

## Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği

Mesut KOÇ<sup>\*</sup>

Batuhan N. GÜNDOĞAR<sup>\*\*</sup>

Muhammet E. TEKE<sup>\*\*\*</sup>



### Özet

*Yeni teknolojiler ve uygulamalar hizmetlerin sunulmasında çok çeşitli fırsatlar sunmaktadır. Bu fırsatlara toplumun her kesiminin aynı oranda erişimi ise mümkün olamamaktadır. Yüksek maliyetler ve alım gücünün yetersizliği ve kullanmak için gerekli bilgi düzeyi gibi sebepler bu duruma örnek gösterilebilir. Türkiye’de yerel yönetim sistemi içinde muhtarlar halka en yakın konumdadır. Muhtarların vatandaşlara ulaşması ve vatandaşların muhtarlara kolay ulaşması açısından yeni teknolojiler önemlidir. Nicel bir durum tespiti çalışması olan bu araştırmada, köy ve mahalle muhtarlarının hizmet alımında ilgili kurumlarla ve vatandaşlarla iletişimlerinde yeni iletişim teknolojilerini ne ölçüde kullandıkları ortaya konulmuştur. Burdur ili Gölhisar ilçesindeki mahalle ve köy muhtarları örneklem alınmıştır ve veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Muhtarlara, bilgisayar ve cep telefonu ve bunlarla oluşturulan uygulamalara ilişkin sorular sorulmuştur. Araştırma sonucunda, muhtarlar tarafından yeni iletişim teknolojilerinden yeterince ve etkili şekilde yararlanılmadığı görülmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Yeni İletişim Teknolojileri, Muhtarlar, Gölhisar

## Muhtar’s Use Of New Communication Systems: Gölhisar District Example

### Abstract

*New technologic tools and applications let new opportunities through serving applications. But it is not easy for all to have the same access to new opportunities that make life easier. Reasons such as the high prices, economic level and education level required to use them can be given as examples. In Turkish local government system, muhtars are the closest directors to citizens so new technologies are important for muhtars and citizens to get in contact with. In this research, it has been tried to reveal to what extent muhtars use new communication technologies in their communication with relevant institutions and citizens in service providing. Muhtars in Gölhisar district of Burdur province were sampled and the survey technique was used as the data collection method. As the result of the research, it is seen that the new communication technologies are not used sufficiently and effectively by muhtars.*

**Keywords:** New Communication Systems, Muhtars, Gölhisar

\* Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Gölhisar Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Tapu Kadastro Bölümü, mesutkoc@gmail.com

\*\* Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Gölhisar Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Tapu Kadastro Bölümü, bthngndgr@gmail.com

\*\*\* Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Gölhisar Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 1912902026@ogr.mehmetakif.edu.tr

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

**Giriş**

Üniter bir devlet yapısına sahip Türkiye’de idare, merkezi ve yerel yönetimler olarak yapılandırılmıştır. Anayasa’da idarenin kuruluş ve görevleriyle bir bütün olduğu ve kanunla düzenleneceği vurgulanmış ve idarenin kuruluş ve görevleri merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayandırıldığına yer verilmiştir. Merkezden yönetim, başkent ve taşra teşkilatlarından oluşmaktadır. Yerel yönetimler ise merkezi yönetimin ve kısmen devlet tüzel kişiliğinden ayrı kamu tüzel kişiliklerinden oluşur. Sınırları içindeki halkın yerel hizmetlerini sağlayan mahalli olarak da adlandırılan yerel idareler, seçimler yoluyla işbaşına gelen organlardan oluşur. Büyük yerleşim yerlerinde büyükşehir belediyeleri, il-ilçe belde belediyeleri ve İl Özel İdareleri bulunurken, kırsal alanlarda İl Özel İdarelerinin birimleri ve köyler bulunur.

Belediye sınırları içerisinde yer alan mahalleler ve belediye sınırları dışındaki köylerde muhtarlıklar bu birimlerin temsilcileridirler. Tarihsel süreçte bakıldığında, yerel yönetimin temelinde de muhtarlıkların yer aldığı söylenebilir. Büyükşehir olmayan illerde köy muhtarlıkları ve mahalle muhtarlıkları bulunurken, büyükşehirlerde köy gibi tüzel kişiliği kurulmamış sadece mahalleler bulunur. “Köylerde muhtarlar ihtiyar heyeti ile birlikte köyün tüm mahalli hizmetlerinden yetkili ve sorumludurlar. Mahallelerde ise yasal statüyle tüzel kişilik bulunmamasına rağmen günlük hayata ilişkin bütün mahalli ihtiyaçların karşılanması konularında geniş ve sistemli örgütsel bir işleyiş vardır.” (Arıkboğa, 1999, s.106).

İletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler kentlerin yönetim biçimlerini hem yönetenler hem de yönetilenler açısından doğrudan etkilemektedir. “Gelişen iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlar sayesinde, her geçen gün, geleneksel yönetim şekilleri ve araçlar yerlerini yeni yapılanmalara ve iletişim araçlarına bırakmaktadır.” (Koç, 2018, s.89) İletişim ortamlarının başında gelen internet, halkın yönetime katılmasına büyük katkı sağlamıştır. Gerek merkezi yönetim gerekse yerel yönetim

birimleri yüksek bütçeler ayırarak internet üzerinden çeşitli şekillerde halka ulaşım onların talep ve şikayetlerini alacak sistemler kurma yoluna gitmişlerdir. Ancak, önemli bir katılım aracı ve yönetsel süreçleri kolaylaştırma aracı olarak görülen internetin, özellikle Türkiye gibi az gelişmiş ülkelerde, insanların ekonomik kaygılarının ilk ve öncelikli sorun olduğu toplumlarda bir lüks olduğunu kabul etmek gerekir (Çukurçayır, 2012, s.158). Çünkü internet kullanımını da etkileyen ve etkilenen arasında minimum bir kültürel benzeşmenin varlığını kaçınılmaz kılmaktadır. “Yurttaşın, karar alma süreçlerine katılımı için gerekli kurumsal düzenlemelerin olmadığı siyasal sistemlerde, tartışılan ve eleştirilen yanlarına karşın internet gibi çağdaş bir olgunun demokratikleşmenin güçlendirilmesi için kullanılmasını beklemek önemli bir yanıldır” (Çukurçayır, 2012, s.158). Hizmet alanlar açısından olduğu kadar iletişim teknolojilerini kullanarak hizmet üretmek durumunda olanların da bu teknolojileri kullanma konusunda yeterli donanım yanında birikim ve kapasiteye sahip olmaları gerektiği de açıktır. Çoğunluğu kırsal alanlarda bulunan köy ve mahallelerin muhtarlarının yeni iletişim araçlarını kullanmaları birçok açıdan önem arz etmektedir.

Türkiye’de yerel yönetimler, il sınırlarında Büyükşehir Belediyesi kurulu (30 il) ve Büyükşehir Belediyesi olmayan (51 il) şeklinde farklılık göstermektedir. Muhtarların yeni iletişim araçlarını kullanıp kullanmadıklarına ilişkin yapılacak araştırmanın ulusal politikada karar vericilere katkı sunması beklenmektedir. “Büyükşehir Belediyesi kurulu il örneğinde Koç’un yaptığı araştırma da katılım açısından iletişim araçlarının yeterli düzeyde kullanılmadığı ortaya çıkmıştır” (Koç, 2018, s.101). Büyükşehir Belediyesi kurulu olmayan illere ilişkin sonuçların ortaya konması karşılaştırma ve değerlendirme yapmak açısından tamamlayıcı olacaktır.

Büyükşehir Belediyesi kurulu olmayan iller arasında yer alan Burdur, nüfusu ve coğrafi yapısı açısından başta olmak üzere birçok il ile benzerlik göstermektedir. Bu çalışmada’da örneklem olarak alınmasında etkili olmuştur. 04 Şubat 2022 TÜİK

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

verilerine göre merkez ilçeye beraber Burdur’da toplam 12 ilçe, 15 belediye, bu belediye sınırları içinde 127 mahalle ve 185 köy bulunmaktadır. Bu çalışma kapsamında Burdur ili Gölhisar ilçesinde mahalle ve köy muhtarlarının yeni iletişim teknolojilerinden yeterince ve etkili şekilde yararlanıp yararlanmadıkları araştırılmıştır.

