklerdir (Güneş, 2009: 118; Işık ve Şahin, 2011: 227; Kavruk, 2018: 120). Aday olabilmek için ise en az otuz beş yaşında olmak gerekmektedir. Bu koşul; halkın mahalle içinde vergi miktarı üzerinden, gelir düzeyi vb. bakımından sınıflandırılmasına kapı aralayacağı yönünde bir değerlendirmeyi mümkün kılmaktadır.

1871 İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi’nde de muhtarlık örgütlenmesi yer almıştır. Köyler, bir yerel yönetim birimi biçiminde düzenlenirken; mahalleler için böyle bir düzenlemenin söz konusu olmadığı ifade edilmektedir (Arıkboğa, 1999: 109).

İl yönetimi ile ilgili düzenlemeleri içeren 13.03.1913 tarihli İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanun-u Muvakkati’nde nahiyelerin köylere bölündüğü ifadesine yer verilmiştir. Köylerin örgütlenmesi üzerine herhangi bir düzenleme içermemiş olmakla birlikte, bu düzenleme ile köyler yasal bir dayanağa sahip olmaya devam ederken; aynı durum mahalle muhtarlıkları için gerçekleşmemiştir (Güler, 2013: 296). Hatta 1913 yılında çıkarılan söz konusu Kanun’un 148. maddesi, 1864 ve 1871 Nizamnamelerini yürürlükten kaldırmıştır (Gözler, 2019: 7). Böylece, mahalle muhtarlıkları yasal statüsünü kaybetmiştir. Ancak varlığını fiilen sürdürdüğünü söylemek mümkündür (Güler, 2013: 297).

Arıkboğa (1999: 107), muhtarlığın “merkezi devletin oluşumunun anlamlı bir parçası” olarak kurulduğunu düşünmektedir. Buna göre; köyler süreç içinde gerçek bir yönetim birimi olarak benimsenmiştir. Ancak mahalle, hiçbir zaman tek başına bir yönetim birimi olarak benimsenmemiş; içinde bulunduğu kentle bütünleştirilmiştir. Mahalle muhtarlığının 1864-1913 yılları arasında bir yerel yönetim birimi gibi konumlandırılmasını, o dönemin koşullarında bir zorunluluk olarak değerlendirmektedir. Kent düzeyinde belediye yönetimi kurulup sunacağı hizmetler bakımından yerleşik bir hal alıncaya kadar mahalle muhtarlığından yararlandırdığı ifade edilir. Arıkboğa (1999: 108), 1913 yılında çıkarılan kanun ile mahalle muhtarlıklarının yasal statüsünün kaybettirilmesi durumunun, tezini doğruladığını da eklemektedir.

29 Ekim 1923'te Cumhuriyet ilan edildikten sonra yapılan hukuki çalışmalar ve düzenlemelerde de muhtarlıklara yer verilmiştir. Muhtarlık örgütlenmesi Cumhuriyet döneminin ilk anayasası olan 1924 Anayasası'nda yer almamaktadır. Ancak, 1924 Anayasası'nın “ALTINCI BÖLÜM”ünde “İller” başlığı ile düzenlenen 89. maddesi “... illere, iller ilçelere, ilçeler bucaklara bölünmüştür ve bucaklar da kasaba ve köylerden meydana gelir.” ifadesi ile köylerin Anayasal dayanağa sahip olduğunu göstermektedir. Yine 1924 yılında, bugün de yürürlükte olan 442 sayılı Köy Kanunu ile köyler kamu tüzel kişisi ve yerel yönetim birimi olarak düzenlenmektedir. Mahallelerin statüsüne ilişkin ise herhangi bir düzenleme yer almamaktadır. Dönem itibariyle yönetimde merkezîyetçiliğin inşa edilmesine yönelik politikalar izlendiği (Bayramoğlu, 2007: 21- 29), dolayısıyla mahallelerin kentlerle bir bütün olarak düşünüldüğünü söylemek mümkündür.

Bu dönemde ilk kez mahallelerle ilgili düzenlemeyi içeren kanun 14.04.1930 tarihli 1580 sayılı Belediye Kanunu'dur. İlgili Kanun'un 8. maddesi “Mahalleler ihdası, ilgası isimleriyle hudutlarının tayini” başlığı ile düzenlenmiştir. 1580 sayılı Belediye Kanunu'nda sadece 8. maddede mahallelere yer verildiği görülür. Buna göre; “Bir belediye sınırı içinde mahalleler ihdası, ilgası, birleştirilmesi, isimleriyle hudutlarının değiştirilmesi belediye meclisinin ve mahalli idare heyetinin kararı ve valinin tasdiki ile icra edilir.”

Varlığı fiilen süren mahalle muhtarlıklarının 1930 yılı itibariyle yasal bir dayanağa kavuştuğu ifade edilmektedir (Güler, 2013: 297). Ancak, Erdoğan (2016: 96)' ın tezi; söz konusu maddede mahallede görevli herhangi bir birimin adının geçmemesi nedeniyle mahalle muhtarlıklarının varlıklarının ve görevlerinin bu maddeye dayandırılmayacağı yönündedir. Ayrıca, Kavruk (2018: 125) da “1913 yılından 1933 yılına kadar mahalle muhtarlığı, hukuki zemini olmadan da fiilen var olmuştur.” diyerek 1580 sayılı Belediye Kanunu'nu mahalle muhtarlıkları için yasal bir dayanak olarak görmediğini göstermektedir.

1933 yılında ise 10.06.1933 tarihli 2295 sayılı Belediye Teşkilatı Olan Yerlerdeki Muhtar ve İhtiyar Kurullarının Kaldırılması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. İlgili Kanun'un 1. maddesinde “Belediye teşkilatı olan yerlerde Mahalle muhtarlıkları ve ihtiyar heyetleri lağvedilmiştir.” denilerek, 1829 yılından itibaren varlığını yönetsel bir birim olarak aralıksız biçimde sürdüren mahalle muhtarlıklarına son verilmiştir. 2. maddede ise mahalle muhtarlıklarına ve ihtiyar heyetlerine ait görevlerin belediyelere, zabıtaya ve ilgisine göre resmi dairelere devredildiği belirtilmiştir (Arıkboğa, 1999: 109; Güler, 2013: 298; Kavruk, 2018: 127).

Mahalle muhtarlıklarının ve ihtiyar heyetinin sona erdirilmesinin gerekçesi ise Arıkboğa (1999: 108)'yı da yanıltmayacak biçimde, muhtarların ve ihtiyar heyetlerinin görevlerinin belediyenin görevlerinden farklı olmadığı ve belediyelerle birlikte varlığının gerekli olmadığı yönündedir. Bunların yanı sıra, belediyelerin kuruluşunu tamamladığı ve muhtarlık örgütlenmesinin dünya üzerinde başka bir örneği olmadığı da gerekçeler arasında belirtilmiştir (10.06.1933 tarihli “Belediye Teşkilatı Olan Yerlerdeki Muhtarlıklarla İhtiyar Heyetlerinin Kaldırılması Hakkında 1/603 Numaralı Kanun Layihası ve Dahiliye Encümeni Mazbatası”ndan akt. Kavruk, 2004: 182-185).

Mahalle muhtarlığı ortadan kaldırılıp görevleri belediyeler başta olmak üzere diğer kurumlara, resmi dairelere devredilmiştir. Bu durumun “mahalli müşterek ihtiyaçları” karşılamada yetersiz kalınması sonucunu doğurduğu ifade edilmektedir. Öyle ki, mahalle muhtarlıkları lağvedilerek belediyelerin etkinliği artırılmak istenirken, 11 yıl içinde karşı karşıya kalınan sorunlar, aslında mahalle yönetiminin gerçekten bir zorunluluk olduğunu göstermiştir (Arıkboğa, 1999: 116).

Bu bağlamda, 4541 sayılı Şehir ve Kasabalarda Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Teşkiline Dair Kanun, 15.04.1944 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Kanun’a göre; mahallelerin 1580 sayılı Belediye Kanunu’nun 8. maddesine göre kurulacağı belirtilmiştir. Muhtar ve muhtarın başkanı olduğu ihtiyar heyeti, mahallelerde bulunacaktır. İhtiyar heyeti dört asil, dört yedek azadan oluşacaktır. Yirmi altı maddenin oluşturduğu ilgili Kanun’un 3. maddesinde mahalle muhtarı ve ihtiyar heyetinin görevleri sayılmıştır. Nüfus ve askerlik işlemleri ile ilgili görevlerinin yanı sıra, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu’nun hükümlerine, Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu ve daha başka belirtilen kanun hükümlerine göre düzenlenen görevleri 3. madde kapsamındadır. 1944 tarihli 4541 sayılı Kanun’un uygulama şekil ve esaslarına dair 1945 tarihli 3/2412 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile Şehir ve Kasabalarda Muhtar ve İhtiyar Kurulları Tüzüğü de yayımlanmıştır. 1944 ve 1945 yılları itibariyle mahalle muhtarlıklarının yönetim sisteminin yeniden bir

parçası olduğunu söylemek mümkündür (Arıkboğa, 1999: 116; Güler, 2013: 298; Kavruk, 2018: 131).

Mahalleler ve mahalle örgütlenmesi olarak mahalle muhtarlıkları, 1982 Anayasası da dahil olmak üzere, ondan önceki Cumhuriyet dönemi anayasalarında da yer almamıştır. Bir yerel yönetim birimi, tüzel kişilik olarak düzenlenmemiştir. Bir yerel yönetim birimi ve tüzel kişilik olan belediyelerin bir parçası olmuş ve bunlarla bütünleştirilmiştir.

10.09.1977'de Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 2108 sayılı Muhtar Ödenek ve Sosyal Güvenlik Kanunu; 18.01.1984'te Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 2972 sayılı Mahalli İdareler İle Mahalle Muhtar ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanun ile muhtarların hukuki statüleri, özlük hakları ile ilgili düzenlemeler yapıldığını söylemek mümkündür.

Hukuki olarak bakıldığında, 4541 sayılı Kanun ve bu Kanun ile ilgili 3/2412 sayılı Bakanlar Kurulu kararı bugün de yürürlüktedir. 1580 sayılı Belediye Kanunu ise 07.12.2004 tarih ve 5272 sayılı Belediye Kanunu'nun yürürlüğe girmesi ile yürürlükten kaldırılmıştır. Ancak, söz konusu Kanun'un da oldukça kısa ömürlü olduğunu söylemek mümkündür; çünkü 03.07.2005 tarih ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ile yürürlükten kaldırıldığı görülmektedir.

Bugün de yürürlükte olan 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun, mahalle ve yönetiminin yasal dayanağını oluşturduğu söylenebilir. Kanun'un 3. maddesinin d bendinde tanımlanan mahalle, "...Belediye sınırları içinde, ihtiyaç ve öncelikleri benzer özellikler gösteren ve sakinleri arasında komşuluk ilişkisi bulunan idari birim" dir. İlgili Kanun'da mahalle sadece tanımlanmamıştır. Mahalle yönetimi, yönetimin unsurları- organları, bunların belediye ile aralarındaki bağ da 5393 sayılı Kanun'da düzenlenmiştir. Ayrıca, muhtarların görevlerinin genel itibariyle sayıldığını ve böylece, görevlerine ilişkin bir çerçeve çizildiğini söylemek mümkündür.

9. maddede mahallenin muhtar ve ihtiyar heyeti tarafından yönetildiği ifade edilerek mahalle yönetiminin unsurlarına- organlarına yer verildiği görülmektedir. Aynı madde muhtarların görevlerine ilişkin bilgiler de içermektedir. "Mahalle sakinlerinin gönüllü katılımıyla ortak ihtiyaçları belirlemek", "mahallenin yaşam kalitesini geliştirmek", "belediye ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerini yürütmek", "mahalle ile ilgili konularda görüş bildirmek", "diğer kurumlarla işbirliği yapmak", "kanunlarla verilen diğer görevleri yapmak" muhtarların görev ve yükümlülükleri olarak belirtilmiştir.

Muhtarlar, mahallenin merkezindedir ve mahallede ortak gereksinimlerin karşılanması için hem mahalle halkı ile hem de belediye ve diğer kurumlarla iletişim halinde olmakla görevlidir. Belediyeler de gerek mahallelerin gerekse muhtarlıkların gereksinimlerinin

karşılanmasını ve sorunların çözüme kavuşturulmasını sağlarlar. Ancak belediyeler bunu, bütçe olanaklarını gözeterek yerine getirebilecektir. Dolayısıyla, bir sınırlılıktan söz etmek mümkündür. Yani mahallelerin ve muhtarlıkların gereksinimlerini karşılamak ve sorunları çözüme kavuşturmak, belediyeler için bir yükümlülük olmaktan ziyade, “bütçe olanakları” elverişli olduğu takdirde yapacakları iş ve işlemler olarak ifade edilebilir.

Yine hukuki olarak bakıldığında, 22.03.2008 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5747 sayılı Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun ile 6.12.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6360 sayılı On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun önem taşımaktadır. Bu iki Kanun, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu’na “ciddi müdahalede bulunduğu” yönünde değerlendirilmiştir (Zengin, 2014: 101).

5747 sayılı Kanun ile büyükşehir belediyelerinde “büyükşehir belediyesi” ve “büyükşehir ilçe belediyesi” olmak üzere iki kademeli sisteme geçilmiştir. Bu bağlamda, on altı büyükşehir belediyesinin sınırlarında bulunan 240 belde belediyesi yasal statüsünü kaybederek mahalleye dönüştürülmüştür (Zengin, 2014: 101).

6360 sayılı Kanun ile birlikte on dört il belediyesinin büyükşehir belediyesi olması düzenlenmiştir. Böylece büyükşehir belediyesi sayısı otuza çıkarılmıştır. Otuz büyükşehir belediyesinde il mülki sınırları büyükşehir belediyesi sınırlarıyla; ilçe mülki sınırları ise büyükşehir ilçe belediyesi sınırlarıyla çakıştırılmıştır. Büyükşehir belediyelerinde il özel idarelerinin yasal statüsüne son verilmiş, köyler ve beldeler ise mahalleye dönüştürülmüştür (Zengin, 2014: 101-103).

6360 sayılı Kanun’un düzenlemeleri sonucunda büyükşehir belediyelerinde toplam 1076 belde belediyesi tüzel kişiliğini kaybetmiştir. Ayrıca, orman köyleri de içinde olmak üzere 16500 köyün tüzel kişiliğinin sona erdirilip mahalleye dönüştürüldüğünü söylemek mümkündür. Örneğin, Antalya’da 74 belde belediyesi ile birlikte, 487’si orman köyü olmak üzere 539 köy mahalle olmuştur<sup>16</sup>. Antalya iline Konyaaltı ilçesi özelinde bakıldığında; burada on köyün tüzel kişiliğini kaybedip mahalleye dönüştüğü ve böylece ilçede toplam otuz dokuz mahallenin var olduğu görülmektedir.

<sup>16</sup> Bilmez, 2013, <http://www.tbb.gov.tr/belediye-akademisi/sunumlar/>, (Erişim tarihi: 01.09.2019)

### 2.3. Bir E-Devlet Uygulaması Olarak Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi

Köyler ve mahalleler, insanların birlikte yaşama gereksinimlerinin, bilincinin oluştuğu dönemlerden itibaren varlık göstermektedir. Toplumsal yaşam bir çembere benzetilirse, köy ve mahalleleri bu çemberin merkezi olarak nitelemek yanlış olmayacaktır.

Bir yerleşim birimi olarak öneme sahip olmalarının yanı sıra, köy ve mahalle, yönetsel birimler olarak da önem taşımaktadır. Dolayısıyla muhtarlık örgütlenmesi; kırsal alanda ve kentsel alanda en küçük yerleşmeler olan köy ve mahallelerde halkın ortak gereksinimlerinin karşılanabilmesi, halkın yönetsel sürecin bir parçası olarak katılımının sağlanabilmesi gibi durumlarda büyük role sahiptir. Köy ve mahallelerin hukuki bakımdan farklı statülere sahip olmaları, birinin diğerinden daha “önemli” ya da “önemsiz” olduğu biçiminde değerlendirilmemelidir. Nitekim, ülkemizde (yaklaşık ifadeyle) son beş yıldır muhtarlıklara dikkat çekildiğini söylemek mümkündür.

İlk kez 27.01.2015 tarihinde Cumhurbaşkanı ile 17 ilden 406 köy ve mahalle muhtarını buluşturan muhtarlar toplantısı gerçekleştirilmiştir. Burada “büyük devlet olma vizyonunun yerelden başladığı” üzerinde durulmuş ve muhtarların yönetsel süreçte oldukça önemli bir role sahip olduğu vurgulanarak dile getirilmiştir<sup>17</sup>. 49. muhtarlar toplantısının ise 2018 yılı Aralık ayında gerçekleştirildiği görülmektedir.

Muhtarların önemsendiğini gösteren bir başka şey, yine 2015 yılında gerçekleştirilmiştir. “Muhtarlar Günü” konulu 2015/11 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile 19 Ekim günü, Muhtarlar Günü olarak belirlenmiştir. Genelge ile muhtarların ve muhtarlıkların gereksinimlerine, sorunlarına dikkat çekildiği söylenebilir.

2014 yılında ise ilk kez Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından Muhtarlık Bilgi Merkezi kurulmuştur. Sistem muhtarlar ve Antalya Büyükşehir Belediyesi arasında, elektronik ortamda bir köprü olma rolünü taşımaktadır<sup>18</sup>. Muhtarlık Bilgi Merkezi, İçişleri Bakanlığı tarafından başarılı bir uygulama olarak görülmüş, Türkiye geneli için örnek olması gerektiği yönünde değerlendirilmiştir. Ayrıca, ilgili Bakanlık bünyesinde Şubat 2015’te Muhtar Bilgi Sistemi uygulanmaya başlanmıştır<sup>19</sup>.

Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi uygulamalarını, yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışlarının etkisiyle hayata geçirilen e-Devlet uygulamaları içinde değerlendirmek gerekir. E-Devlet ile birlikte kamu hizmetleri elektronik ortamda

<sup>17</sup> <https://m.bianet.org/bianet/siyaset/171601-7482-muhtar-kulliye-yi-gordu-42-518-i-sirada>, (Erişim tarihi: 01.09.2019)

<sup>18</sup> <http://www.antalya.bel.tr/calismalarimiz/yonetim-ve-e-belediye-calismalari/antalya-buyuksehir-belediyesi-muhtarlik-bilgi-merkezi-uygulamasi>, (Erişim tarihi: 15.04.2019)

<sup>19</sup> <https://www.akdenizmanset.com.tr/guncel/ornek-proje-mubim-4-yili-geride-birakti/150384/>, (Erişim tarihi: 15.04.2019); <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/muhtar-bilgi-sistemi-projesi>, (Erişim tarihi: 15.04.2019)

sunulmaktadır. Böylece tüm kullanıcılar hizmetlerden daha hızlı, kolay, etkili bir biçimde yararlanabilmektedir.

Özellikle 1980 sonrası dönemde etkili olan yeni kamu işletmeciliği ve yönetim anlayışları; kamu hizmetlerinde etkinlik, verimlilik, katılımcılık gibi ilke ve değerleri savunmaktadır. Bu anlayışlar, dünyada ve Türkiye’de e-Devlet uygulamalarının ortaya konmasında, geliştirilmesinde etkili olmuştur. Ki, söz konusu ilke ve değerlerin hayata geçirilmesinde de e-Devlet uygulamaları önemli bir araç olarak değerlendirilmektedir.

Bu bağlamda, köy ve mahallelerde kamu hizmetlerinin etkin, verimli bir biçimde sunumu; ortak gereksinimlerin etkin, verimli bir biçimde karşılanması gerekliliği doğmuştur. Muhtarlıklar, muhtarlar üzerine geliştirilen e-Devlet uygulamaları olan Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi’ni bu gerekliliğin bir sonucu olarak değerlendirmek yerinde olacaktır.

### **2.3.1. Muhtarlık Bilgi Merkezi: Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği**

Muhtarlık Bilgi Merkezi, 2014 yılında ilk kez Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından oluşturulmuştur. Uygulama, muhtarların Büyükşehir Belediyesi ile iletişimini elektronik ortama taşımaktadır. Muhtarlar ve Büyükşehir Belediyesi’nin koordineli bir biçimde çalışmaları öngörülmüştür.

Muhtarlar kısa mesaj, e-posta veya faks yoluyla isteklerini bildirmektedir. Söz konusu istekler, sorunlar ilgili birimlerin harekete geçirilmesiyle çözüme kavuşmaktadır. Uygulama sayesinde muhtarlar belediyeye gitmeden, buldukları yerlerden belediyeye ulaşabilmektedir. Yüz yüze iletişimden elektronik ortamda kurulan iletişime geçildiği görülmektedir. Böylece hem ekonomik bakımdan yarar sağlanması hem de işleyişin etkin, verimli ve daha hızlı olması amaçlanmaktadır. Bu sayede belediyeye erişim noktasında, örneğin, Gündoğmuş ilçesindeki muhtarlar ile Konyaaltı ilçesindeki muhtarlar arasında fark olmamaktadır.

Muhtarlar, Antalya Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinden ifade edilirse, <https://muhtar.antalya.bel.tr/FlexCityMubim/> internet sitesinden kendileri için tanımlanmış kullanıcı adı ve şifre bilgileri ile sisteme giriş yapabilmektedirler. Mahalleleri ile ilgili isteklerini ve/veya karşı karşıya kaldıkları sorunları açık adresleri ile birlikte buradan yazıp kaydedebileceklerdir. İlgili birimler söz konusu sorun ve istekleri sistem üzerinden yanıtlayacaklar, muhtarlar sürecin her aşamasını yine sistemden takip edebileceklerdir<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> <http://www.antalya.bel.tr/calismalarimiz/yonetim-ve-e-belediye-calismalari/antalya-buyuksehir-belediyesi-muhtarlik-bilgi-merkezi-uygulamasi>, (Erişim tarihi: 15.04.2019)

Muhtarlık Bilgi Merkezi uygulaması, muhtarlar için geliştirilmiş ve tanımlanmıştır. Ancak, muhtarların da halkın isteklerini, gereksinimlerini ilettiğini unutmamak gerekir. Bu nedenle sistemin, muhtarlar ile Büyükşehir Belediyesi arasında doğrudan iletişimi sağlamanın yanı sıra, Büyükşehir Belediyesi ile yurttaşların- halkın dolaylı iletişimini de sağladığı söylenebilir.

Antalya Büyükşehir Belediyesi'nde "İdari-Sosyal" işlerin yürütüldüğü Genel Sekreter Yardımcılığı'nda Muhtarlık İşleri Daire Başkanlığı yer almaktadır. Muhtarların bilgilerinin tutulması, isteklerinin alınması ve bunların ilgili birimlere yönlendirilerek sonuçlarının takip edilmesi ilgili Başkanlığın görev ve sorumlulukları arasındadır. Ayrıca, muhtarlar ile Büyükşehir Belediyesi'nin çalışmalarında koordinasyonun ve işbirliğinin sağlanarak Muhtarlık Bilgi Merkezi'nin yönetilmesi de ilgili Başkanlığın görev ve sorumlulukları arasındadır. Muhtarlık İşleri Dairesi Başkanlığı'nın Muhtar Bilgi Merkezi Şube Müdürlüğü ve Mahalle Hizmetleri Şube Müdürlüğü olmak üzere iki birime ayrıldığı görülmektedir<sup>21</sup>.

Muhtarlık Bilgi Merkezi'nin bilişim altyapısı SAMPAŞ A.Ş. tarafından geliştirilmiştir. Ayrıca, 2015 yılında Muhtarlık Bilgi Merkezi, 1. Akdeniz Belediyeler Birliği Proje Yarışması kapsamında "İyi Yönetişim ve Kurumsal Gelişim" kategorisinde birinci olmuştur<sup>22</sup>. Sistem; gerek birincilik elde ettiği yarışma kategorisi gerekse bir anonim şirketin altyapısını geliştirmekle görevlendirilmesi göz önünde bulundurulduğunda, yönetim anlayışıyla doğrudan ilgili olduğu yönünde değerlendirilebilir.

Muhtarlık Bilgi Merkezi aracılığıyla, 2014-2017 yılları arasında 15361 istek alınmış ve söz konusu isteklerle ilgili çalışmalar yürütülmüştür. Bunların 13150'sinin işlemlerinde sonuca ulaşıldığı paylaşılan bilgiler arasındadır<sup>23</sup>. Tüm bu bilgiler ışığında Muhtarlık Bilgi Merkezi'nin, başarılı bir e-Devlet uygulaması olduğu ifade edilebilir.

### 2.3.2. Muhtar Bilgi Sistemi

Muhtarlık Bilgi Merkezi, İçişleri Bakanlığı tarafından başarılı bir uygulama olarak görülmüş, örnek alınması gerektiği yönünde değerlendirilmiştir. Bu olumlu değerlendirmeler, ilgili Bakanlık bünyesinde 2015 yılı Şubat ayında Muhtar Bilgi Sistemi uygulamasının başlatılmasında etkili olmuştur.

<sup>21</sup> <http://www.antalya.bel.tr/birimler>, (Erişim tarihi: 15.04.2019); <http://www.antalya.bel.tr/birimler/muhtarlik-isleri-dairesi-baskanligi>, (Erişim tarihi: 15.04.2019)

<sup>22</sup> <http://www.sampas.com.tr/sampas-haberleri-detay.asp?p=423&t=1-akdeniz-belediyeler-birligi-proje-yarismasinda-mubime-birincilik-odulu.html>, (Erişim tarihi: 15.04.2019)

<sup>23</sup> <http://www.milliyet.com.tr/buyuksehir-mubim-ile-hizmeti-muhtarlarin-antalya-yerelhaber-2956426/>, (Erişim tarihi: 15.04.2019)



Muhtar Bilgi Sistemi uygulaması; tüm köy ve mahalle muhtarlarının, merkezi yönetim birimi olan İçişleri Bakanlığı ile doğrudan iletişim kurabilmelerini sağlamaktadır. Sistem ile amaçlanan; muhtarların isteklerini, sorunlarını vb. elektronik ortamda iletmelerini sağlamaktır. Bu sayede sürecin daha etkin, nitelikli, hızlı bir biçimde işlemesi de hedeflenmiştir. Uygulamanın amaçlarının e-Devletin amaçları ile örtüştüğü görülmektedir.

Muhtar Bilgi Sistemi, “Muhtar Talepleri” konulu ve 2015/8 sayılı İçişleri Bakanlığı Genelgesi’nde düzenlenmiştir<sup>24</sup>.

Köy ve mahalle muhtarlıklarına önem verildiği görülmektedir. Muhtarlıklar, demokrasinin gelişiminde önemli bir aktördür. Bunun yanı sıra, yurttaşlara en yakın yönetim birimleridir. Muhtarlar da yurttaşlarla bire bir ilişki kurabilen yöneticilerdir. Dolayısıyla, muhtarlar- muhtarlıklar kamu hizmetinin yürütülmesinde oldukça etkilidir.

Genelge’de kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik, verimlilik, hız vurgulanmıştır. Ayrıca, sistemden kamu hizmetlerinin güvenli bir biçimde sunulmasını sağlaması da beklenmektedir. Muhtar Bilgi Sistemi’nin belirtilen amaçları, sadece kamu hizmeti ile sınırlandırılmamıştır. Muhtarların da etkinliklerinin, işlevlerinin artırılması amaçlanmaktadır.

Muhtarlıklar 1829 yılından beri yönetimin bir parçasıdır. Muhtarlar ise gerek köylülerle gerekse mahalle sakinleriyle iç içe yaşayarak, doğrudan ve yüz yüze iletişimin egemen olduğu bir ortamda görevlerini yerine getirmişlerdir. Bunun yanında sorunlarını, isteklerini iletirken kurumlarda fiilen bulunmuşlar ve doğrudan kamu çalışanlarıyla iletişim kurmuşlardır. Bu nedenle, “Muhtarlar, tüm bu sürecin elektronik ortama taşınması durumunu işlevlerinin arttığı yönünde değerlendirmekte midir?” sorusu akıllara gelebilir.

Muhtarlar, İçişleri Bakanlığı tarafından oluşturulan [www.muhtar.gov.tr](http://www.muhtar.gov.tr) internet sitesinden isteklerini, sorunlarını iletebileceklerdir. Bunun için muhtarlara bir e-posta adresi verildiği belirtilmiştir. Muhtarların istekleri sisteme kaydedilerek ilgili birimlere yönlendirilecektir. Yani, istekler ilk olarak Bakanlığa ulaşacaktır. Daha sonra ilgili valilik, il veya ilçe belediyesi sistem üzerinden bilgilendirilecektir. İstekler, yine sistem üzerinden valilikler, il veya ilçe belediyelerince en geç 15 gün içinde yanıtlanacaktır. Muhtarlar, işlemlerini sistemden takip edebilecekleri gibi, e-posta yoluyla bilgilendirilmeleri de mümkün kılınmıştır.

Muhtarların bilgisayar kullanma becerisine, bilgisayar okur yazarlığına sahip olmaları gerekmektedir. Sistemi kolaylıkla, aktif bir biçimde kullanabilmeleri için ayrıca sistem hakkında bilgilendirilmeleri de zorunludur. Genelge’ye göre; valilik ve kaymakamlıklar bu konuda muhtarlara destek olacaktır. Bunun yanında, “gerektiği” takdirde muhtarlara eğitim

<sup>24</sup> <http://www.battalgazi.bel.tr/dosya/38201610506223.pdf>, (Erişim tarihi: 15.09.2019)

verilebilecektir. Hiç şüphesiz ki, sistemden en üst düzeyde başarı elde edilebilmesi için öncelik, ülkemizde tüm muhtarların bu sistemi aktif bir biçimde kullanabilmelerini sağlamak olmalıdır.

Bir müsteşar yardımcısı, sistemin Bakanlık düzeyinde yönetiminden sorumludur. Sistemin teknik bakımdan ve altyapı bakımından geliştirilmesi ile sorumlu yönetsel birim Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'dır. Ayrıca, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü de sistemin "işletimi"nden sorumlu tutulmuştur.

Sistemin il düzeyinde yönetimi, valiler ile belediye başkanları tarafından gerçekleştirilmektedir. Valinin görevlendirdiği bir vali yardımcısı; büyükşehir belediye başkanının görevlendirdiği bir genel sekreter yardımcısı "sistemden sorumlu personel" olarak nitelendirilecektir. Büyükşehir dışındaki il ve ilçe belediyelerinde ise belediye başkanının görevlendireceği bir başkan yardımcısı sistemden sorumlu olacaktır.

Ayrıca sistem, valiliklerde İl Mahalli İdareler Müdürlüğü tarafından işletilecektir. Büyükşehir belediyelerinde mevcut daire başkanlıklarının biri Muhtarlıklar Daire Başkanlığı olarak; diğer il ve ilçe belediyelerinde ise mevcut müdürlüklerin biri Muhtarlıklar Müdürlüğü olarak yeniden düzenlenecek ve bu yeni yapılar Muhtar Bilgi Sistemi'nin işletilmesinden sorumlu olacaktır.

Muhtar Bilgi Sistemi uygulaması için gerekli düzenlemeler yapılmış ve sistem 2015 yılından itibaren kullanılmaya başlanmıştır. Süreç içinde muhtarların sisteme erişimini çok daha rahat, kolay, hızlı bir biçimde gerçekleştirebilmeleri için sistemin mobil uygulaması da hayata geçirilmiştir. Sistemin geliştirilmesi yönünde çalışmaların sürdürüldüğü de belirtilmektedir.

Sisteme ilişkin birtakım sayısal verinin paylaşıldığı görülmektedir. Buna göre; sistem üzerinden 25930 muhtar başvuruda bulunmuştur. Toplamda 94525 başvuru sisteme kaydedilmiştir. Bunların 41845'i olumlu sonuçlanmış; 15052'si ise henüz sonuçlanmamıştır. Ayrıca Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde sağlanmak istenen ekonomik yarar üzerine de çalışmalar yapıldığı söylenebilir. Bunun sonucunda "Yaklaşık Tasarruf Miktarı" 5695922 TL olarak kaydedilmiştir<sup>25</sup>.

Şunu eklemekte yarar vardır ki, ülkemizde 16 Nisan 2017 tarihinde yapılan halk oylaması ile Anayasa değişikliği sonucunda Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçiş gerçekleşmiştir. Hükümet sisteminde gerçekleşen değişiklikle birlikte yönetsel yapıda da değişiklikler olmuştur. Bu bağlamda, sistem ile adı geçen Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Yerel Yönetimler Genel Müdürlüğü olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Yerel Yönetimler

<sup>25</sup> <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/muhtar-bilgi-sistemi-projesi>, (Erişim tarihi: 15.04.2019)

Genel Müdürlüğü, 10.07.2018 tarih ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 1 numaralı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bünyesinde kurulmuştur. Yapılan değişikliklerden sonra Muhtar Bilgi Sistemi ile ilgili güncel bilgilere, düzenlemelere rastlanmadığını da ayrıca belirtmekte yarar vardır.

Muhtar Bilgi Sistemi e-Devletin boyutları bakımından değerlendirildiğinde; sistemin e-yönetim, e-hizmet ve e-demokrasi ile ilişkisi kurulabilir. Verilerin elektronik ortama aktarılması, kaydedilerek depolanması; yönetimde etkinlik ve hızın artırılması amacıyla e-Devletin kullanıldığını söylemek mümkündür. Bu bağlamda, sistemin yönetsel süreçlerle ilgili olarak e-yönetim boyutu ile ilişkili olduğu ifade edilebilir.

Sistemin; devletin kamu hizmetlerini elektronik ortamda sunması temeline dayanan e-hizmet boyutu ile de ilişkili olduğu söylenebilir. Ayrıca, Muhtar Bilgi Sistemi ile muhtarların demokrasiye sunduğu katkılar ve yurttaşların yönetsel süreçlere katılımını sağlamada büyük role sahip olduğu vurgusu, “katılımcı ve aktif yurttaşlar” bağlamında e-demokrasi boyutu ile ilişkilendirilebilir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ANTALYA İLİ KONYAALTI İLÇESİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Tarihsel süreç itibariyle bakıldığında; Antalya’da bir belediye örgütünün ortaya çıkışı 1868 yılında olmuştur (Şataf ve Taşdelen, 2019: 12). Antalya Belediyesi olarak varlığını sürdüren yönetim birimi, 504 sayılı Kanun Hükmünde Kararname’nin 1993 yılı Eylül ayında yürürlüğe girmesiyle birlikte statü bakımından değişikliğe uğramış ve büyükşehir belediyesi olarak düzenlenmiştir. 1993 yılında yapılan bu yasal düzenlemeye göre; Antalya Büyükşehir Belediyesi’nde Kepez, Konyaaltı ve Muratpaşa alt kademe belediyeleri kurulmuştur (Topçu, 2015: 101-102).

Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin bir alt kademe- ilk kademe belediyesi olan Konyaaltı, 06.03.2008 tarih ve 5747 sayılı Büyükşehir Belediyesi Sınırları İçerisinde İlçe Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun’un yürürlüğe girmesi ile birlikte ilçe olmuştur. Konyaaltı Belediyesi başlangıçta 24 mahallesi ile bir ilk kademe belediyesidir. Ancak, 5747 sayılı Kanun ile tüzel kişilikleri sona eren Doyran ve Beldibi ilk kademe belediyeleri; kendilerini oluşturan mahalleler ile birlikte Konyaaltı Belediyesi’ne dahil edilmiştir. Böylece Konyaaltı ilçe belediyesinde mahalle sayısı 31 olmuştur. Yine, bir başka değişiklikle Beldibi, Kemer ilçesine bağlanmıştır. Bunun sonucunda ise Konyaaltı, mahalle sayısı 29 olan bir ilçe olmuştur<sup>26</sup>. Bu mahalleler:

1. Akkuyu
2. Altinkum
3. Arapsuyu
4. Aydınlık
5. Çakırlar
6. Demircilik
7. Doyran
8. Doyran- Dağ
9. Doyran- Çamlıbel
10. Gökçam
11. Gökdere
12. Gürsu
13. Hurma

<sup>26</sup> <http://www.konyaalti.gov.tr/aa-ilcenin-tarihi>, (Erişim tarihi: 15.09.2019)

14. Karatepe
  15. Kır
  16. Kuruçay
  17. Kuşkavağı
  18. Liman
  19. Mollayusuf
  20. Öğretmenevleri
  21. Pınarbaşı
  22. Sarısu
  23. Siteler
  24. Suiçecek
  25. Toros
  26. Uluç
  27. Uncalı
  28. Yeni Mahalle
  29. Zümrüt
- olarak görülmektedir.

2012 yılında yürürlüğe giren 6360 sayılı Kanun'un, büyükşehir sınırları içinde bulunan köylerin tüzel kişiliğinin sona erdirilip mahalleye dönüştürülmesini öngören değişikliği ile birlikte Konyaaltı ilçesine bağlı 10 köyün de köy tüzel kişiliğinden mahalle statüsüne dönüştüğünü söylemek mümkündür. Söz konusu değişiklik ile, Konyaaltı ilçesinde mahalle sayısı 39 olmuştur<sup>27</sup>. Köy tüzel kişiliği sona eren bu 10 mahalle ise:

1. Akdamlar
  2. Aşağıkaraman
  3. Bahtılı
  4. Çağlarca
  5. Çitdibi
  6. Geyikbayırı
  7. Hacisekililer
  8. Hisarçandır
  9. Üçoluk
  10. Yarbaşıçandır
- olarak görülmektedir.

<sup>27</sup> <http://www.konyaalti.gov.tr/aa-ilcenin-tarihi>, (Erişim tarihi: 15.09.2019)

E-Devlet uygulamaları ve yönetsel örgütlenmenin önemli bir parçası olan muhtarlar-muhtarlık yönetimi hakkında verilen bilgileri, bu bölüm itibariyle Antalya ili Konyaaltı ilçesinde yapılan araştırmaya yönelik bilgiler izleyecektir. Bu bağlamda; araştırmanın amacı, araştırmanın kapsamı ve sınırları, araştırmanın yöntemi ve problemlerine yer verilecektir. Araştırmanın veri toplama süreci, verilerin analizine yönelik bilgiler, gerçekleştirilen alan araştırmasının değerlendirilmesi de bu bölüm kapsamındadır.

### **3.1. Araştırmanın Tasarımı ve Yönetimi**

Araştırmanın amacı, kapsamı ve sınırları, yöntemi, problemi ve alt problemleri ile verilerin analizine ilişkin bilgilere burada yer verilecektir.

#### **3.1.1. Araştırmanın Amacı**

“Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü: Antalya İli Konyaaltı İlçesi Örneği” başlığını taşıyan çalışma ile Konyaaltı ilçesindeki mahalle muhtarlarının, genel olarak e-Devlet uygulamaları ve özel olarak Muhtarlık Bilgi Merkezi ile Muhtar Bilgi Sistemi uygulamaları hakkında düşünceleri öğrenilmek istenmiştir.

Özellikle son yıllarda önemi vurgulanan muhtarların bu konuda ne düşündüklerinin; elektronik ortamda kendileri için tanımlanan sistemlerin, etkinliklerini ve işlevlerini artırıp artırmadığı yönünde düşüncelerinin ortaya konması ve tüm bunların değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın; konu ile ilgilenen bireylerin, kurumların vb. yararlanabilecekleri bir kaynak olabilmesi beklenmektedir.

#### **3.1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları**

Araştırmanın konusu, e-Devlet uygulamaları ve Antalya ili Konyaaltı ilçesindeki muhtarlar üzerinedir. Bu bağlamda, araştırmanın evrenini Konyaaltı ilçesindeki 39 muhtar oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminin de söz konusu 39 muhtardan oluşması amaçlanmıştır. Ancak bir muhtarın (Yeni Mahalle muhtarı), sağlık sorunlarını gerekçe göstererek araştırmaya katılamaması nedeniyle araştırmanın örneklemini 38 muhtar oluşturmaktadır.

#### **3.1.3. Araştırmanın Yöntemi**

Kamu yönetiminde özellikle 1980’li yıllar itibariyle yaşanan dönüşüm, e-Devlet kavramının, anlayışının ortaya çıkışında etkili olmuştur. E-Devlet, Türkiye’de de önemli bir yere sahip olmuş, birçok kamu kurumu elektronik ortamda hizmet sunmaya başlamıştır.

Konyaaltı ilçesinde bulunan 39 mahallenin muhtarı da öncelikle bir yurttaş olarak e-Devlet uygulamalarından yararlanabilmektedir. Ayrıca görevleriyle ilgili olarak, Antalya Büyükşehir Belediyesi ve İçişleri Bakanlığı'nın ilgili birimlerine ulaşabilmelerini sağlayan ve sadece kendileri için tanımlanmış e-Devlet uygulamalarından (Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi) da yararlanabilmektedirler. Araştırma, 38 muhtarın genel olarak e-Devlet uygulamaları ile ilişkisini; özel olarak da Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi ile ilişkisini ve bu bağlamda yapılan değerlendirmeleri içermektedir.

Çalışma kapsamında öncelikle literatür taraması yolu ile veriler elde edilerek kavramsal ve kuramsal bilgiler verilmiştir. Daha sonra alan araştırması yapılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, iki kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda muhtarların eğitim düzeyi, bilgisayar kullanım becerileri, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetler hakkında düşünceleri ve Cumhurbaşkanlığı tarafından en son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla 10 adet açık uçlu soru hazırlanmıştır. Diğer kısımda ise muhtarların Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi hakkında düşüncelerini tespit edebilmek amacıyla 15 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Anket soruları 5'li likert ölçeği formatında "Kesinlikle Katılmıyorum=1", "Katılmıyorum=2", "Kararsızım=3", "Katılıyorum=4", "Kesinlikle Katılıyorum=5" biçiminde puanlandırılmış 5 seçenekli olarak hazırlanmıştır. Alan araştırması- anket formu Ek'te verilmiştir.

Bu bağlamda, araştırmada hem nitel veri toplama yöntemi hem de nicel veri toplama yöntemi kullanıldığı için araştırmanın yöntemi karma yöntemdir.

Anket çalışması, evreni ve örneklemini itibariyle Konyaaltı ilçe sınırları içinde, 38 mahallenin muhtarı ile yüz yüze görüşerek gerçekleştirilmiştir. Görüşmelere 22.10.2019 tarihinde başlanmıştır ve son görüşmenin yapıldığı tarih 07.11.2019'dur. Çalışmada 5'li likert ölçeği formatında hazırlanan anketin verileri IBM SPSS Statistics 23, Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı'nda analiz edilmiştir.

### **3.1.4. Araştırmanın Problemi ve Alt Problemleri**

Araştırma, "Muhtarlara göre e-Devlet uygulamaları, Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi uygulamaları kamu hizmetinin sunumunda etkili midir? Muhtarların bu konu hakkında düşünceleri nelerdir?" temel problemi üzerine yapılandırılmıştır. Alt problemler ise şunlardır:

1. Muhtarların bilgisayar kullanma becerileri eğitim düzeylerine göre nasıldır?

2. Bir yurttaş olarak muhtarlar, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanmakta mıdır?
3. Muhtarlar, e-Devlet uygulamalarının genel itibariyle, kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını düşünmekte midir?
4. Yurttaşların, bazı belgeleri muhtarlıklar yerine e-Devlet üzerinden temin etmeleri muhtarların işlevini azaltmakta mıdır?
5. Muhtarlar, Cumhurbaşkanlığı tarafından düzenlenen muhtarlar toplantısına davet edilmiş midir? En son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşünceleri nelerdir?
6. Muhtarlar, bir yerel yönetim birimi olan Antalya Büyükşehir Belediyesi'ne doğrudan erişmelerini mümkün kılan Muhtarlık Bilgi Merkezi'nin etkili olduğunu düşünmekte midir?
7. Muhtarlar, bir merkezi yönetim birimi olan İçişleri Bakanlığı'na doğrudan erişmelerini mümkün kılan Muhtar Bilgi Sistemi'nin etkili olduğunu düşünmekte midir? Sistem, muhtarların gücünü ve işlevini artırmak yönündeki amacına uygun bir biçimde işlemekte midir?

Bu problem ve alt problemlerin yanıtı, köy statüsü sona eren 10 mahalle muhtarı ve bunlar dışında kalan 28 mahalle muhtarı için ayrı ayrı verilmiştir. Daha sonra 38 muhtar için genel bir değerlendirme yapılmıştır.

### 3.1.5. Verilerin Analizi

Çalışmanın alan araştırması aşamasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anket iki kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda, açık uçlu sorular yoluyla nitel veriler elde edilmiştir. 10 adet açık uçlu sorudan elde edilen bazı veriler sayısallaştırılarak değerlendirilmiştir. Nitel verilerin sayısallaştırılması ile güvenilirliğin artırılmak istendiği söylenebilir (Şimşek ve Yıldırım, 2018: 256). Bazı verilerden elde edilen bulguların, doğrudan alıntılara da yer verilerek değerlendirildiğini söylemek mümkündür.

Anketin ikinci kısmında yer alan 15 adet ifadenin analizi; betimsel istatistik yöntemlerinden olan frekans, yüzde, birikimli yüzde teknikleri kullanılarak IBM SPSS Statistics 23 programıyla analiz edilmiştir. 5'li likert ölçeği formatında hazırlanan 15 ifadenin güvenilirlik analizi de aynı programda yapılmıştır. Analiz sonucuna göre; 15 ifadenin Cronbach's Alpha değeri 0,821 olarak bulunmuştur. Cronbach's Alpha Katsayısı ( $\alpha$ )  $0 < \alpha < 1$  aralığında bir değer almalıdır. Bu değer  $0,40 \leq \alpha < 0,60$  aralığında olması ölçeğin düşük güvenilirlikte;  $0,60 \leq \alpha < 0,80$  aralığında olması ölçeğin güvenilirlikte;  $0,80 \leq \alpha < 1$  aralığında olması ise ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu ifade etmektedir. Cronbach's Alpha değeri olan



0,821'in  $0,80 \leq \alpha < 1$  aralığında olması, anketin ikinci kısmının güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

### **3.2. Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü Üzerine Yapılan Araştırmanın Değerlendirilmesi**

Bu başlık altında ilk olarak, 6360 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte köy tüzel kişiliği sona eren 10 mahallenin muhtarıyla yapılan anketle elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Elde edilen veriler, söz konusu 10 mahallenin kırsal özelliği nedeniyle oldukça önemlidir. Daha sonra, 28 mahallenin muhtarıyla yapılan anketle elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Son olarak da 38 muhtarın yanıtlarından elde edilen bulgular değerlendirilmektedir.

#### **3.2.1. Köy Tüzel Kişiliği Sona Eren 10 Mahallenin Muhtarı İle Yapılan Anketin Değerlendirilmesi**

##### **3.2.1.1. 10 Muhtara Yöneltilen Açık Uçlu Soruların Değerlendirilmesi**

Anketin ilk kısmında; muhtarların eğitim düzeyi, bilgisayar kullanım becerileri, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetler hakkında düşünceleri ve Cumhurbaşkanlığı tarafından en son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla sorulan 10 adet açık uçlu sorudan elde edilen bulgular şöyledir:

1. 10 muhtardan 6'sı (%60) ilkokul mezunudur. Bu 6 muhtardan 2'si (%33) herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar kullanabilmekte olduğunu; 4'ü ise yardım almadan bilgisayar kullanamadıklarını ifade etmiştir.

10 muhtardan 1'i (%10) ortaokul mezunudur ve herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar üzerinden işlem yapamadığını belirtmiştir.

10 muhtardan 2'si (%20) lise mezunudur. Bu 2 muhtar da yardım almadan bilgisayar kullanamamaktadır.

10 muhtardan 1'i (%10) üniversite mezunu olup yardım almadan bilgisayar kullanabilmektedir.

10 muhtarın yanıtlarına genel olarak bakıldığında; 7 muhtar (%70) herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanamamaktadır. Bunun yanında 3 muhtar (%30), herhangi bir kişinin yardımı ve desteği olmadan bilgisayar kullanabilmektedir.

Yardım almadan bilgisayar kullanamayan 7 muhtardan 6'sı "bilgisayar programlarını kullanabilmek için bir eğitime gereksinim duyduğunu" düşünmektedir. 1'i ise yaşlı olduğu ve eğitim alsa da bilgisayar kullanamayacağı yönündeki düşünceleri nedeniyle eğitime gereksinim duymadığını belirtmiştir.

Diğer grupta yer alan 3 muhtardan 1'i bu konuda düşüncesini ifade etmemeyi tercih etmiş; bir diğeri, bilgisayar programlarını daha iyi kullanabilmek için bir eğitim alabileceğini belirtmiştir. 1 muhtar ise eğitim programına gereksinim duymadığını ifade etmiştir.

Kırsal mahallelerin muhtarlarının herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanabilme noktasında, bilgisayar okuryazarlığına sahip olmadıklarını söylemek mümkündür. Bu oranın %70 olması, üzerinde durulması gereken bir durum olup, muhtarların eğitim almaları sağlanmalıdır.

2. "E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanıyor musunuz? (Yararlanıyorsanız) Hangi hizmetlerden yararlandığınızı belirtiniz." sorusunu 5 muhtar (%50) "Evet, yararlanıyorum." biçiminde yanıtlarken; 5 muhtar (%50) da "Hayır, yararlanmıyorum." biçiminde yanıtlamıştır.

Muhtarlar, e-Devlet Kapısı üzerinden yararlandıkları hizmetleri: "Trafik cezalarım bakıyorum." (5 muhtar), "Dava dosyalarım bakıyorum." (4 muhtar), "Mali işlemlerimi, vergi borçlarımı takip ediyorum." (1 muhtar), "Tapu işlemlerimi takip ediyorum." (1 muhtar) biçiminde ifade etmişlerdir. Muhtarlardan 3'ü e-Devlet Kapısı mobil uygulamasını kullandığını; 2'si ise kullanmadığını belirtmiştir.

3. "E-Devlet uygulamalarının, genel itibariyle, kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını düşünüyor musunuz?" sorusuna 10 muhtar da "Evet, kolaylaştırdığını düşünüyorum." yanıtını vermiştir. Bu konudaki düşüncelerini ayrıca belirten 1 muhtar, uygulamalar sayesinde işlemlerin daha hızlı ve kurumlara gitmeden, bulunulan yerlerden yapılabilir olması üzerinde durmuştur.
4. "Yurttaşların, örneğin nüfus kayıt örneği ve ikametgah belgelerini, muhtarlıklar yerine e-Devlet üzerinden temin etmeleri muhtarların işlevini azaltmakta mıdır? Bu konuda düşüncelerinizi belirtiniz." sorusuna verilen yanıtlara göre; 10 muhtar da bu durumun muhtarların işlevini azaltmadığını düşünmektedir. Muhtarların işlevinin değil, işlerinin azaldığı ve hem muhtarların hem de yurttaşların işlerinin kolaylaştığı yönünde veriler elde edilmiştir.
5. "Cumhurbaşkanlığı tarafından düzenlenen muhtarlar toplantısına davet edildiniz mi? En son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşünceleriniz nelerdir?" sorusu da muhtarlara yöneltilmiştir. 10 muhtardan 4'ü toplantılara davet edilmiştir. 6 muhtar ise toplantılara davet edilmediğini belirtmiştir. 49. muhtarlar toplantısının 2018 yılı Aralık ayında yapıldığı ve 3 muhtarın bu görevde ilk

dönemi olduğu göz önünde bulundurulduğunda, 3 muhtarın toplantılara davet edilmediğini söylemek mümkündür. Muhtarlar toplantıları genel olarak “çok iyi”, “yararlı”, “muhtarlara verilen önemin bir göstergesi” olarak değerlendirmişlerdir. Muhtarlar, bu genel değerlendirmeleri dışında herhangi bir düşünce belirtmemiştir.

### 3.2.1.2. 10 Muhtara Yöneltilen Anket Sorularının Değerlendirilmesi

Anketin ikinci kısmında muhtarların Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi hakkında düşüncelerini tespit edebilmek amaçlanmıştır. 5’li likert ölçeği formatında hazırlanan 15 ifadeden elde edilen bulgular şöyledir:

**Tablo 3.1 “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	2	20,0	22,2	22,2
<b>Katılmıyorum</b>	3	30,0	33,3	55,6
<b>Katılıyorum</b>	2	20,0	22,2	77,8
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	2	20,0	22,2	100,0
<b>Toplam</b>	9	90,0	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	1	10,0		
<b>Toplam</b>	10	100,0		

Anketin onuncu ifadesi “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” biçimindedir. Tablo 3.1’e göre; ifadeye muhtarların %20’si “kesinlikle katılıyorum”, %20’si “kesinlikle katılmıyorum”, %20’si “katılıyorum”, %30’u “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. İfadeye yanıt vermeyen muhtar oranı ise %10’dur. Kendilerini elektronik ortamda ifade etmekte zorlanmadığını düşünen muhtarların oranı %40 olarak görülmektedir. Diğer yandan, muhtarların %50’sinin elektronik ortamda kendilerini ifade etmekte zorlandığı bilgisine ulaşılmıştır. Bu, muhtarların gerek Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni gerekse Muhtar Bilgi Sistemi’ni kullanarak isteklerini, sorunlarını ilgili birimlere iletirken zorlanabileceği yönünde bir değerlendirmeyi mümkün kılabilir.