## **1. Kavramsal Çerçeve**

### **1.1 Muhtarlık**

Muhtarlık, köy ve mahalle idari yapılanmasında yer alan, çoğunlukla muhtar ve ihtiyar heyeti için kullanılan bir kavramdır. Türk Dil Kurumu sözlüğünde muhtarlık, “muhtarın görevi veya makamı, muhtarın görevini yaptığı yer” olarak geçmektedir (TDK, 2011). Halka en yakın yönetsel birim olarak ifade edilen muhtarlık iki ayrı yapı için kullanılmaktadır. Bunlardan birisi yerel yönetim birimi olan köy diğeri de Osmanlı Devletinden günümüze kadar ulaşmış bir yönetim geleneği olan mahalledir. Dolayısıyla muhtarlık mevzuatta kavram olarak tek olmasına rağmen uygulamada köy ve mahalle olmak üzere iki farklı yönetsel biçime tekabül etmektedir. “*Köy tüzel kişiliğe sahip iken, mahalle belediye içerisinde yer alan ancak tüzel kişiliği bulunmayan ve yerel yönetim birimi olup olmadığı halen tartışılan yönetsel bir birimdir*” (Acar ve Koç, 2016, s.179). Tarihi çok eski olmasına rağmen muhtarlığa son yıllarda ilgi artmıştır. Aldıkları maaşlar başta olmak üzere yeniden düzenlenen özlük hakları ve Cumhurbaşkanlığı nezdinde yapılan Muhtarlar toplantılarının bunda etkili olduğu söylenebilir. Köy muhtarlıkları sahip olduğu yetkiler açısından, mahalle muhtarlıkları ise belediyeler nezdinde yapılan yeni düzenlemeler sonrası dikkat çekmektedir.

Hem köy muhtarlığı hem de mahalle muhtarlığında, muhtarların kendileri gibi 5 yıllığına seçilerek gelen ihtiyar heyetleri ile birlikte, kendi göreceği işler olduğu gibi, devlete ait işleri yürütme ve merkezi yönetim birimlerine yardımcı olma görevleri mevcuttur. Kaymakamlar muhtarların amiri konumunda bulunur ve izin vb. birçok işlem kaymakamlıklar vasıtasıyla yürütülür. Küçük kentlerdeki mahallelerde ve büyük kentlerin bazı gecekondular ve

gelenekselliğini sürdüren mahallelerinde muhtarlığın ilk başvurulacak merci konumunda olması önemli bu kurumun toplumdaki konumu açısından önemlidir (Kavruk, 2004, s.239).

Tarihsel süreçte çok sayıda değişikliğe uğrayan muhtarlığa ilişkin olarak bu çalışma kapsamında kronolojiye yer verilmemiştir. Köy muhtarlığı ve mahalle muhtarlığına ayrı başlıklar halinde değinilmiştir.

### **1.2 Köy Muhtarı**

Türkiye’de yerel yönetim birimleri; il özel idareleri, belediyeler ve köyler olarak yapılandırılmıştır. Köyün tarihi çok eskilere dayanmakla birlikte halen 1924 yılında çıkarılan 442 Sayılı Köy Kanunu yürürlüktedir. Kanuna göre köyün muhtarı hem köy idaresinin başı, yürütme organı hem de devletin köydeki temsilcisidir. Muhtar köy derneği tarafından çoğunluk sistemine göre seçilir. Görev süresi beş yıl olan muhtarların görevleri devlet ve köy işleri olarak ayrılmış ve kanunda ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Muhtarın devlet işleri hükümetçe bildirilecek mevzuatı köy içinde ilan etmek, kanun, tüzük, yönetmelik ve emirlerle kendisine verilen işleri görmek, köy içinde güvenliği korumak, köylünün sağlığının korunmasına ilişkin tedbirleri almak, asker ve vergilerin toplanmasında yetkililere yardımcı olmaktır. “*Muhtarın köy ile ilgili işleri arasında, köy tüzel kişiliğini temsil etmek, mahkemelerde davalı ve davacı olarak köyü temsil etmek, köy ihtiyar heyeti kararlarını uygulamak, köy işlerine harcanacak paraları toplamak ve gerekli harcamaları yapmak sayılabilir*” (Parlak, 2020, s.317). Muhtarların çalışmaları esnasında, köylerdeki dağınık kırsal yerleşim şekilleri dikkate alındığında, yeni iletişim teknolojilerini kullanmalarının işlerini kolaylaştıracağı açıktır.

Muhtarlar devlet memuru gibi maaş alırlar ve kamu görevlisi sayılırlar. “*Muhtarların kararları kaymakam ve valinin vesayet denetimine tabidir. Vesayet denetimi muhtarın uygun bulunmayan kararlarının bozulması ile sonuçlanabilir ancak son kararı yine köyü temsil eden muhtar ve köylü verir*” (Karakılçık, 2016, s.220). Muhtarlar görevlerine ilişkin suçlarda devlet memurları gibi

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

yargılanırlar. Sahip olduğu yetkileri açısından seçimlerde aday sayısında artış olduğu gözlenen köy muhtarlığına ilişkin olarak Toprak ise, “köy idarelerinin kaynak yetersizliği, işlevlerde yetki ve sorumluluk belirsizliği gibi nedenlerle çekiciliğini kaybetmekte olduğuna dikkat çekmektedir” (Toprak, 2021, s.113). Son dönemde özlük hakları iyileştirilen muhtarların köylerde etkisinin de artacağı söylenebilir.

### **1.3 Mahalle Muhtarı**

Belediye sınırları içinde yer alan mahalle muhtarlıklarının durumu köy idaresi gibi mevzuatta net bir biçimde düzenlenmemiştir. Köylerdeki gibi bir tüzel kişiliği bulunmayan mahalle muhtarlığının belediyenin bir alt birimi gibi çalışmakta olduğu ve daha çok yerel hizmetlere aracılık ettiği söylenebilir. Türkiye’de en küçük ve en yaygın yerel yönetim birimi olan mahallelere ilişkin köy de olduğu gibi özel bir düzenleme bulunmamaktadır. 5393 sayılı Belediye Kanununda kısa bir bölümde yer almaktadır. Bu kanuna göre mahalle, muhtar ve ihtiyar heyeti tarafından yönetilir. Belediye sınırları içinde mahalle kurulması, kaldırılması, birleştirilmesi, bölünmesi, adlarıyla sınırlarının tespiti ve değiştirilmesi, belediye meclisinin kararı ve kaymakamın görüşü üzerine valinin onayı ile olur. Muhtar, 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 iş birliği yapmak ve kanunlarla verilen diğer görevleri yapmakla yükümlüdür. Belediye sınırları içinde nüfusu 500’ün altında mahalle kurulamaz (5393 Sayılı Belediye Kanunu). Usta’ya göre (2008, s.9) “mahalle bir kentin ya da kasabanın belli sınırlara ayrılmış, kendi başına yaşam olanakları bulunan en küçük yerleşim yeri olarak tanımlanan mahalle; komşuluk ilişkileri bakımından önem taşıyan, yüz yüze ilişkilerin egemen olduğu yerel yaşam alanlarıdır”. Mahalle muhtarlığının tüzel kişiliğinin bulunmaması ise büyük bir dezavantaj olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü mahalle muhtarının bütçesi yoktur ve mahalli küçük işlerde

bile salt muhtarlık olarak işlevsiz kalmaktadır. Arıkboğa ise muhtarlığın köklü geçmişine dikkat çekerek; “mahalle muhtarlığının uzun hikayesine bakıldığında, günün sonunda muhtarlık kurumunun ayakta kalmayı başardığı ve ayrıca yeni bir geçiş döneminde, öneminin yeniden artmış olduğu görülmektedir.” (Arıkboğa, 2018, s.33).

Mahalle muhtarları köy muhtarlarına nazaran daha toplu yerleşim alanlarında görev yapmakta ancak nüfus itibarıyla daha fazla hedef kitleye sahiptir. Yeni iletişim teknolojilerinin kullanımında internet başta olmak üzere erişim ve kullanımın yüksek olması nedeniyle mahalle muhtarlarının avantajlı olduğu söylenebilir. Yetkileri hemen hemen olmayan mahalle muhtarlarının sorumluluk açısından köy muhtarları gibi zorunlu yapmakla oldukları görevler bulunmamaktadır.

### **1.4 Yeni İletişim Teknolojileri**

İletişim araçları her geçen gün gelişmekte, erişim imkanı çeşitlenmekte ve çoğalmaktadır. Yeni ifadesi bile çok kısa sayılabilecek bir süre içinde karşılığını yitirebilmektedir. Yeni iletişim teknolojileri sıkça kullanılan bir terim olmakla birlikte, kapsadıkları sürekli yenilenen ve değişen teknolojik gelişmelerin sonucu olduğu için anlamı da muğlaklaşabilmektedir. Yakın bir döneme kadar yeni iletişim teknolojileri dendiğinde anlaşılan uydudan televizyon yayını ve bir takım telekomünikasyon hizmetleriyken, bugün bu terim kullanıldığında daha ziyade dijital televizyon ve internet ve internet üzerinden kullanılan mobil uygulamalar akla gelmektedir. Gerçekten de, yeni iletişim teknolojileri terim olarak, belli bir teknoloji ya da teknolojiler grubunu tanımlamaktan çok, bir gelişmeyi ifade etmektedir. “1980’lere kadar üç ayrı alan olarak gelişen yayıncılık, telekom ve bilgi-işlem sektörlerinin yöndeşmesi, sürekli yeni teknolojik araçları ve bunların sağladığı olanakları ortaya çıkartmaktadır” (Tuncel, 2003, s.85). Yeni iletişim teknolojileri, verilerin dijital ortamlara kaydedildiği, zaman ve mekân sınırlılığı azaltan, çok miktardaki bilginin çeşitli taşınabilir donanımlar vasıtasıyla aktarılabilirdiği, etkileşimli uygulamalar olarak hayatı kolaylaştırabilen niteliktedir. Yeni iletişim teknolojileri ile saatler,

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

günler sürecek işler dakikalara ve hatta saniyelere sığdırabilmektedir. Ancak bu teknolojilerin toplumsal hizmette verimli bir şekilde kullanılabilmesi, hem hizmet verenler hem de hizmet alanlar açısından bu araçların kullanımının bilinmesiyle doğru orantılıdır. Bu da, özellikle yeni iletişim teknolojilerinin kullanımı açısından belli düzeyde eğitimi gerektirebilmektedir.