**Tablo 3.2 “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	40,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	6	60,0	60,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

Anketin on birinci ifadesinin analizine ilişkin veriler Tablo 3.2'deki gibidir. “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %60’ı “kesinlikle katılıyorum”, %40’ı “katılıyorum” yanıtını vermiştir. Kırsal mahalle olma niteliği taşıyan ve daha önce “köy” yasal statüsüne sahip olan 10 mahallenin muhtarı, yüz yüze iletişimin ve sözlü anlatımın daha etkili bir iletişim yolu olduğunu düşünmektedir.

**Tablo 3.3 “Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Katılmıyorum</b>	1	10,0	10,0	20,0
<b>Kararsızım</b>	1	10,0	10,0	30,0
<b>Katılıyorum</b>	3	30,0	30,0	60,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

**Tablo 3.4 “İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>Katılmıyorum</b>	3	30,0	30,0	50,0
<b>Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	90,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	1	10,0	10,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

Anketin birinci ifadesi (Tablo 3.3) ve beşinci ifadesinin (Tablo 3.4) analizi birlikte değerlendirildiğinde:

“Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %40’ı “kesinlikle katılıyorum”, %10’u “kesinlikle katılmıyorum”, %30’u “katılıyorum”, %10’u “katılmıyorum”, %10’u ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların büyük bir kısmının Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında bilgi sahibi olduğu anlaşılmaktadır.

“İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %10’u “kesinlikle katılıyorum”, %20’si “kesinlikle katılmıyorum”, %40’ı “katılıyorum”, %30’u “katılmıyorum” yanıtını

vermiştir. Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünen muhtarlar ile düşünmeyen muhtarların oranının eşit olduğu görülmektedir.

Bakıldığında; Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünen muhtarların oranının, Muhtar Bilgi Sistemi'ne göre daha yüksek olduğu bilgisine de ulaşılmaktadır.

**Tablo 3.5 “Antalya Valiliği'nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kararsızım</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	50,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	5	50,0	50,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

“Antalya Valiliği'nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.” ifadesinin analizi Tablo 3.5'te yer almaktadır. Buna göre ifadeye, muhtarların %50'si “kesinlikle katılıyorum”, %40'ı “katılıyorum”, %10'u ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Antalya Valiliği'nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiği düşünülmektedir.

Anketin ikinci (Tablo 3.6) ve yedinci ifadesi (Tablo 3.7) birlikte değerlendirildiğinde:

**Tablo 3.6 “Muhtarlık Bilgi Merkezi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	40,0
<b>Katılıyorum</b>	3	30,0	30,0	70,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	3	30,0	30,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

**Tablo 3.7 “Muhtar Bilgi Sistemi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	4	40,0	40,0	40,0
<b>Katılmıyorum</b>	4	40,0	40,0	80,0
<b>Katılıyorum</b>	2	20,0	20,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

“Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” ifadesine muhtarların %30’u “kesinlikle katılıyorum”, %20’si “kesinlikle katılmıyorum”, %30’u “katılıyorum”, %20’si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Muhtarların, söz konusu uygulamayı aktif bir biçimde kullandıklarını söylemek mümkündür; fakat uygulamayı kullanmayan muhtar oranı, %40 oran, azımsanmamalıdır.

“Muhtar Bilgi Sistemi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” ifadesine muhtarların %40’ı “kesinlikle katılmıyorum”, %20’si “katılıyorum”, %40’ı katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Muhtarların, Muhtar Bilgi Sistemi’ni aktif bir biçimde kullanmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Muhtarlık Bilgi Merkezi, muhtarlar tarafından aktif bir biçimde kullanılırken; Muhtar Bilgi Sistemi kullanılmamaktadır.

**Tablo 3.8 “Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanıyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>Katılmıyorum</b>	4	40,0	40,0	60,0
<b>Kararsızım</b>	1	10,0	10,0	70,0
<b>Katılıyorum</b>	3	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	10	100,0	100,0	

Ayrıca, Tablo 3.8’e göre; muhtarlar, Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanmamaktadır.

Anketin üçüncü ve sekizinci ifadesinin analizinin yer aldığı Tablo 3.9 ile Tablo 3.10 aşağıdaki gibidir. Buna göre;

**Tablo 3.9 “Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	30,0
<b>Kararsızım</b>	1	10,0	10,0	40,0
<b>Katılıyorum</b>	2	20,0	20,0	60,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

**Tablo 3.10 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Katılmıyorum</b>	3	30,0	30,0	40,0
<b>Kararsızım</b>	1	10,0	10,0	50,0
<b>Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	90,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	1	10,0	10,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

“Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %40’ı “kesinlikle katılıyorum”, %10’u “kesinlikle katılmıyorum”, %20’si “katılıyorum”, %20’si “katılmıyorum”, %10’u “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların çoğunun ifadeyi “kesinlikle katılıyorum” ya da “katılıyorum” biçiminde yanıtladığı görülmektedir. Fakat bu ikisi dışında yanıt veren muhtarların oranı, %40 oran, yine de azımsanamayacak kadar yüksektir.

“Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesine muhtarların %10’u “kesinlikle katılıyorum”, %10’u “kesinlikle katılmıyorum”, %40’ı “katılıyorum”, %30’u “katılmıyorum”, %10’u ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Söz konusu sistem sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığını düşünen muhtarların oranının daha yüksek olduğu görülmektedir. Muhtarların, sistemi aktif bir biçimde kullanmadıkları halde ifadeye “kesinlikle katılıyorum” ya da “katılıyorum” yanıtını vermesi; “Böyle bir sistem kullanılırsa daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşılır.” düşüncesinin bir sonucudur.

Muhtarların, her iki sistem sayesinde de ilgili birimlere daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştıklarını düşündüğü sonucu ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 3.11 “Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>Kararsızım</b>	1	10,0	10,0	30,0
<b>Katılıyorum</b>	5	50,0	50,0	80,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	2	20,0	20,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

**Tablo 3.12 “Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	1	10,0	10,0	10,0
<b>Kararsızım</b>	4	40,0	40,0	50,0
<b>Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	90,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	1	10,0	10,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

Anketin dördüncü ifadesi (Tablo 3.11) ve dokuzuncu ifadesinin (Tablo 3.12) analizi yukarıdaki gibidir. Buna göre;

“Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” ifadesine muhtarların %20’si “kesinlikle katılıyorum”, %50’si “katılıyorum”, %20’si “katılmıyorum”, %10’u ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların, Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesinde oldukça başarılı bulduğu görülmektedir.

“Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” ifadesine muhtarların %10’u “kesinlikle katılıyorum”, %40’ı “katılıyorum”, %10’u “katılmıyorum”, %40’ı ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. “Kararsızım” yanıtını veren muhtarlar, aslında “Bilmiyorum.” diyerek bunu işaretlemiştir. Sistemin etkili ve başarılı olduğunu düşünen muhtarların oranının daha yüksek olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonucu, Tablo 3.10’a benzer bir biçimde yorumlamak mümkündür. Şunu da eklemek mümkündür ki, Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni başarılı bulan muhtarların oranı, Muhtar Bilgi Sistemi’ni başarılı bulan muhtarların oranından da yüksektir.

**Tablo 3.13 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/ hissediyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>Kararsızım</b>	2	20,0	20,0	40,0
<b>Katılıyorum</b>	6	60,0	60,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	



**Tablo 3.14 “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	2	20,0	20,0	20,0
<b>Kararsızım</b>	3	30,0	30,0	50,0
<b>Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	90,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	1	10,0	10,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

Ankette, “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/ hissediyorum.” ifadesi ile “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” ifadesine yer verilmiştir.

Tablo 3.13’e göre; bu iki ifadeden ilkinde muhtarların %60’ı “katılıyorum”, %20’si “katılmıyorum”, %20’si “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların, Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduklarını hissettikleri sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 3.14’e göre; bu iki ifadeden ikincisine muhtarların %10’u “kesinlikle katılıyorum”, %40’ı “katılıyorum”, %20’si “katılmıyorum”, %30’u ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların yarısının, sistemin güçlerini ve işlevlerini artırdığını düşündüğü görülmektedir.

**Tablo 3.15 “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	3	30,0	30,0	30,0
<b>Kararsızım</b>	1	10,0	10,0	40,0
<b>Katılıyorum</b>	4	40,0	40,0	80,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	2	20,0	20,0	100,0
<b>Toplam</b>	10	100,0	100,0	

Anketin son ifadesi, “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” biçimindedir. Tablo 3.15’e göre; bu ifadeye muhtarların %20’si “kesinlikle katılıyorum”, %40’ı “katılıyorum”, %30’u “katılmıyorum”, %10’u “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarlar, her iki sistemin de tüm muhtarların kullanabilmesinin sağlanması yönünde geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir.

### 3.2.2. 28 Mahallenin Muhtarı İle Yapılan Anketin Değerlendirilmesi

#### 3.2.2.1. 28 Muhtara Yöneltilen Açık Uçlu Soruların Değerlendirilmesi

1. 28 muhtardan 8'i (%29) ilkokul mezunudur. Bu 8 muhtardan 6'sı (%75) herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar kullanabilmekte olduğunu; 2'si (%25) ise yardım almadan bilgisayar kullanamadıklarını ifade etmiştir.

28 muhtardan 6'sı (%21) ortaokul mezunudur ve 6 muhtarın tamamı herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar kullanabilmekte olduğunu belirtmiştir.

28 muhtardan 8'i (%29) lise mezunudur. Bu 8 muhtarın tamamı yardım almadan bilgisayar kullanabilmektedir.

28 muhtardan 5'i (%18) üniversite mezunu olup, tamamı yardım almadan bilgisayar kullanabilmektedir.

28 muhtardan 1'i (%4) lisansüstü eğitim programı- yüksek lisans mezunudur ve yardım almadan bilgisayar kullanabilmektedir.

28 muhtarın yanıtlarına genel olarak bakıldığında; 2 muhtar (%7) herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanamazken; 26 muhtar (%93), herhangi bir kişinin yardımını ve desteğini olmadan bilgisayar kullanabilmektedir.

Yardım almadan bilgisayar kullanamayan 2 muhtar da "bilgisayar programlarını kullanabilmek için bir eğitime gereksinim duyduğunu" düşünmektedir. Herhangi bir kimsenin yardımını olmaksızın bilgisayar kullanabilen 12 muhtar da "yeniliklere, teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmek; var olan bilgilerini geliştirmek; bilgisayar programlarını daha iyi kullanabilmek amacıyla" bir eğitim programına gereksinim duyduklarını ifade etmiştir.

Söz konusu 28 mahallenin muhtarlarının, herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanabilme noktasında, bilgisayar okuryazarlığına sahip olduklarını söylemek mümkündür. Bu oranın %93 olması, bu değerlendirmeyi destekler niteliktedir.

2. "E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanıyor musunuz? (Yararlanıyorsanız) Hangi hizmetlerden yararlandığınızı belirtiniz." sorusunu 22 muhtar (%79) "Evet, yararlanıyorum." biçiminde yanıtlarken; 6 muhtar (%21) "Hayır, yararlanmıyorum." biçiminde yanıtlamıştır.

Muhtarlar, e-Devlet Kapısı üzerinden yararlandıkları hizmetleri: "Dava dosyalarım bakıyorum." (19 muhtar), "Trafik cezalarım bakıyorum." (17 muhtar), "Maaş bilgilerimi, sigorta primlerimi takip ediyorum." (13 muhtar), "Mali işlemlerimi, vergi borçlarımı takip ediyorum." (12 muhtar), "Tapu işlemlerimi takip ediyorum." (9 muhtar), "Nüfus işleri ile ilgili işlemlerimi

yapıyorum.” (9 muhtar), “Sağlık hizmeti ile ilgili işlemlerimi yapıyorum.” (2 muhtar) biçiminde ifade etmişlerdir. Ayrıca, muhtarlardan 12’sinin e-Devlet Kapısı mobil uygulamasını kullandığı; 10’unun ise kullanmadığı bilgisi elde edilmiştir.

3. “E-Devlet uygulamalarının, genel itibariyle, kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını düşünüyor musunuz?” sorusuna 27 muhtar “Evet, kolaylaştırdığını düşünüyorum.” yanıtını vermiştir. 1 muhtar ise “Kullanmadığım için bir bilğim, fikrim yok.” diyerek düşüncesini ifade etmiştir.

Muhtarlar, e-Devlet uygulamaları sayesinde işlemlerin daha hızlı ve ekonomik bir biçimde, herhangi birine gereksinim duymadan bulunulan yerden yapılabiliyor olması üzerinde durmuştur.

4. “Yurttaşların, örneğin nüfus kayıt örneği ve ikametgah belgelerini, muhtarlıklar yerine e-Devlet üzerinden temin etmeleri muhtarların işlevini azaltmakta mıdır? Bu konuda düşüncelerinizi belirtiniz.” sorusuna verilen yanıtlara göre; 17 muhtar (%61), bu durumun muhtarların işlevini azalttığını düşünmemektedir. 10 muhtarın (%36) yanıtı ise muhtarların işlevini azalttığı yönündedir. Ayrıca 1 muhtar (%4), yurttaşların bazı belgelere e-Devlet üzerinden ulaşabildiğini ilk kez bu soruyla öğrendiğini belirtmiştir.

17 muhtarın ortak düşüncesi, muhtarların işleri azalırken işlevinin azalmadığı yönündedir. Bu sayede mahallenin işleriyle daha çok ilgilenebildiklerini, muhtarlara her zaman gereksinim duyulacağı gibi düşüncelerini ifade eden muhtarlar olmuştur.

Muhtarların işlevinin azaldığını düşünen 10 muhtarın yanıtlarına bakıldığında; güvenlik bakımından sakıncalı olduğu, muhtarların değerinin azaldığı düşüncesi ve muhtarların mahalle sakinleri ile iletişiminin azaldığı yönünde düşüncelere sahip oldukları için böyle düşündükleri görülmektedir.

5. Muhtarlar, “Cumhurbaşkanlığı tarafından düzenlenen muhtarlar toplantısına davet edildiniz mi? En son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşünceleriniz nelerdir?” sorusu yöneltilmiştir. 12 muhtar toplantılara davet edildiğini; 16 muhtar ise davet edilmediğini ifade etmiştir. Ancak, 49. muhtarlar toplantısının gerçekleştiği tarih ve 10 muhtarın bu görevde ilk dönemi olduğu düşünüldüğünde, aslında 6 muhtarın henüz toplantılara davet edilmemiş olduğu yönünde bir değerlendirme yapılabilir. Bu toplantılar, muhtarlar tarafından “olumlu”, “verimli”, “yararlı”, “muhtarlara verilen önemin bir göstergesi”,

“muhtarların kamuoyunda daha çok tanınmasını sağladığı” yönünde değerlendirilmiştir.

28 mahallenin muhtarı arasında, düşüncelerini daha geniş bir biçimde ifade eden ve dikkat çeken yanıtlar veren muhtarlar olmuştur. Bunlara, sorulara verilen yanıtların genel olarak değerlendirildiği başlık altında yer verilmiştir.

### 3.2.2.2. 28 Muhtara Yöneltilen Anket Sorularının Değerlendirilmesi

Anketin onuncu ifadesi “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” biçimindedir ve analizine ilişkin veriler Tablo 3.16’da yer almaktadır.

**Tablo 3.16 “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	2	7,1	7,1	7,1
<b>Katılmıyorum</b>	2	7,1	7,1	14,3
<b>Katılıyorum</b>	9	32,1	32,1	46,4
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	15	53,6	53,6	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

Tablo 3.16’ya göre; ifadeye muhtarların %53,6’sı “kesinlikle katılıyorum”, %7,1’i “kesinlikle katılmıyorum”, %32,1’i “katılıyorum”, %7,1’i “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. 28 mahallenin muhtarının elektronik ortamda kendilerini kolay bir biçimde ifade edebildikleri anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.17 “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	3	10,7	10,7	10,7
<b>Katılıyorum</b>	7	25,0	25,0	35,7
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	18	64,3	64,3	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

Anketin on birinci ifadesinin analizi Tablo 3.17’deki gibidir. “Bir muhtar olarak görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %64,3’ü “kesinlikle katılıyorum”, %25’i “katılıyorum”, %10,7’si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Yüz yüze iletişim kurmanın

ve sözlü anlatımın daha etkili olduğunu düşünen muhtarların oranının oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3.16 ve Tablo 3.17 birlikte değerlendirildiğinde; muhtarların gerek elektronik ortamda mesaj, e-posta gibi yollarla gerekse yüz yüze iletişim kurarak sözlü anlatımla kendilerini ifade etmekte zorlanmadıkları söylenebilir.