Yeni iletişim teknolojilerini, haberleşmeyi sağlayan, kişilere bireysel ve toplumlara kitlesel olarak hızlı ve etkili iletişim ortamı sunan teknolojik araçların tümü olarak düşündüğümüzde çok geniş bir yelpazede yazılım ve donanım entegrasyonu karşımıza çıkacaktır. Bu çalışmada yeni iletişim teknolojileri; internet uygulamalarını çalıştırabilen bilgisayar ve cep telefonları, web siteleri, anlık mesajlaşma uygulamaları ve sosyal medya hesapları ile sınırlandırılmıştır. Bugün dünyada pek çok yönetim interneti vatandaşlara daha fazla imkanlar sunmak için kullanmaktadır. Çeşitli düzeydeki yönetim birimleri, internet siteleri oluşturarak internet ağlarına açılmakta ve bu şekilde halka hizmet seçeneklerini genişletmektedirler. İnternet siteleri sayesinde yerel yönetimler sohbet odaları oluşturmakta, kamuyla ilgili çeşitli kayıtlarını internet üzerinden gerçekleştirebilmekte, iş saatlerini duyurmakta, resmi kurumların yerlerini şekillerle göstermekte, iş fırsatlarını ilan etmekte, trafik ve hava durumu güncellemeleri yaparak vatandaşlara hizmet sunmaktadırlar. Ayrıca bazı yönetimler interneti başvuru ve dilekçe formları sunma aracı olarak kullanmaktadırlar. Başvuru doldurulup elektronik ortamda ilgili birime gönderilebilmekte ve başvurunun kabul edilir olup olmadığı yine elektronik olarak kontrol edilebilmektedir. “İnterneti yerel yönetimler aynı zamanda seçmenlerinin toplumsal sorunlar hakkında ne düşündüğünü öğrenmek için de kullanmaktadırlar” (Bowser, 1998, s.33’ten aktaran Sitembölükbaşı, 2003, s.195). Denilebilir ki, “internet aracılığıyla oluşturulan küresel iletişim ortamı, kamu yönetimini etkin, verimli, kaliteli kılacak ve katılımcı demokrasiyi işler bir yapıya dönüştürmeyi kolaylaştıracak e-devlet modelini ortaya çıkarmıştır” (Yıldırım ve Öner, 2004, s.50). Bu durumun doğal bir sonucu olarak

devlet kurumları ile birlikte yerel yönetimler de imkanları ölçüsünde bu araçları kullanarak hizmet vermeye başlamıştır.

### **1.5 Muhtar Bilgi Sistemi**

Muhtar Bilgi Sistemi, İçişleri Bakanlığı tarafından muhtarların elektronik ortamda istek görüş ve önerilerini ile edebilmeleri görevlerini kaliteli etkin ve hızlı yürütmelerini amacı ile geliştirilmiş ve 2015 yılından beri muhtarların hizmetinde olan bir uygulamadır. Muhtarlar [www.muhtar.gov.tr](http://www.muhtar.gov.tr) üzerinden uygulamaya ulaşabilmektedir. Muhtarlar tarafından yapılan talep, öneri ve şikayetler Muhtarlar Dairesi Başkanlığı tarafından valiliklere ve belediyelere iletilmektedir. Mobil uygulama (Android ve iOS) üzerinden ulaşılabilen sistemin uygulamasının telefon ve tabletlere indirilerek kullanılma özelliği bulunmaktadır. İnternet bağlantısının yeterli düzeyde sağlanmadığı köylerde birçok yeni iletişim araçları gibi bu sisteminde çok katkı sağlamayacağı söylenebilir.