**Tablo 3.18 “Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	2	7,1	7,1	7,1
<b>Kararsızım</b>	1	3,6	3,6	10,7
<b>Katılıyorum</b>	10	35,7	35,7	46,4
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	15	53,6	53,6	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

**Tablo 3.19 “İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	5	17,9	17,9	17,9
<b>Katılmıyorum</b>	10	35,7	35,7	53,6
<b>Kararsızım</b>	1	3,6	3,6	57,1
<b>Katılıyorum</b>	11	39,3	39,3	96,4
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	1	3,6	3,6	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

Anketin birinci ifadesi (Tablo 3.18) ve beşinci ifadesi (Tablo 3.19) birlikte değerlendirildiğinde:

“Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %53,6’sı “kesinlikle katılıyorum”, %35,7’si “katılıyorum”, %7,1’i “katılmıyorum”, %3,6’sı ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların, Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşündüğü görülmektedir.

Tablo 3.19’a göre; “İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %3,6’sı “kesinlikle katılıyorum”, %17,9’u “kesinlikle katılmıyorum”, %39,3’ü “katılıyorum”,

%35,7'si "katılmıyorum" ve %3,6'sı "kararsızım" yanıtını vermiştir. Muhtarların, Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıklarını düşündüğü bilgisi elde edilmiştir.

Muhtarların, Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahipken; Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.20 "Antalya Valiliği'nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum." İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılıyorum</b>	13	46,4	46,4	46,4
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	15	53,6	53,6	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

Yukarıda, Tablo 3.20'de analizi yer alan "Antalya Valiliği'nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum." ifadesini muhtarların %53,6'sı "kesinlikle katılıyorum", %46,4'ü "katılıyorum" biçiminde yanıtlamıştır. Muhtarlara göre Antalya Valiliği, sistem hakkında bir eğitim programı düzenlemelidir.

Anketin ikinci (Tablo 3.21) ve yedinci ifadesi (Tablo 3.22) birlikte değerlendirildiğinde:

**Tablo 3.21 "Muhtarlık Bilgi Merkezi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum." İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	3	10,7	10,7	10,7
<b>Katılmıyorum</b>	1	3,6	3,6	14,3
<b>Kararsızım</b>	1	3,6	3,6	17,9
<b>Katılıyorum</b>	6	21,4	21,4	39,3
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	17	60,7	60,7	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

**Tablo 3.22 "Muhtar Bilgi Sistemi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum." İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	8	28,6	28,6	28,6
<b>Katılmıyorum</b>	14	50,0	50,0	78,6
<b>Katılıyorum</b>	2	7,1	7,1	85,7
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	4	14,3	14,3	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

“Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” ifadesine muhtarların %60,7’si “kesinlikle katılıyorum”, %10,7’si “kesinlikle katılmıyorum”, %21,4’ü “katılıyorum”, %3,6’sı “katılmıyorum”, %3,6’sı ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarlık Bilgi Merkezi’nin muhtarlar tarafından aktif bir biçimde kullanıldığını söylemek mümkündür.

Muhtarların “Muhtar Bilgi Sistemi’ni aktif bir biçimde kullanıyorum.” ifadesine verdikleri yanıtlar ise %14,3 “kesinlikle katılıyorum”, %28,6 “kesinlikle katılmıyorum”, %7,1 “katılıyorum”, %50 “katılmıyorum” biçimindedir. Muhtarların Muhtar Bilgi Sistemi’ni aktif bir biçimde kullanmadığı görülmektedir.

Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni aktif bir biçimde kullanan muhtarların, Muhtar Bilgi Sistemi’ni kullanmadıkları yönünde bir değerlendirme mümkündür.

**Tablo 3.23 “Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanıyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	15	53,6	57,7	57,7
<b>Katılmıyorum</b>	5	17,9	19,2	76,9
<b>Kararsızım</b>	1	3,6	3,8	80,8
<b>Katılıyorum</b>	1	3,6	3,8	84,6
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	4	14,3	15,4	100,0
<b>Toplam</b>	26	92,9	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	2	7,1		
<b>Toplam</b>	28	100,0		

Ayrıca tüm bu verilere ek olarak, Tablo 3.23’e göre; muhtarların Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanmadığı bilgisine de ulaşılmıştır.

Anketin üçüncü ve sekizinci ifadesinin analizi, Tablo 3.24 ve Tablo 3.25’teki gibidir. Buna göre;

**Tablo 3.24 “Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	1	3,6	3,6	3,6
<b>Kararsızım</b>	2	7,1	7,1	10,7
<b>Katılıyorum</b>	6	21,4	21,4	32,1
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	19	67,9	67,9	100,0
<b>Toplam</b>	28	100,0	100,0	

**Tablo 3.25 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	2	7,1	7,4	7,4
<b>Katılmıyorum</b>	6	21,4	22,2	29,6
<b>Kararsızım</b>	10	35,7	37,0	66,7
<b>Katılıyorum</b>	8	28,6	29,6	96,3
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	1	3,6	3,7	100,0
<b>Toplam</b>	27	96,4	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	1	3,6		
<b>Toplam</b>	28	100,0		

“Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %67,9’u “kesinlikle katılıyorum”, %21,4’ü “katılıyorum”, %3,6’sı “katılmıyorum”, %7,1’i ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Görülmektedir ki söz konusu uygulama, muhtarların Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşmasını sağlamaktadır.

“Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” ifadesini muhtarların %3,6’sı “kesinlikle katılıyorum”, %7,1’i “kesinlikle katılmıyorum”, %28,6’sı “katılıyorum”, %21,4’ü “katılmıyorum” biçiminde yanıtlarken; %35,7’si “kararsızım” biçiminde yanıtlamıştır. Ayrıca bilgi sahibi olmadığını belirterek ifadeyi yanıtlamayı tercih etmeyen muhtar oranı da %3,6’dır. İfadeye “kararsızım” yanıtını verenler, “Bilmiyorum.” diyerek bunu işaretlemiştir. İfadeye “katılıyorum” yanıtını veren muhtarlardan bazılarının ise “Böyle bir sistem kullanılırsa daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşılır.” düşüncesiyle bunu işaretlediklerine görüşmeler sırasında tanık olunmuştur. Dolayısıyla, muhtarların sistem sayesinde ilgili Bakanlığa daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştıklarını düşünmediği görülmektedir. Hatta daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşıp ulaşmadıklarını bilmediğini eklemek yanlış olmayacaktır.

Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığını düşünen muhtarlar, Muhtar Bilgi Sistemi için aynı şeyi düşünmemektedir.



**Tablo 3.26 “Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Katılmıyorum	1	3,6	3,6	3,6
Kararsızım	5	17,9	17,9	21,4
Katılıyorum	6	21,4	21,4	42,9
Kesinlikle Katılıyorum	16	57,1	57,1	100,0
<b>Toplam</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Tablo 3.27 “Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	1	3,6	3,7	3,7
Katılmıyorum	5	17,9	18,5	22,2
Kararsızım	9	32,1	33,3	55,6
Katılıyorum	6	21,4	22,2	77,8
Kesinlikle Katılıyorum	6	21,4	22,2	100,0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>96,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Kayıp Değer</b>	<b>1</b>	<b>3,6</b>		
<b>Toplam</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>		

Anketin dördüncü ve dokuzuncu ifadesinin analizi Tablo 3.26 ve Tablo 3.27’de yer almaktadır. Buna göre;

“Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” ifadesine muhtarların %57,1’i “kesinlikle katılıyorum”, %21,4’ü “katılıyorum”, %3,6’sı “katılmıyorum”, %17,9’u ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların, Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni oldukça başarılı bulduğu söylenebilir.

“Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” ifadesini muhtarların %21,4’ü “kesinlikle katılıyorum”, %3,6’sı “kesinlikle katılmıyorum”, %21,4’ü “katılıyorum”, %17,9’u “katılmıyorum”, %32,1’i ise “kararsızım” biçiminde yanıtlamıştır. Ayrıca, bilmediği bir sistem olduğu için ifadeyi yanıtlamayı tercih etmeyen muhtar oranı %3,6’dır. İsteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde Muhtar Bilgi Sistemi’ni etkili ve başarılı bulan muhtarların oranının daha düşük olduğu görülmektedir. Burada Tablo 3.25’e benzer bir değerlendirme mümkündür. Muhtarların, sistemin etkili ve başarılı olup olmadığını bilmediklerini eklemek yanlış olmayacaktır.

Muhtarlık Bilgi Merkezi muhtarlar tarafından başarılı bulunurken; Muhtar Bilgi Sistemi'nin başarılı bulunmadığını söylemek mümkündür.

**Tablo 3.28 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/ hissediyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	1	3,6	3,7	3,7
<b>Kararsızım</b>	10	35,7	37,0	40,7
<b>Katılıyorum</b>	8	28,6	29,6	70,4
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	8	28,6	29,6	100,0
<b>Toplam</b>	27	96,4	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	1	3,6		
<b>Toplam</b>	28	100,0		

**Tablo 3.29 “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	2	7,1	7,4	7,4
<b>Kararsızım</b>	11	39,3	40,7	48,1
<b>Katılıyorum</b>	7	25,0	25,9	74,1
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	7	25,0	25,9	100,0
<b>Toplam</b>	27	96,4	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	1	3,6		
<b>Toplam</b>	28	100,0		

Ankette yer alan “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/hissediyorum.” ifadesine Tablo 3.28'e göre; muhtarların %28,6'sı “kesinlikle katılıyorum”, %28,6'sı “katılıyorum”, %3,6'sı “katılmıyorum”, %35,7'si ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. İfadeye yanıt vermemeyi tercih eden muhtar oranı %3,6'dır.

Tablo 3.29'a göre; “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” ifadesine muhtarların %25'i “kesinlikle katılıyorum”, %25'i “katılıyorum”, %7,1'i “katılmıyorum”, %39,3'ü ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. İfadeyi yanıtlamayan muhtar oranı %3,6'dır.

Muhtarların çoğunluğunun sistem sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduklarını düşündüğü ve sistemin, kamu yönetiminin bir parçası olarak güçlerini ve işlevlerini artırdığını düşündüğü görülmektedir.

**Tablo 3.30 “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	1	3,6	3,7	3,7
Katılmıyorum	2	7,1	7,4	11,1
Kararsızım	7	25,0	25,9	37,0
Katılıyorum	14	50,0	51,9	88,9
Kesinlikle Katılıyorum	3	10,7	11,1	100,0
<b>Toplam</b>	<b>27</b>	<b>96,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Kayıp Değer</b>	<b>1</b>	<b>3,6</b>		
<b>Toplam</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>		

Anketin son ifadesi “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” biçimindedir. İfadeye muhtarların %10,7’si “kesinlikle katılıyorum”, %3,6’sı “kesinlikle katılmıyorum”, %50’si “katılıyorum”, %7,1’i “katılmıyorum”, %25’i ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Bunun yanında, 1 muhtar (%3,6) ifadeyi yanıtlamamıştır. Muhtarların, Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi’nin tüm muhtarların kullanmasını sağlamak yönünde geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü anlaşılmaktadır.

### 3.2.3. Muhtarlar İle Yapılan Anketin Genel Olarak Değerlendirilmesi

#### 3.2.3.1. Muhtarlara Yöneltilen Açık Uçlu Soruların Değerlendirilmesi

Anketin ilk kısmında; muhtarların eğitim düzeyi, bilgisayar kullanım becerileri, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetler hakkında düşünceleri ve Cumhurbaşkanlığı tarafından en son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla sorulan 10 adet açık uçlu sorudan elde edilen bulgular şöyledir:

1. 38 muhtardan 14’ü (%37) ilkokul mezunudur. Bu 14 muhtardan 8’i (%57), herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar kullanabilmekte iken; 6 muhtar (%43) yardım almadan bilgisayar kullanamadıklarını belirtmiştir.  
38 muhtardan 7’si (%18) ortaokul mezunudur. Bu 7 muhtardan 6’sı (%86), herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar kullanabilmektedir. 1 muhtar (%14) ise yardım almadan bilgisayar kullanamadığını ifade etmiştir.  
38 muhtardan 10’u (%26) lise mezunudur. Bu 10 muhtardan 8’i (%80), herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar kullanabildiğini belirtirken; 2 muhtar (%20), yardım almaksızın bilgisayar kullanamadıklarını ifade etmiştir.

38 muhtardan 6'sı (%16) üniversite mezunu olup, bu 6 muhtarın tamamı (%100) herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanabilmekte olduklarını belirtmişlerdir. 38 muhtardan 1'i (%3) lisansüstü eğitim programı- yüksek lisans mezunudur ve yardım almadan bilgisayar kullanabilmektedir.

38 muhtarın yanıtlarına genel olarak bakıldığında; 29 muhtar (%76) herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanabilmektedir. Bunun yanında, 9 muhtar (%24) bir kişiden yardım alarak elektronik ortamda bilgisayar üzerinden işlem yapabilmektedir.

Yardım almadan bilgisayar kullanamayan 9 muhtarın 6'sı (%67) ilkokul mezunu; 1'i (%11) ortaokul mezunu; 2'si (%22) lise mezunudur.

Ayrıca, muhtarlara “Bilgisayar programlarını kullanabilmek için bir eğitime gereksinim duyduğunuzu düşünüyor musunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya 20 muhtar “Evet, düşünüyorum.” yanıtını verirken; 17 muhtar “Hayır, düşünmüyorum.” yanıtını vermiştir. Muhtarlardan 1'i bu soruyu yanıtsız bırakmayı tercih etmiştir. Soruya verilen yanıtlar dikkat çekmektedir. “Herhangi bir kimsenin yardımı olmaksızın bilgisayar kullanamayan” 9 muhtardan 1'i, buna rağmen bir eğitime gereksinim duymadığını ifade etmiştir ve bunun sebebi “yaşı nedeniyle, eğitim olsa da bilgisayar kullanabileceğine inanmadığı” yönündeki düşünceleridir. Bunun yanı sıra, “herhangi bir kimsenin yardımı olmaksızın bilgisayar kullanabilen” 12 muhtar da “yeniliklere, teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilmek; var olan bilgilerini geliştirmek; bilgisayar programlarını daha iyi kullanabilmek amacıyla” bir eğitim programına gereksinim duyduklarını düşünmektedirler.

2. “E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanıyor musunuz? (Yararlanıyorsanız) Hangi hizmetlerden yararlandığınızı belirtiniz.” sorusunu 27 muhtar (%71) “Evet, yararlanıyorum.” biçiminde yanıtlamıştır. 11 muhtar (%29) ise “Hayır, yararlanmıyorum.” biçiminde yanıtlamıştır. Muhtarlar, e-Devlet Kapısı üzerinden yararlandıkları hizmetleri: “Dava dosyalarımı bakıyorum.”(23 muhtar), “Trafik cezalarımı bakıyorum.”(22 muhtar), “Mali işlemlerimi, vergi borçlarımı takip ediyorum.”(13 muhtar), “Maaş bilgilerimi, sigorta primlerimi takip ediyorum.”(13 muhtar), “Tapu işlemlerimi takip ediyorum.”(10 muhtar), “Nüfus işleri ile ilgili işlemlerimi yapıyorum.”(9 muhtar), “Sağlık hizmeti ile ilgili işlemlerimi yapıyorum.”(2 muhtar) biçiminde ifade etmişlerdir.

Tüm bunlara ek olarak, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanan 27 muhtardan 15'inin e-Devlet Kapısı mobil uygulamasını kullandığı; 12'sinin ise kullanmadığı bilgisi elde edilmiştir.

E-Devlet uygulamalarından yararlanan muhtarların azımsanamayacak oranda olduğu görülmektedir.

3. "E-Devlet uygulamalarının, genel itibariyle, kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını düşünüyor musunuz?" sorusuna 37 muhtar "Evet, kolaylaştırdığını düşünüyorum." yanıtını vermiştir. 1 muhtar ise "Kullanmadığım için bir bilginim, fikrim yok." diyerek düşüncesini ifade etmiştir.

Bu konudaki düşüncelerini "Evet" demenin ötesinde, daha geniş bir biçimde belirten muhtarların yanıtlarında: "zaman kaybı yaşanmaması", "daha ekonomik olması", "işlemlerin başka birine yük olmadan yapılabilmesi", "özellikle kırsal kesimde yaşayan kişilerin kurumlara gitmeden, buldukları yerlerden işlerini yapabilmesi" vurgusu dikkat çekmektedir ve önemlidir.

Muhtarlara göre e-Devlet uygulamalarının, genel olarak kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını söylemek mümkündür.

4. "Yurttaşların, örneğin nüfus kayıt örneği ve ikametgah belgelerini, muhtarlıklar yerine e-Devlet üzerinden temin etmeleri muhtarların işlevini azaltmakta mıdır? Bu konuda düşüncelerinizi belirtiniz." sorusuna verilen yanıtlara göre: 27 muhtar (%71), bu durumun muhtarların işlevini azalttığını düşünmemektedir. 10 muhtarın (%26) yanıtı ise muhtarların işlevini azalttığı yönündedir. Ayrıca 1 muhtar (%3), yurttaşların bazı belgelere e-Devlet üzerinden ulaşabildiğini ilk kez bu soruyla öğrendiğini belirtmiştir.

Bakıldığında; 27 muhtarın da ortak düşüncesi "muhtarların işlerini azaltırken, işlevini azaltmadığı" yönündedir. Bunun dışında, "yurttaşların işlerini kolaylaştırdığı" yönünde düşünceler sıkça tekrarlanmıştır. Ayrıca, muhtarlardan biri düşüncesini, "Mahallenin işlerine daha çok zaman ayırabiliyorum. Mahalle sakinleriyle iç içe olup istek ve şikayetlerini yerinde dinleyebiliyorum." biçiminde ifade etmiştir. Ayrıca bir başka muhtar "Muhtarlara her zaman ihtiyaç duyulacak başka işler vardır." derken; bir diğeri de "Vatandaşlar belgelerini elektronik ortamdan çıkarsa da elektriği, suyu kesildiğinde gittikleri ilk kişi muhtarlar oluyor." diyerek düşüncesini belirtmiştir. "Elektronik sistemler ne kadar gelişirse gelişsin muhtarlara her zaman ihtiyaç olacaktır.", "Kırsal bölgede muhtarların işleri ve işlevi azalmıyor." ifadeleri de dikkat çekmektedir.

Muhtarların işlevinin azaldığını düşünen 10 muhtarın yanıtlarına bakıldığında; bir muhtarın, bazı belgelerin elektronik ortamdan temin edilmesini “güvenlik” bakımından sakıncalı bulması dikkat çekmektedir. Bir başka muhtar, bu durum ile muhtarların statüsünü ilişkilendirerek, “muhtarların statüsünün düştüğünü ve değerinin azaldığını” belirtmiştir. Belgelerin muhtarlardan temin edilmesinin, muhtarların mahalle sakinleri ile bire bir iletişim kurmasını sağlayan araçlardan biri olduğunu düşünen muhtarlar da vardır. Belgelerin e-Devlet üzerinden temin edilmesinin bu iletişimi azalttığı yönündeki söz konusu düşünceler de önem taşımaktadır.

Tüm bu bilgilere ek olarak, 3 muhtar özellikle belirtmiştir ki, mahallelere yapılan kayıtların- yeni nakillerin- muhtarlar tarafından yapılması gereklidir. Muhtarlar dışında yapılabilir olması güvenlik bakımından sakıncalı bulmaktalar, hatta dolandırıcılık gibi olumsuz olaylarla karşı karşıya kaldıklarını belirtmektedirler.

Muhtarların işlevinin azalmadığını, hatta hiçbir biçimde azalmayacağını düşünen muhtarların oranının oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

5. Özellikle son beş yıldır muhtarların önemi vurgulanmakta, Cumhurbaşkanlığı tarafından 2015 yılından itibaren muhtarlar toplantısı düzenlenmektedir. Bu bağlamda, düşüncelerini ve toplantılara davet edilip edilmediklerini öğrenmek amacıyla muhtarlara “Cumhurbaşkanlığı tarafından düzenlenen muhtarlar toplantısına davet edildiniz mi? En son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşünceleriniz nelerdir?” sorusu yöneltilmiştir.

16 muhtar toplantılara davet edildiğini; 22 muhtar ise davet edilmediğini ifade etmiştir. Ancak 49. muhtarlar toplantısının 2018 yılı Aralık ayında yapıldığı ve 13 muhtarın bu görevde ilk dönemi olduğu düşünüldüğünde, aslında 9 muhtarın toplantılara davet edilmediği yönünde bir değerlendirmede bulunulabilir.

Bu soruda “Davet edildim.” ya da “Davet edilmedim.” yanıtının yanı sıra, düşüncelerini daha geniş bir biçimde ifade eden muhtarlar, toplantıları genel olarak “olumlu”, “verimli”, “muhtarlara verilen önemin bir göstergesi”, “çok iyi”, “yararlı”, “muhtarların kamuoyunda daha çok tanınmasını sağladığı” yönünde değerlendirmişlerdir. Yanıtlar arasında dikkat çekenler ise şöyle sıralanabilir:

“Muhtarlara güven verdi. Ancak mahalle muhtarları, köy muhtarları ile aynı yetkilere sahip değil. Mahalle muhtarlarına, hizmet akışını hızlandırmak amacıyla biraz daha yetki verilmesi gerekir.”

“Muhtarların bilgilendirilmesi açısından olumlu buluyorum. Lakin siyasi amaçlı ise olumlu bulmuyorum.”

“Diğer illerden gelen muhtarlarla da aynı ortamda bulunup tanışma, görüşme fırsatımız oluyor.”

“Kenarda atıl kalan işleri doğrudan iletebildiğimiz için önemli.”

“Cumhurbaşkanımızın muhtarlara gerçekten değer verdiğini düşünüyorum. Ama şu da bir gerçek ki, alt kademelerde muhtarı bir işçi gibi gören siyasi parti mensupları ve yöneticileri var.”

“Yenilik, bilgi her zaman iyidir. Konyaaltı Belediye Başkanı da her ay muhtarlarla toplantı yapıyor. Bu toplantıların her yerde yaygınlaşması gerekir.”

“Burada bir memur, muhtarı önemsemiyor. Ama Cumhurbaşkanı önemsiyor.”

“Devletin işleyişi ile ilgili bilgiler veriliyorsa son derece başarılıdır. Ancak, toplantıları düzenleyip Türkiye’nin her yerinden muhtarları Ankara’ya davet etmek oldukça masraflı olmalı. Bunun yerine, yine muhtarlar için faaliyetler yapılması amacıyla yerel yönetim birimleri desteklenebilir.”

### 3.2.3.2. Muhtarlara Yöneltilen Anket Sorularının Değerlendirilmesi

Anketin ikinci kısmında ise muhtarların Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi hakkında düşüncelerini tespit edebilmek amaçlanmıştır. 5’li likert ölçeği formatında hazırlanan 15 ifadeden elde edilen bulgular şöyledir:

**Tablo 3.31 “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	4	10,5	10,8	10,8
<b>Katılmıyorum</b>	5	13,2	13,5	24,3
<b>Katılıyorum</b>	11	28,9	29,7	54,1
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	17	44,7	45,9	100,0
<b>Toplam</b>	37	97,4	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	1	2,6		
<b>Toplam</b>	38	100,0		

Anketin onuncu ifadesi “Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.” biçimindedir. Tablo 3.1’e göre; ifadeye muhtarların %44,7’si “kesinlikle katılıyorum”, %10,5’i “kesinlikle katılmıyorum”, %28,9’u “katılıyorum”, %13,2’si “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. İfadeyi yanıtlamayı tercih etmeyen muhtar oranı

%2,6'dır. Muhtarların büyük oranda, elektronik ortamda mesaj, e-posta gibi yollarla kendini ifade etmekte zorlanmadığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.32 “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	3	7,9	7,9	7,9
<b>Katılıyorum</b>	11	28,9	28,9	36,8
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	24	63,2	63,2	100,0
<b>Toplam</b>	38	100,0	100,0	

Anketin on birinci ifadesinin analizi Tablo 3.32'deki gibidir. “Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %63,2'si “kesinlikle katılıyorum”, %28,9'u “katılıyorum”, %7,9'u “katılmıyorum” yanıtını vermiştir. Muhtarların görev ve sorumluluklarını yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin daha etkili olduğunu düşündüğü görülmektedir.

Tablo 3.31 ve Tablo 3.32 birlikte değerlendirilecek olursa; muhtarlar elektronik ortamda kendini ifade etmekte zorlanmamaktadır ve buna ek olarak, yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü anlatımın daha etkili olduğunu da düşünmektedirler.

**Tablo 3.33 “Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	1	2,6	2,6	2,6
<b>Katılmıyorum</b>	3	7,9	7,9	10,5
<b>Kararsızım</b>	2	5,3	5,3	15,8
<b>Katılıyorum</b>	13	34,2	34,2	50,0
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	19	50,0	50,0	100,0
<b>Toplam</b>	38	100,0	100,0	



**Tablo 3.34 “İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	7	18,4	18,4	18,4
<b>Katılmıyorum</b>	13	34,2	34,2	52,6
<b>Kararsızım</b>	1	2,6	2,6	55,3
<b>Katılıyorum</b>	15	39,5	39,5	94,7
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	2	5,3	5,3	100,0
<b>Toplam</b>	38	100,0	100,0	

Anketin birinci ifadesi (Tablo 3.33) ve beşinci ifadesinin (Tablo 3.34) analizi birlikte değerlendirildiğinde:

“Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %50’si “kesinlikle katılıyorum”, %2,6’sı “kesinlikle katılmıyorum”, %34,2’si “katılıyorum”, %7,9’u “katılmıyorum”, %5,3’ü de “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların büyük bir kısmının Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında bilgi sahibi olduğu anlaşılmaktadır.

“İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %5,3’ü “kesinlikle katılıyorum”, %18,4’ü “kesinlikle katılmıyorum”, %39,5’i “katılıyorum”, %34,2’si “katılmıyorum”, %2,6’sı ise “kararsızım” yanıtını vermiştir. Burada, “kesinlikle katılmıyorum” ve “katılmıyorum” yanıtını veren muhtarların oranının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Bakıldığında; Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünenlerin oranının, Muhtar Bilgi Sistemi’ne göre daha yüksek olduğu da anlaşılmaktadır.

Muhtar Bilgi Sistemi’ni düzenleyen Başbakanlık Genelgesi’ne göre; Valilikler ve kaymakamlıklar muhtarlara destek olacak ve “gerektiği” takdirde eğitim programı düzenleyebileceklerdir. Bu bilgi ışığında ankette, “Antalya Valiliği’nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.” ifadesine yer verilmiştir. İfadenin analizi aşağıda, Tablo 3.35’te yer almaktadır.

**Tablo 3.35 “Antalya Valiliği’nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kararsızım</b>	1	2,6	2,6	2,6
<b>Katılıyorum</b>	17	44,7	44,7	47,4
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	20	52,6	52,6	100,0
<b>Toplam</b>	38	100,0	100,0	

Tablo 3.35'e göre bu ifadeye, muhtarların %52,6'sı "kesinlikle katılıyorum", %44,7'si "katılıyorum" yanıtını verirken; %2,6'sı "kararsızım" yanıtını vermiştir. Hiçbir muhtarın "kesinlikle katılmıyorum" ya da "katılmıyorum" biçiminde bir yanıt vermemiş olması oldukça önemlidir. Muhtarların verdikleri yanıtlardan, Antalya Valiliği'nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi "gerektiği" sonucu çıkmaktadır.

Anketin ikinci (Tablo 3.36) ve yedinci ifadesi (Tablo 3.37) birlikte değerlendirildiğinde:

**Tablo 3.36 "Muhtarlık Bilgi Merkezi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum." İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	5	13,2	13,2	13,2
<b>Katılmıyorum</b>	3	7,9	7,9	21,1
<b>Kararsızım</b>	1	2,6	2,6	23,7
<b>Katılıyorum</b>	9	23,7	23,7	47,4
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	20	52,6	52,6	100,0
<b>Toplam</b>	38	100,0	100,0	

**Tablo 3.37 "Muhtar Bilgi Sistemi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum." İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	12	31,6	31,6	31,6
<b>Katılmıyorum</b>	18	47,4	47,4	78,9
<b>Katılıyorum</b>	4	10,5	10,5	89,5
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	4	10,5	10,5	100,0
<b>Toplam</b>	38	100,0	100,0	

"Muhtarlık Bilgi Merkezi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum." ifadesine muhtarların %52,6'sı "kesinlikle katılıyorum", %13,2'si "kesinlikle katılmıyorum", %23,7'si "katılıyorum", %7,9'u "katılmıyorum", %2,6'sı "kararsızım" yanıtını vermiştir. Buna göre; muhtarların, Muhtarlık Bilgi Merkezi'ni aktif bir biçimde kullandığı söylenebilir.

"Muhtar Bilgi Sistemi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum." ifadesine muhtarların %10,5'i "kesinlikle katılıyorum", %31,6'sı "kesinlikle katılmıyorum", %10,5'i "katılıyorum", %47,4'ü "katılmıyorum" yanıtını vermiştir. Muhtar Bilgi Sistemi'nin muhtarlar tarafından aktif bir biçimde kullanılmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Muhtarlar, Muhtarlık Bilgi Merkezi'ni aktif bir biçimde kullanırken; Muhtar Bilgi Sistemi'ni kullanmamaktadır.

Tablo 3.38 “Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanıyorum.” İfadesinin Analizi

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	17	44,7	47,2	47,2
Katılmıyorum	9	23,7	25,0	72,2
Kararsızım	2	5,3	5,6	77,8
Katılıyorum	4	10,5	11,1	88,9
Kesinlikle Katılıyorum	4	10,5	11,1	100,0
<b>Toplam</b>	<b>36</b>	<b>94,7</b>	<b>100,0</b>	
<b>Kayıp Değer</b>	<b>2</b>	<b>5,3</b>		
<b>Toplam</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>		

Ayrıca, Tablo 3.38’e göre; muhtarların Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanmadığı sonucuna da ulaşılmıştır.

Anketin üçüncü ve sekizinci ifadesinin analizinin yer aldığı Tablo 3.39 ile Tablo 3.40 şöyledir:

Tablo 3.39 “Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	1	2,6	2,6	2,6
Katılmıyorum	3	7,9	7,9	10,5
Kararsızım	3	7,9	7,9	18,4
Katılıyorum	8	21,1	21,1	39,5
Kesinlikle Katılıyorum	23	60,5	60,5	100,0
<b>Toplam</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Tablo 3.40 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” İfadesinin Analizi

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	7,9	8,1	8,1
Katılmıyorum	9	23,7	24,3	32,4
Kararsızım	11	28,9	29,7	62,2
Katılıyorum	12	31,6	32,4	94,6
Kesinlikle Katılıyorum	2	5,3	5,4	100,0
<b>Toplam</b>	<b>37</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Kayıp Değer</b>	<b>1</b>	<b>2,6</b>		
<b>Toplam</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>		

“Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” ifadesine muhtarların %60,5’i “kesinlikle katılıyorum”, %2,6’sı “kesinlikle katılmıyorum”, %21,1’i “katılıyorum”, %7,9’u “katılmıyorum”, %7,9’u “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarlar, Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin geliştirdiği sistem sayesinde Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştıklarını düşünmektedir.

“Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.” ifadesine %5,3 “kesinlikle katılıyorum”, %7,9 “kesinlikle katılmıyorum”, %31,6 “katılıyorum”, %23,7 “katılmıyorum”, %28,9 “kararsızım” yanıtı verildiği görülmektedir. Ayrıca, “Bilmediğim bir sistem olduğu için bunu yanıtlamak istemiyorum.” sözlü ifadesiyle bunu yanıtsız bırakan muhtar oranı %2,6’dır. Şunu da belirtmekte yarar vardır ki, “kararsızım” yanıtını veren muhtarlar aslında “Bilmiyorum.” diyerek bu seçeneği işaretlemiştir. “Katılıyorum” yanıtını, “Sistemi bilmiyorum, kullanmadım; fakat böyle bir sistem varsa daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşılyordur.” düşüncesiyle işaretleyen muhtarlar da olmuştur. Görüşmeler sırasında muhtarlar soruları özgür iradeleri ile yanıtlamış, yanıtlarına müdahale edilmemiştir. Bu nedenle bu ek bilgiyi vermek, araştırma için önemli görülmüştür. Genel olarak değerlendirildiğinde; muhtarların İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde ilgili Bakanlığa daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşmadıklarını düşündüğü, hatta daha doğru bir ifadeyle, ulaşıp ulaşmadıklarını bilmediği söylenebilir.

İki sistem birlikte değerlendirildiğinde: Muhtarlık Bilgi Merkezi, muhtarların Antalya Büyükşehir Belediyesi’ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşmalarını sağlarken; Muhtar Bilgi Sistemi, muhtarların İçişleri Bakanlığı’na aynı biçimde ulaşmasını sağlamamaktadır.

**Tablo 3.41 “Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Katılmıyorum</b>	3	7,9	7,9	7,9
<b>Kararsızım</b>	6	15,8	15,8	23,7
<b>Katılıyorum</b>	11	28,9	28,9	52,6
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	18	47,4	47,4	100,0
<b>Toplam</b>	38	100,0	100,0	

**Tablo 3.42 “Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	1	2,6	2,7	2,7
<b>Katılmıyorum</b>	6	15,8	16,2	18,9
<b>Kararsızım</b>	13	34,2	35,1	54,1
<b>Katılıyorum</b>	10	26,3	27,0	81,1
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	7	18,4	18,9	100,0
<b>Toplam</b>	37	97,4	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	1	2,6		
<b>Toplam</b>	38	100,0		

Anketin dördüncü ifadesi (Tablo 3.41) ve dokuzuncu ifadesinin (Tablo 3.42) analizi yukarıdaki gibidir. Buna göre;

“Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.” ifadesine muhtarların %47,4’ü “kesinlikle katılıyorum”, %28,9’u “katılıyorum”, %7,9’u “katılmıyorum”, %15,8’i “kararsızım” yanıtını vermiştir. Muhtarların Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni başarılı bulduğu anlaşılmaktadır.

“Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.” ifadesine muhtarların %18,4’ü “kesinlikle katılıyorum”, %2,6’sı “kesinlikle katılmıyorum”, %26,3’ü “katılıyorum”, %15,8’i “katılmıyorum”, %34,2’si “kararsızım” yanıtını vermiştir. “Bilmediğim bir sistem olduğu için bunu yanıtlamak istemiyorum.” sözlü ifadesiyle bunu yanıtsız bırakan muhtar oranı %2,6’dır. Tablo 3.40’a benzer bir değerlendirme yapmak mümkündür. Muhtarların, Muhtar Bilgi Sistemi’nin etkili ve başarılı bir sistem olmadığını düşündüğü, hatta daha doğru bir ifadeyle, sistemin etkili ve başarılı olup olmadığını bilmedikleri söylenebilir.

Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni oldukça başarılı bulan muhtarların, Muhtar Bilgi Sistemi için aynı şeyi düşünmedikleri anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.43 “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/ hissediyorum.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Katılmıyorum	3	7,9	8,1	8,1
Kararsızım	12	31,6	32,4	40,5
Katılıyorum	14	36,8	37,8	78,4
Kesinlikle Katılıyorum	8	21,1	21,6	100,0
<b>Toplam</b>	<b>37</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Kayıp Değer</b>	<b>1</b>	<b>2,6</b>		
<b>Toplam</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>		

**Tablo 3.44 “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Katılmıyorum	4	10,5	10,8	10,8
Kararsızım	14	36,8	37,8	48,6
Katılıyorum	11	28,9	29,7	78,4
Kesinlikle Katılıyorum	8	21,1	21,6	100,0
<b>Toplam</b>	<b>37</b>	<b>97,4</b>	<b>100,0</b>	
<b>Kayıp Değer</b>	<b>1</b>	<b>2,6</b>		
<b>Toplam</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>		

Muhtar Bilgi Sistemi'nin amaçlarından biri, muhtarların kamu yönetiminde gücünü ve işlevini artırmak olarak belirtilmiştir. Bu bilgi ışığında ankette, “Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/hissediyorum.” ifadesi ile “Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.” ifadesine yer verilmiştir.