### **2. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmada, Burdur ili Gölhisar ilçesindeki mahalle ve köy muhtarlarının yeni iletişim teknolojilerini kullanıp kullanmadıkları, kullananların ne ölçüde kullandıklarının ortaya konulması amaçlanmıştır. Mahalle ve köy muhtarlarının yeni iletişim teknolojilerini kullanım biçimlerini ortaya çıkarmak üzere anket tekniğine dayalı bir çalışma yürütülmüştür. Muhtarların yeni iletişim teknolojilerini kullanıp kullanmadıkları, kullananların hangi iletişim teknolojilerini kullandıkları ve gerekli donanıma sahip olup olmadıkları sorulmuştur. Elde edilen bulgular muhtarların görev yaptıkları birimin mahalle ve köy olması dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

### **3. Yöntem ve Analiz**

Araştırmada, Burdur ili Gölhisar ilçesindeki mahalle ve köy muhtarları ile 10 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Araştırma evreni muhtarlar olup örnekleme Burdur ili Gölhisar ilçesindeki mahalle ve köy muhtarları oluşturmaktadır. Hazırlanan ankette aşağıda verilen soruların cevapları aranmıştır.

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

- Muhtarlık yaptığınız bölgede internet hızı yeterli midir? (Sabit ADSL ve Mobil internet)
- Bilgisayarınız var mı?
- Bilgisayar kullanabiliyor musunuz? (Ofis uygulamaları, yazıcı ve temel yazılımlar)
- Akıllı Telefonunuz var mı? (Mobil uygulamaları çalıştırabilecek yeterlilikte)
- İnternet siteniz var mı? (kendi şahsına ya da muhtarlığa ait)
- Sosyal medya hesabınız var mı?
- Sosyal medya hesabınız var ise hangilerini sıklıkla kullanıyorsunuz?
- Muhtar Bilgi Sistemini daha önce kullandınız mı?
- Muhtar Bilgi Sistemini kullanmış ise sistemden aldığımız geri dönüş yeterli mi?
- Merkezi ve yerel yönetimler ile nasıl iletişim kuruyorsunuz?

#### **4. Bulgular ve Tartışma**

Burdur ili Gölhisar ilçesinde, 2019 yılında yapılan Mahalli İdareler Seçimleri sonrası seçilen muhtarlar görev yapmaktadırlar. 21 muhtar ile görüşme planlanmış, 18 muhtar ile görüşülerek veri toplanmış 3 muhtar cevap vermekten çekindiği için veri alınamamıştır. Görüşülen muhtarlara bulguların analizinde yararlanmak amacıyla yaşları, eğitim düzeyleri ve kaçınıcı dönem muhtarlık yaptıkları sorulmuştur. 9 mahalle 9 köy muhtarından elde edilen bulgular araştırmanın amacı doğrultusunda incelenmiştir.

#### **4.1 Demografik Bulgular**

Örneklem olarak alınan Burdur ili Gölhisar ilçesinde görevde olan mahalle ve köy muhtarlarının görev yerleri (köy ya da mahalle), muhtarlık yaptığı dönemler, eğitim düzeyleri, yaş ve muhtarlık dışında yaptıkları meslekler Tablo 1, Tablo 2, Tablo 3, Tablo 4 ve Tablo 5’te sunulmuştur. Muhtarların muhtarlarının tamamı erkektir. Hiç kadın muhtarın olmaması dikkat çekicidir. Muhtarların tamamına yakınının 40 yaşından büyük olduğu görülmüştür. Sadece bir muhtar 18-40 yaş aralığındadır. Muhtarlar

arasında yükseköğrenim görmüş muhtar bulunmamaktadır. Muhtarlar arasında yükseköğrenim görmüş muhtar bulunmamaktadır. Muhtarların çoğunluğunun çiftçi ve esnaf olduğu görülmüştür.

**Tablo 1.** Muhtarların görev yerleri

| Görev Yeri | Muhtarlık Sayısı |
|------------|------------------|
| Köy        | 9                |
| Mahalle    | 9                |
| Toplam     | 18               |

Araştırma kapsamında görüşülen muhtarların 9’u Gölhisar ilçesine bağlı köylerin muhtarıdır. Gölhisar Belediye sınırları içindeki mahallelerde görev yapan 9 mahalle muhtarı bulunmaktadır.

**Tablo 2.** Muhtarların Yaşları

| Muhtarların Yaşları | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı | Toplam |
|---------------------|----------------|--------------------|--------|
| 18/40               | 1              | -                  | 1      |
| 41/50               | 4              | 6                  | 10     |
| 51/60               | 3              | 3                  | 6      |
| 60 yaş üstü         | 1              | -                  | 1      |
| Toplam              | 9              | 9                  | 18     |

Görüşülen muhtarların yaşlarına bakıldığında 41-60 arasında yoğunlaştığı görülmektedir. 2018’de yapılan yasal düzenleme ile muhtar seçilme yaşı 18’e indirilmesine rağmen genç muhtar sayısının çok az olması dikkat çekicidir.

**Tablo 3.** Muhtarların eğitim düzeyleri

| Eğitim Türü | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı | Toplam |
|-------------|----------------|--------------------|--------|
| İlkokul     | 4              | 5                  | 9      |
| Ortaokul    | 3              | 4                  | 7      |
| Lise        | 2              | -                  | 2      |
| Toplam      | 9              | 9                  | 18     |

Araştırma kapsamında görüşülen çoğunlukla ilkökul ve ortaokul mezunu oldukları görülmektedir. Yükseköğrenim mezunu muhtar

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

bulunmamaktadır. Muhtarların eğitim seviyelerinin ilköğretim ve ortaokul olması köylerde beklenen bir durum olabilecek iken ilçe merkezi mahallelerinde de benzer oranın çıkması dikkat çekicidir. Merkez mahallelerin muhtarları arasında da lise mezunu muhtar bulunmamaktadır.

**Tablo 4.** Muhtarlık yapılan dönemler

| Dönemler | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı | Toplam |
|----------|----------------|--------------------|--------|
| 1. Dönem | 6              | 4                  | 10     |
| 2. Dönem | 2              | 2                  | 4      |
| 3. Dönem | -              | -                  | -      |
| 4. Dönem | 1              | 2                  | 3      |
| 5. Dönem | -              | 1                  | 1      |
| Toplam   | 9              | 9                  | 18     |

Araştırma kapsamında görüşülen muhtarların yarıya yakını yeni seçilmiş ve birinci dönem görev yapmaktadırlar. Muhtarlığının birinci döneminde olan muhtarların sayısı köy muhtarlarında daha fazladır. Mahalle muhtarları arasında dördüncü ve hatta beşinci dönemini yürüten muhtarın olması dikkat çekicidir.

**Tablo 5.** Muhtarların muhtarlık görevleri dışındaki yaptıkları meslekleri.

| Meslekler      | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı | Toplam |
|----------------|----------------|--------------------|--------|
| Çiftçi         | 4              | 1                  | 5      |
| Emekli         | 2              | -                  | 2      |
| Esnaf          | -              | 7                  | 7      |
| Hayvancılık    | -              | 1                  | 1      |
| İnşaat Sektörü | 2              | -                  | 2      |
| Şoför          | 1              | -                  | 1      |
| Toplam         | 9              | 9                  | 18     |

Muhtarlara muhtarlık dışında meslekleri sorulmuş ve mahalle muhtarlarının büyük çoğunluğunun esnaf olduğu görülmüştür. Köy muhtarlarında ise beklenilebilecek bir durum olarak çiftçiliğin yaygın meşguliyet olduğu görülmektedir.

**Tablo 6.** Muhtarlık bölgesindeki sabit ya da mobil bağlantı hızı (internet çekim gücü).

| Çekim Gücü | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı |
|------------|----------------|--------------------|
| Çok Kötü   | 2              | -                  |
| Kötü       | 2              | -                  |
| Orta       | 3              | 7                  |
| İyi        | 2              | 2                  |
| Çok İyi    | -              | -                  |

Muhtarlara buldukları yerleşim yerindeki internet bağlantı hızı sorulmuştur. Çok kötü, kötü, orta, iyi ve çok iyi şeklinde sunulan seçeneklerden tercih yapmaları istenmiştir. İki köy muhtarı bağlantı hızına çok kötü derken, ilçe merkezinde bulunan hiçbir mahalle muhtarı çok kötü cevabı vermemiştir. Ancak mahalle muhtarlarının büyük çoğunluğu orta düzeyde idare eder nitelikte olduğunu belirtmiştir. İnternet bağlantı hızının iyi olduğunu belirten sadece iki köy ve iki mahalle muhtarının olması henüz internet bağlantılarının yeterli düzeyde olmadığını göstermektedir. İlçe merkezinde bulunan mahallelerde internet

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

bağlantısının çok iyi durumda olmaması da dikkat çeken bir husustur.

**Tablo 7.** Muhtarların bilgisayara sahip olup olmamaları.

| Görev Yeri | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı |
|------------|----------------|--------------------|
| Var        | 4              | 5                  |
| Yok        | 5              | 4                  |

İletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşlara daha etkili ve kolay hizmet sunması beklenen muhtarların bilgisayar sahibi olmaları önemlidir. Beş köy muhtarı ve dört mahalle muhtarı bilgisayarları olmadığını belirtmiştir. Günümüzde akıllı telefonların bilgisayarda çalıştırılan birçok uygulamayı çalıştırdığı dikkate alındığında bilgisayarı olmasa da birçok uygulamayı kullanabilecektir. Bilgisayarı olduğunu belirten muhtarlardan yarısının dizüstü bilgisayarı olduğu görülmüştür.