Tablo 3.43'e göre; bu ifadelerden ilkinde muhtarların %21,1'i “kesinlikle katılıyorum”, %36,8'i “katılıyorum”, %7,9'u “katılmıyorum”, %31,6'sı “kararsızım” yanıtını vermiştir. Yanıt vermemeyi tercih eden muhtar oranı %2,6'dır.

Tablo 3.44'e göre; diğer ifadeye muhtarların %21,1'i “kesinlikle katılıyorum”, %28,9'u “katılıyorum”, %10,5'i “katılmıyorum”, %36,8'i “kararsızım” yanıtını vermiş olup yanıt vermemeyi tercih eden muhtar oranı yine %2,6'dır.

Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan, sistemi aktif bir biçimde kullanmayan muhtarların, sistem sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduklarını düşündüğü ve sistemin, kamu yönetiminin bir parçası olarak güçlerini ve işlevlerini artırdığını düşündükleri görülmektedir.

**Tablo 3.45 “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” İfadesinin Analizi**

	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	1	2,6	2,7	2,7
<b>Katılmıyorum</b>	5	13,2	13,5	16,2
<b>Kararsızım</b>	8	21,1	21,6	37,8
<b>Katılıyorum</b>	18	47,4	48,6	86,5
<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	5	13,2	13,5	100,0
<b>Toplam</b>	37	97,4	100,0	
<b>Kayıp Değer</b>	1	2,6		
<b>Toplam</b>	38	100,0		

Anketin son ifadesi “Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.” biçimindedir. Tablo 3.45’e göre; bu ifadeye muhtarların %13,2’si “kesinlikle katılıyorum”, %2,6’sı “kesinlikle katılmıyorum”, %47,4’ü “katılıyorum”, %13,2’si “katılmıyorum”, %21,1’i “kararsızım” yanıtını vermiştir. Yanıtlardan, Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi’nin, her muhtarın kullanmasını sağlamak yönünde geliştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.

## SONUÇ

Devletin yeniden yapılandırılması, rolünün ve işlevinin yeniden tanımlanması özellikle 1980’li yıllarla birlikte hız kazanan bir gelişme olarak ortaya çıkmıştır. Yeni kamu yönetimi disiplini ve yeni kamu işletmeciliği anlayışları, geleneksel yönetim anlayışına yönelik eleştiriler üzerine gelişmişlerdir. Geleneksel kamu yönetiminin ilke ve kurallarından uzaklaşılırken, bu yeni doktrine ilişkin kavramlar önem kazanmaya başlamışlardır. Türkiye özelinde ise devlette yeniden yapılanma, teknolojik gelişmelerle desteklenerek e-Devlet uygulamaları aracılığı ile hayata geçirilmeye başlanmıştır. Bu bağlamda, kabaca son 20 yıllık dönemde kamu kurumlarının elektronik ortamda hizmet sundukları görülmektedir. E-Devlet uygulamalarındaki en temel amaç, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli sunumunu sağlamaktır. Bu amaca örnek gösterilebilecek uygulamalardan birisi olan Muhtarlık Bilgi Merkezi, 2014 yılında Türkiye’de ilk kez Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından uygulanmaya başlanmıştır. Bir diğer e-Devlet uygulaması olan Muhtar Bilgi Sistemi ise, 2015 yılında İçişleri Bakanlığı tarafından hayata geçirilmiştir. Bu sistem ile birlikte köy ve mahalle muhtarlıklarının önemi vurgulanmakta, kamu hizmetinin etkin ve verimli sunumunu sağlamanın yanı sıra, muhtarların da etkinliklerinin ve işlevlerinin artırılması amaçlanmaktadır.

Yapılan alan araştırması ile araştırmanın problemi ve alt problemlerinin yanıtı elde edilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre; daha önceden köy olan 10 kırsal mahalle muhtarının %60’ı ilkokul mezunu, %10’u ortaokul mezunu, %20’si lise mezunu, %10’u üniversite mezunudur. Muhtarların, herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanabilme noktasında bilgisayar okuryazarlığına sahip olma oranı %30 olup, bu oran oldukça düşüktür. Muhtarların bilgisayar eğitimine gereksinim duydukları sonucu açık bir biçimde görülmektedir, bu yönde desteklenmeleri gerekmektedir. E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanan muhtarlarla yararlanmayan muhtarların oranının eşit olduğu da görülmektedir. Fakat muhtarlar, kendileri e-Devlet uygulamalarından yararlansın ya da yararlanmasın, uygulamaların kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını düşünmektedir. Ayrıca bazı belgelerin muhtarlıklar yerine e-Devlet üzerinden temin edilmesi durumunun muhtarların işlevini azaltmadığını düşünmektedirler. Muhtarların, muhtarlar toplantısından, toplantılarla birlikte kamuoyunda yer almaktan memnun oldukları, toplantıları kendilerine verilen önemin bir göstergesi olarak niteledikleri de görülmektedir.



10 kırsal mahalle muhtarının büyük bir kısmının, kendilerini elektronik ortamda ifade etmekte zorlandıklarını söylemek mümkündür. Buna ek olarak, görev ve sorumluluklarını yerine getirirken yüz yüze iletişimin, sözlü anlatımın daha etkili olduğunu düşünmektedirler.

Muhtarlar, Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahiptir. Ancak, sistemi aktif bir biçimde kullanan muhtarların oranı, yeterli bilgiye sahip olanlardan daha düşüktür. Sistemi kullanmayı tercih etmeyen muhtarların olduğu yönünde bir değerlendirme mümkündür. Bunun yanında, sistem sayesinde Büyükşehir Belediyesi'ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaşıldığı düşünülmektedir. Sistem, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde de oldukça başarılı bulunmaktadır.

10 kırsal mahalle muhtarının yarısı, Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu belirtirken; diğer yarısı yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmemektedir. Muhtarlar, Antalya Valiliği'nin sistem hakkında bir bilgilendirme toplantısı, eğitim programı düzenlemesi gerektiğini de belirtmiştir. Ayrıca, sistemi aktif bir biçimde kullandığını ifade edenlerin oranı yüksektir. Bu oran, sistem hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünenlerin oranından da yüksek olması nedeniyle dikkat çekicidir. Bu verilerin çok net, keskin bir değerlendirme yapmayı mümkün kılmadığını söylemek çok yanlış olmayacaktır. Yine muhtarların yarısı sistem sayesinde İçişleri Bakanlığı'na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştıklarını; sistemin etkili ve başarılı olduğunu; güçlerini ve işlevlerini artırdığını düşünmektedir. Muhtarlar, sistemin kamu kurumlarına, devlete daha yakın olmalarını sağladığını da düşünmektedirler. Tüm bunların yanı sıra, her iki sistemin tüm muhtarlar tarafından kullanılmasını sağlamak yönünde geliştirilmesi gerektiğini düşündükleri de görülmektedir.

Araştırmanın sonucuna göre; daha önce köy olan 10 kırsal mahalle dışında kalan 28 mahalle muhtarının %29'u ilkokul, %21'i ortaokul, %29'u lise, %18'i üniversite ve %4'ü lisansüstü eğitim programı mezunudur. Bu muhtarların, herhangi bir kimsenin yardımı olmadan bilgisayar kullanabilme noktasında bilgisayar okuryazarlığına sahip olma oranı %93'tür. Bu, tek başına oldukça yüksek bir oran olmakla birlikte, kırsal mahalle muhtarlarının bilgilerine kıyasla da oldukça yüksektir. Muhtarlar, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanmaktadır. Ayrıca, e-Devlet uygulamalarının kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını da düşünmektedirler. Bazı belgelerin e-Devlet üzerinden temin edilmesinin, muhtarların işlevini azaltmadığı yönünde görüşlerini bildiren muhtarların oranı (%61) yüksek olmakla birlikte, muhtarların işlevini azalttığını düşünen muhtarlar (%36) da olmuştur. Muhtarların Cumhurbaşkanlığı'nca düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında genel düşünceleri de memnun oldukları, olumlu buldukları yönündedir.

28 mahallenin muhtarı, elektronik ortamda mesaj, e-posta gibi yollarla kendilerini ifade etmekte zorlanmamaktadır. Ayrıca, yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü anlatımın daha etkili olduğunu da düşünmektedirler. Dolayısıyla, her iki durumda da kendilerini kolaylıkla ifade edebileceklerini söylemek mümkündür.

Muhtarlar, Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahiptir ve sistemi aktif bir biçimde kullanmaktadırlar. Antalya Büyükşehir Belediyesi'ne bu sayede daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığını düşünen muhtarlar, isteklerinin yerine getirilmesi ve sorunlarının çözümünde sistemin oldukça başarılı olduğunu da düşünmektedir.

Muhtarlar, İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmemektedir ve sistem hakkında bilgilendirilmek istemektedirler. Muhtarların sistemi kullanmadıkları sonucuna da ulaşılmıştır. Ayrıca sistemin, İçişleri Bakanlığı'na daha hızlı, kolay ve rahat ulaşmalarını sağladığını; etkili ve başarılı olduğunu düşünmedikleri de görülmektedir. Bunun yanı sıra, muhtarların sistem sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduklarını; sistemin, kamu yönetiminin bir parçası olarak güçlerini ve işlevlerini artırdığını da düşünmektedirler. Ayrıca muhtarlar, Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi'nin tüm muhtarlar tarafından kullanılması gerektiğini ve bu yönde geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir.

Araştırmada, 38 muhtarın genel sonucuna göre; muhtarların %37'si ilköğretim mezunu, %18'i ortaokul mezunu, %26'sı lise mezunu, %16'sı üniversite mezunu ve %3'ü lisansüstü eğitim programı- yüksek lisans mezunudur. Bunun yanında muhtarların %76'sının herhangi bir yardım almadan bilgisayar kullanabilme noktasında, bilgisayar okuryazarlığına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu, oldukça yüksek bir orandır.

Muhtarlar, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanmaktadır ve e-Devlet Kapısı mobil uygulamasını kullanan muhtarlar çoğunluktadır. Ayrıca, e-Devletin amaç ve yararlarının muhtarlar tarafından hissedildiği, fark edildiği görülmüştür. İşlemlerin daha hızlı gerçekleşmesi, ekonomik bakımdan avantaj sağlaması, hiç kimseye gereksinim duymadan ve herhangi bir kuruma gitmeden, bulunulan yerden yapılabilmesi yönünden e-Devlet uygulamalarının etkili bulunduğu sonucuna ulaşılmaktadır. E-Devlet sayesinde, bazı belgelere muhtarlara gerek duymadan ulaşılabilir olması, muhtarlık kurumuna zarar veren, muhtarların işlevini azaltan bir durum değildir. İşlevi azaltmayıp, iş yükünü azaltmaktadır. Bunun yanı sıra, 1829 yılından beri var olan muhtarlık kurumunun, elektronik sistemlerin gelişimine bağlı olmaksızın varlığını sürdüreceği yönünde düşünce ortaya çıkmıştır. Ayrıca muhtarlar, Cumhurbaşkanlığı tarafından düzenlenen muhtarlar toplantısı ile kamuoyunda yer

almaktan memnundur. Kamu yönetimi için önemli olduklarının her zaman farkında olan muhtarlar, toplantılar sayesinde “önemsediklerini” hissetmektedirler.

Muhtarlar, sadece bir yurttaş olarak e-Devlet uygulamalarından yararlanmakla kalmamaktadır ve muhtarların görevleriyle ilgili olarak kullandıkları e-Devlet uygulamaları da vardır. Sorunlarını, isteklerini vb. Antalya Büyükşehir Belediyesi’ne iletirken Muhtarlık Bilgi Merkezi’ni; İçişleri Bakanlığı’na iletirken Muhtar Bilgi Sistemi’ni kullanabilmektedirler.

Muhtarlar, elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendilerini ifade etmekte zorlanmamaktadır. Bu durum, sorunlarını ve isteklerini ilgili kurumlara elektronik ortamda ulaştırabilmeleri için oldukça önemlidir. Ayrıca muhtarlar, bir muhtar olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu da düşünmektedir. Muhtarların her iki durumda da kendilerini ifade etmekte zorlanmayacağı yönünde bir değerlendirmede bulunmak mümkündür.

Muhtarlar, Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin geliştirdiği Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahiptir. Büyükşehir Belediyesi ile iletişimlerini, sistemi aktif bir biçimde kullanarak gerçekleştirmektedirler. Bu sayede Büyükşehir Belediyesi’ne erişimleri daha hızlı, kolay, rahat bir biçimde gerçekleşmektedir. Ayrıca, sistem üzerinden iletilen sorunlar daha hızlı bir biçimde çözüme kavuşmakta, istekler daha hızlı bir biçimde yerine getirilmektedir. Tüm bu olumlu düşüncelerle birlikte, muhtarların, Muhtarlık Bilgi Merkezi’nin Antalya’daki tüm muhtarların aktif bir biçimde kullanmalarını sağlamak yönünde geliştirilmesi gerektiğini düşündüğü sonucuna da ulaşılmıştır.

Muhtarlar; İçişleri Bakanlığı’nın geliştirdiği Muhtar Bilgi Sistemi hakkında ise yeterli bilgiye sahip değildir. Sistem ile ilgili olarak bir eğitim programı düzenlenmesi gerektiğini düşünmektedirler. Kaldı ki, muhtarların yeterli bilgiye sahip olmadıkları bir sistemi aktif bir biçimde kullanmaları da söz konusu olmamaktadır. Temelde, bilgisiz olmaları ya da yeterli bilgiye sahip olmamaları nedeniyle sistem sayesinde İçişleri Bakanlığı’na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştıklarını düşünmedikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca sistemin, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümü noktasında etkili ve başarılı bulunmadığı görülmektedir. Ancak, tüm bu sonuçlara rağmen muhtarlar, sistem sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduklarını ve kamu yönetiminin bir parçası olarak güçlerinin, işlevlerinin arttığını düşünmektedir. Bu bağlamda, sistemin amacına uygun olduğu anlaşılmaktadır. Görülmektedir ki, sistem hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan, sistemi aktif bir biçimde kullanmayan ve sistemin etkili, başarılı olduğunu düşünmeyen muhtarlar için sistemin sadece varlığı, amacına uygun olması için yeterlidir. Aslında buradan çıkarılacak

sonuç, muhtarların kendileri için atılan adımları ve geliştirilen sistemleri içselleştirebildikleri yönünde olabilir. Ancak, uygulama aşamasında desteklenmeye (bilgilendirme toplantıları, eğitim programları vb. yoluyla) gereksinim duydukları açıktır. Muhtar Bilgi Sistemi'nin gerek Konyaaltı'ndaki, Antalya'daki gerekse tüm Türkiye'deki muhtarların kullanmalarını sağlamak yönünde geliştirilmesi gerektiği sonucu da açık bir biçimde ortaya çıkmıştır.

Muhtarların yerel yönetim birimlerine elektronik ortamda erişimlerini mümkün kılan sistemlerin Türkiye'de yaygınlaştırılması, tüm büyükşehir belediyeleri ve il belediyelerinde geliştirilmesi durumunda oldukça etkili, başarılı sonuçlar elde edileceği yönünde bir değerlendirme mümkündür. İçişleri Bakanlığı, yerel yönetim birimlerini bu yönde desteklemelidir.

Muhtar Bilgi Sistemi'nden beklenen etkinlik ve başarı ise, ancak bu sistemin ülkemizde tüm muhtarlar tarafından kullanılmasını sağlayarak elde edilebilir. Bunun için atılacak ilk adım, açıkça görülmektedir ki, muhtarların sistem hakkında bilgilendirilmesidir.

Aslında, tüm büyükşehir belediyeleri ve il belediyelerinde Muhtarlık Bilgi Merkezi gibi bir sistemin hayata geçirilerek muhtarlar tarafından kullanılmasının sağlandığı başarılı uygulamalar olduğu takdirde, muhtarların İçişleri Bakanlığı'na iletmeleri gereken ciddi sorunlarının, isteklerinin de olmayacağı söylenebilir. Dolayısıyla yerel yönetimlerde, söz konusu sistemlerle etkin, verimli bir işleyiş sağlandığında Muhtar Bilgi Sistemi'ne de gerek duyulmayabilecektir.

## KAYNAKÇA

- Akıncı, S. K., Arslan, M. ve Karapınar, P.B. (2007). *E-İş, E-Devlet, Etik*. Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Aktekin, E., Dalbay, Ö., Kaplan, A., Medeni, T. ve Medeni, T. (2012). “E-Devlet Kapısı: Sunulan E-Hizmetlerin Değerlendirilmesi ve Öneriler”. M. Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.). *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. Nobel Yayıncılık, Ankara, 263-278.
- Arıkboğa, E. (1999). “Yerel Yönetim Açısından Mahalle Muhtarlığına Bir Bakış”. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 8(3): 103-125.
- Arslan, İ. (2007). “XIX. Yüzyılda Osmanlı İmparatorluğu’nda İmamlar, Muhtarlar ve Köylüler: Balıkesir Örneği”. *U.Ü. Fen- Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(13): 235-248.
- Atam, Ş. (2013). “Osmanlı Devleti’nde Muhtarlık Teşkilatının Kurulması: Niğde Merkez Sancağı ve Bor Kazası Örneği”. *Zeitschrift für die Welt der Türken Journal of World of Turks*, 5(1): 291-310.
- Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1): 71-89.
- Bayartan, M. (2005). “Osmanlı Şehrinde Bir İdari Birim: Mahalle”. *İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Coğrafya Bölümü Coğrafya Dergisi*, (13): 93-107.
- Bayramoğlu, S. (2007). “1929: Yönetimde Merkezîyetçiliğin İnşası”. B.A. Güler (Ed.). *Açıklamalı Yönetim Zamandizini 1929-1939*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Araştırma ve Uygulama Merkezi Türkiye Cumhuriyeti İdare Tarihi Araştırması, Ankara, 21-105.
- Becker, J., Niehaves, B., Algermissen, L., Delfmann, P. and Falk, T. (2004). “E-Government Success Factors”. Proceedings of the 3rd International Conference on Electronic Government EGOV, 503-506.
- Bensghir, T.K. (2000). “Bilgi Toplumu Bakanlığı Kuruluşu Üzerine: Mekanik Bir Örgüt Mü?”, *Amme İdaresi Dergisi*, 33(3): 33-62.
- Bulut, Y. (2001). “Mahalle Muhtarlığı Üzerine Bir Araştırma”. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 10(3): 32-51.
- Çağdaş, T. (2011). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde İdari Özerklik”. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 30(1): 391-416.

- Çevik, H. H. (2004). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Çiçek, Y. (2014). “Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler”. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1): 53-64.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). “Kamu Hizmetlerinin Daha İyi Görülebilmesi İçin Alternatif Bir Yönetim Yaklaşımı: Elektronik Devlet”, *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, No: 32: 139-166.
- DPT (2002). *E-Devlete Geçiş Sürecinde KamuNet Çalışmaları*. Ankara.
- Erdoğan, Ş.Ö. (2016). “Mahalle ve Türkiye’de Mahalle Muhtarlığı”. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Erdoğan, S. (2005). “Yeni Liberal Küreselleşme Sürecinde Esnek Kamu Personel Rejimi”. *Toplum ve Hekim*, 20(1): 53-64.
- Eroğlu, H. T. (2006). “E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler”, *Sayıştay Dergisi*, (62): 83-106.
- Ertaş, H. (2016). “Yönetişim- E-Devlet Bağlamında Kamu Yönetiminin Dönüşümü”. E.Örselli ve A. Şahin (Ed.). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*, Atlas Akademi Yayınları, Konya, 35-56.
- Eryılmaz, B. (2004). “Kamu Yönetiminde Değişim”. *II. Kamu Yönetimi Formu*, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 50-64.
- Geray, C. (1995). “Habitat II Yaklaşırken: Kent Yönetimi İçin Yeni Yaklaşımlar ve Komşuluk (Mahalle) Biriminin Önemi”. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 4(6): 27-38.
- Gökçe, O. ve Turan, E. (2007). “Kamu Yönetiminin Dönüşümü ve Dönüşümün Temel Unsurları”. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(15): 175-200.
- Gökçe, O. ve Örselli, E. (2012). “E-Demokrasi Vatandaşların Siyasete İlgilerinin ve Katılımlarının Arttırılmasının Bir Aracı Mı?”. M.Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.). *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. Nobel Yayınları, Ankara, 39-64.
- Gözler, K. (2019). “Osmanlı Mülki İdare Sistemi Üzerinde Fransız Etkisi 1864 ve 1871 Nizamnamesi Fransa’dan mı İktibas Edilmiştir?”. *Amme İdaresi Dergisi*, 52(1): 1-32.
- Güler, B.A. (2013). *Türkiye’nin Yönetimi Yapı*. İmge Kitabevi Yayınları, Ankara.
- Günday, M. (2013). *İdare Hukuku*. İmaj Yayınevi, Ankara.
- Güneş, Y. (2009). “Mahalle Yönetimi”. *Türk İdare Dergisi*, (465): 113-131.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14): 48-66.

- Ho, A. T. (2002). "Reinventing Local Governments and E-Government Initiative". *Public Administration Review*, 62(4): 434-444.
- Işık, E. ve Şahin, M. (2011). "Osmanlı'dan Cumhuriyete Mahalle Yönetimi". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (30): 221-230.
- İnce, N. M. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara.
- Karahanoğulları, O. (2013). "Yerel Özerklik: Mahalli Müşterek İhtiyaçların Yerinden Yönetimi". *Beşinci Ulusal Yerel Yönetimler Sempozyumu*, s.65-97.
- Karakimseli, A. (2018). "İcra Takiplerinde Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP) Kullanımı", *Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13(1): 315-360.
- Kavruk, H. (2004). *Köy ve Mahalle: Yerleşim ve Yönetim Birimi*. Odak Yayınevi, Ankara.
- Kavruk, H. (2018). *Mahalle Yerleşimi ve Yönetimi*. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Keleş, R. (2014). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. Cem Yayınevi, İstanbul.
- Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No: 2003-38, İstanbul.
- Meydanlı, M. A. (2010). "E-Devlet ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması". *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Odabaş, H. (2008). "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2): 121-142.
- Ortaylı, İ. (2012). *Türkiye Teşkilât ve İdare Tarihi*, Cedit Neşriyat, Ankara.
- Örselli, E. ve Taşpınar, Y. (2016). "E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz". E. Örselli ve A. Şahin (Ed.). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*. Atlas Akademi Yayıncılık, Konya, 1-34.
- Pekgözlü, İ. (2016). "E-Devlet Proje Yönetiminde Örgütsel ve Yönetimsel Başarı Unsurları: PolNet Örnek Olay İncelemesi", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3): 1091-1119.
- Sargut, A.S. (2003). "Kamu Örgütleri Kuramını Arıyor: Kurumsal Bir Yaklaşım". B. Aykaç, Ş. Durgun ve H. Yayman (Ed.). *Türkiye'de Kamu Yönetimi*, Yargı Yayınevi, Ankara, 239-254.
- Sobacı, M. Z. (2007). "Yönetişim Kavramı ve Türkiye'de Uygulanabilirliği Üzerine Değerlendirmeler", *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1): 219-235.

- Sobacı, M. Z. (2012). “E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış”. M. Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.). *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. Nobel Yayınları, Ankara, 3-37.
- Söylemez, A. (2016). “Geçmişten Günümüze Türkiye’de Uygulanan Önemli E-Devlet Projeleri”. E. Örselli ve A. Şahin (Ed.). *Teoriden Uygulamaya E-Devlet*. Atlas Akademi Yayıncılık, Konya, 149-174.
- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9): 343-356.
- Şahin, A. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Atlas Akademi Yayınları, Konya.
- Şataf, C. ve Taşdelen, S. (2019). “Türkiye’de Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri Çerçevesinde Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği”. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 11(1): 1-23.
- Şaylan, G. (1994). *Değişim Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi*. İmge Kitabevi, Ankara.
- Şimşek, H. ve Yıldırım, A. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- T.C. Başbakanlık, (2002). *Bilgi Toplumuna Doğru Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu*. Ankara.
- Topçu, F. H. (2015). “6360 Sayılı Kanun Çerçevesinde Su Hizmetleri Yönetiminin Değişimi ve Antalya Örneği”. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (30): 86-121.
- Torres, L., Pina, V. and Acerete, B. (2005). “E-Government Development on Delivering Public Services among EU Cities”. *Government Information Quarterly*, 22(2): 217-238.
- TÜBİTAK, (1997). *Bilim ve Teknoloji Strateji ve Politika Çalışmaları*. Ankara.
- Türkiye Bilişim Derneği, (2005). *Etkin Kamu Yönetiminde ve İşleyişinde Bilişimin Rolü ve Öncelikler*, Kamu- Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği TBD Kamu- BİB, Temmuz 2005.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. Literatür Yayınları, İstanbul.
- Ünal, F. (2011). “Tanzimattan Cumhuriyete Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (30): 241-248.
- Yıldız, M. (2003). “Elektronik (E)- Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme”. M. Acar ve H. Özgür (Ed.). *Çağdaş Kamu Yönetimi I*. Nobel Yayınları, Ankara, 305-327.
- Yıldız, M. (2007). “YerelNet (Local Network): A Web Portal and Web Enabled Communication Platform for Turkish Local Governments”. B. Rocheleau (Ed.). *Case Studies on Digital Government*. Idea Group Publishing, USA, 217-229.



- Yıldız, M. (2007). “Uluslararası Kuruluşların Türkiye’nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2): 39-55.
- Zengin, O. (2014). “Büyükşehir Belediyesi Sisteminin Dönüşümü: Son On Yılın Değerlendirmesi”. *Ankara Barosu Dergisi*, (2): 93-116.

### İnternet Kaynakları

- <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/e-avrupa-girisimi/> Erişim tarihi:23.07.2019.
- <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/uluslararasi-calismalar/avrupa-icin-sayisal-gundem/eavrupa/> Erişim tarihi: 23.07.2019.
- <http://www.edevlet.gov.tr/2015/10/13/e-turkiye-girisimi-eylem-plani-2002/>. Erişim tarihi: 23.07.2019.
- <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>. Erişim tarihi: 23.07.2019.
- <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>. Erişim tarihi: 01.08.2019.
- <https://www.turkiye.gov.tr/>. Erişim tarihi: 01.08.2019.
- <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/duyuru-2019-07-17>. Erişim tarihi: 17.07.2019.
- <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/mernis-projesi-hedefleri>. Erişim tarihi: 17.07.2019.
- <https://www.nvi.gov.tr/hakkimizda/projeler/mernis/genel-olarak-mernis>. Erişim tarihi: 17.07.2019.
- <https://www.egm.gov.tr/bilgiteknolojileri/projeler>. Erişim tarihi: 17.07.2019.
- <https://www.uyap.gov.tr/Tarihce>. Erişim tarihi: 17.07.2019.
- <https://www.yerelnet.org.tr/genel/hakkimizda.php>. Erişim tarihi: 17.07.2019.
- [http://www.yerelbilgi.gov.tr/help/KullaniciKlavuz\\_v2.3.pdf](http://www.yerelbilgi.gov.tr/help/KullaniciKlavuz_v2.3.pdf). Erişim tarihi: 17.07.2019.
- <https://m.bianet.org/bianet/siyaset/171601-7482-muhtar-kulliye-yi-gordu-42-518-i-sirada>, Erişim tarihi: 01.09.2019.
- <https://www.akdenizmanset.com.tr/guncel/ornek-proje-mubim-4-yili-geride-birakti/150384/>, Erişim tarihi: 15.04.2019.
- <http://www.antalya.bel.tr/calismalarimiz/yonetim-ve-e-belediye-calismalari/antalya-buyuksehir-belediyesi-muhtarlik-bilgi-merkezi-uygulamasi>, Erişim tarihi: 15.04.2019.
- <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/muhtar-bilgi-sistemi-projesi>, Erişim tarihi: 15.04.2019.
- <http://www.antalya.bel.tr/birimler>, Erişim tarihi: 15.04.2019.

- <http://www.antalya.bel.tr/birimler/muhtarlik-isleri-dairesi-baskanligi>, Erişim tarihi: 15.04.2019.
- <http://www.milliyet.com.tr/buyuksehir-mubim-ile-hizmeti-muhtarlarin-antalya-yerelhaber-2956426/>, Erişim tarihi: 15.04.2019.
- <http://www.konyaalti.gov.tr/aa-ilcenin-tarihi>, Erişim tarihi: 15.09.2019.
- <http://www.battalgazi.bel.tr/dosya/38201610506223.pdf>, Erişim tarihi: 15.09.2019.
- [www.canaktan.org/politika/e-devlet/neden-e-devlet.htm](http://www.canaktan.org/politika/e-devlet/neden-e-devlet.htm) , Erişim tarihi: 21.07.2019.
- Bilmez, M. E. (2013). Büyükşehir Kanunu Eğitimi (Sunu). Türkiye Belediyeler Birliği, 9-10 Nisan 2013 Ordu, <http://www.tbb.gov.tr/belediye-akademisi/sunumlar/>. Erişim tarihi: 01.09.2019.
- Henden, H. B. (2005). “Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1): 1-13. <https://j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/view/114/114> . Erişim tarihi: 20.07.2019.
- OECD (2003). E-Government Studies the e-Government Imperative, OECD. [https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative\\_9789264101197-en#page50](https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page50). Erişim Tarihi: 20.07.2019.
- Sayan, İ.Ö. (Yıl Yok). “Türkiye’de İdari Sistem ve Örgütlenme”. [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a4fd2244-a04a-0eaa-9547-92e52e4fac36&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=a4fd2244-a04a-0eaa-9547-92e52e4fac36&groupId=252038). Erişim tarihi: 03.08.2019.
- Türk Dil Kurumu, Kentbilimleri Sözlüğü, 1980, <http://sozluk.gov.tr/>, Erişim tarihi: 03.08.2019.

## EK- ANKET FORMU

Değerli katılımcı,

Bu çalışma, “Muhtarların E-Devlet Uygulamalarındaki Rolü: Antalya İli Konyaaltı İlçesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tezine veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Çalışma ile elde edilen veriler başka bir amaç için kullanılmayacaktır. Soruları, seçenekleri içtenlikle, olabildiğince gerçekçi bir yaklaşımla yanıtlamanız beklenmektedir. Araştırmanın gerçekleştirilmesi için ayıracağınız zaman ve sunduğunuz katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Nezihe Ülkü EREN

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı  
Yüksek Lisans Öğrencisi

### SORULAR

**1. En son bitirdiğiniz eğitim programı:**

.....

**2. Muhtarlık görevini ne kadar süredir/ kaç dönemdir yerine getirmektesiniz?**

.....

**3. Herhangi bir kimsenin yardımı olmaksızın bilgisayar kullanabiliyor musunuz?**

.....

**4. Kullandığımız bilgisayar programları nelerdir?**

.....

.....

**5. Bilgisayar programlarını kullanabilmek için bir eğitime gereksinim duyduğunuzu düşünüyor musunuz?**

.....

**6. E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlerden yararlanıyor musunuz? (Yararlanıyorsanız) Hangi hizmetlerden yararlandığınızı belirtiniz.**

.....

.....

**7. E-Devlet Kapısı mobil uygulamasını (telefonunuzda) kullanıyor musunuz?**

.....

**8. E-Devlet uygulamalarının, genel itibariyle, kamu hizmetinin sunumunu kolaylaştırdığını düşünüyor musunuz?**

.....

.....

.....

.....

**9. Yurttaşların, örneğin nüfus kayıt örneği ve ikametgah belgelerini muhtarlıklar yerine e-Devlet üzerinden temin etmeleri muhtarların işlevini azaltmakta mıdır? Bu konuda düşüncelerinizi belirtiniz.**

.....

.....

.....

.....

**10. Cumhurbaşkanlığı tarafından düzenlenen muhtarlar toplantısına davet edildiniz mi? En son 49.su düzenlenen muhtarlar toplantısı hakkında düşünceleriniz nelerdir?**

.....

.....

.....

.....

Madde	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından geliştirilen Muhtarlık Bilgi Merkezi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.					
2.Muhtarlık Bilgi Merkezi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum.					
3.Muhtarlık Bilgi Merkezi sayesinde Büyükşehir Belediyesi'ne daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.					
4.Sorunların çözümü ve isteklerin yerine getirilmesi konusunda Muhtarlık Bilgi Merkezi oldukça başarılıdır.					
5.İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen Muhtar Bilgi Sistemi hakkında yeterli bilgiye sahip olduğumu düşünüyorum.					
6.Antalya Valiliği'nin Muhtar Bilgi Sistemi hakkında bir eğitim programı düzenlemesi gerektiğini düşünüyorum.					
7.Muhtar Bilgi Sistemi'ni aktif bir biçimde kullanıyorum.					
8.Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde İçişleri Bakanlığı'na daha hızlı, kolay ve rahat bir biçimde ulaştığımı düşünüyorum.					
9.Muhtar Bilgi Sistemi, isteklerin yerine getirilmesi ve sorunların çözümünde etkili ve başarılı bir sistemdir.					
10.Elektronik ortamda mesaj, e-posta vb. yoluyla kendimi ifade etmekte zorlanmam.					
11.Bir muhtar olarak, görev ve sorumluluklarımı yerine getirirken yüz yüze iletişim kurmanın ve sözlü ifadenin/anlatımın daha etkili olduğunu düşünüyorum.					
12.Muhtar Bilgi Sistemi sayesinde kamu kurumlarına, devlete daha yakın olduğumu fark ediyorum/hissediyorum.					
13.Muhtar Bilgi Sistemi, kamu yönetiminin bir parçası olarak gücümü ve işlevimi artırmıştır.					
14.Muhtar Bilgi Sistemi mobil uygulamasını kullanıyorum.					
15.Hem Muhtarlık Bilgi Merkezi hem de Muhtar Bilgi Sistemi, uygulama bakımından yetersiz ve geliştirilmesi gereken sistemlerdir.					

**\*Sorular dışında e-Devlet uygulamaları, Muhtarlık Bilgi Merkezi ve Muhtar Bilgi Sistemi hakkında düşünceleriniz varsa belirtiniz.**

**Ö Z G E Ç M İ Ő**

<b>Adı ve SOYADI</b>	Nezihe Ülkü EREN
<b>Doğum Yeri – Tarihi</b>	Antalya- 06.02.1992
<b>EĞİTİM DURUMU</b>	
<b>Mezun Olduğu Lise</b>	Antalya Aksu Anadolu Öğretmen Lisesi, 2006-2010
<b>Lisans Diploması</b>	Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, 2011-2016
<b>Yabancı Dil</b>	İngilizce
<b>E-Posta</b>	neziheulkueren@gmail.com