**Tablo 8.** Muhtarların akıllı telefona sahip olup olmamaları.

| Akıllı Telefon | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı |
|----------------|----------------|--------------------|
| Var            | 9              | 8                  |
| Yok            | -              | 1                  |

Araştırma kapsamında muhtarlara akıllı telefona sahip olup olmadıkları sorulmuştur. Köy muhtarlarının tamamına yakınının akıllı telefon kullandıkları, mahalle muhtarlarından sadece bir muhtarın akıllı telefonu olmayıp tuşlu cep telefonu kullandığı görülmüştür. Birçok yeni uygulamanın çalıştırılabildiği akıllı telefonların bilgisayarlardan daha yaygın bulunduğu görülmektedir. Yeni iletişim teknolojileri kapsamında sunulabilecek hizmetler için muhtarların gerekli donanımına sahip olması kadar hizmet alacaklarında aynı imkana sahip olması gereklidir.

**Tablo 9.** Muhtarların sosyal medya hesabına sahip olup olmamaları.

| Sosyal Medya Hesabı | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı |
|---------------------|----------------|--------------------|
| Var                 | 9              | 7                  |
| Yok                 | -              | 2                  |

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte sayıları artan sosyal medya ortamlarının kullanıcı sayıları da her geçen gün artmaktadır. Köy muhtarlarının tamamı sosyal medya kullandıklarını belirtmiştir. 2 mahalle muhtarının sosyal medya hesabı bulunmamaktadır. Muhtarların kullandıkları sosyal medya ortamları Tablo 10’da verilmiştir. Facebook ve Whatsapp uygulamalarının çoğunlukla kullanıldığı görülmüştür. Twitter’in ise çok az sayıda kullanıldığı görülmüştür.

**Tablo 10.** Sosyal medya hesabı olan muhtarların kullandığı sosyal medya ortamları.

| Uygulama  | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı | Toplam |
|-----------|----------------|--------------------|--------|
| Facebook  | 9              | 7                  | 16     |
| Instagram | 5              | 5                  | 10     |
| Whatsapp  | 9              | 7                  | 16     |
| Twitter   | 2              | 1                  | 3      |
| Diğer     | -              | 1                  | 1      |
| Hiçbirisi | -              | 2                  | 2      |
| Toplam    | 25             | 23                 | 48     |

Sosyal medya hesabı kullanan muhtarlara, vatandaşların, gerekli olduğunda ulaşmaları mümkün hale gelmektedir. Ancak burada sosyal medya hesaplarının tamamının kişisel hesaplar olduğu, köy ve mahalle adına açılmış hesaplar olmadığı görülmüştür. Bu durumun muhtarlar açısından bağlayıcılığı olmadığı ve vatandaşların bu ortamları kullanma konusunda çekimser kalacağı söylenebilir.



**Tablo 11.** Muhtarların kendisine ait internet sitesinin olup olmaması.

| İnternet Sitesi | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı |
|-----------------|----------------|--------------------|
| Var             | -              | -                  |
| Yok             | 9              | 9                  |

Muhtarlara köy ve mahalleleri veya kendilerine ait internet sitelerinin olup olmadığı sorulmuştur. Gölhisar ilçesinde hiçbir köy ve mahalle muhtarının internet sitesinin olmadığı görülmüştür. Cep telefonu üzerinden çalıştırılan uygulama çeşitliliğinin artması internet sitesi gibi maliyetli bir seçeneğin kullanımını azaltmaktadır. Gölhisar’da da bu durum açık bir şekilde görülmüştür.

**Tablo 12.** Muhtarların Muhtar Bilgi Sistemini kullanmaları.

| Muhtar Bilgi Sistemi | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı |
|----------------------|----------------|--------------------|
| Evet                 | 2              | 3                  |
| Hayır                | 7              | 6                  |

Muhtarlara, İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanan Muhtar Bilgi Sistemini kullanıp kullanmadıkları sorulmuştur. Köy muhtarlarından sadece 2 köy muhtarı kullanırken 7 muhtar kullanmadığını belirtmiştir. Mahalle muhtarları arasında da Muhtar Bilgi Sisteminin yeterli kullanılmadığı görülmektedir. Muhtar Bilgi Sistemini kullanan muhtarlara sistemden yapılan geri dönüşten memnuniyetleri sorulmuş ve yeterli düzeyde olmadığı görülmüştür. Sistemin muhtarlar tarafından kullanılmamasında taleplerin olumsuz sonuçlanmasının etkili olduğu söylenebilir. Muhtarların hizmet almak için başvurdukları kurumlarla nasıl iletişim kurdukları sorulmuş ve sonuçlar Tablo 13’te verilmiştir. Muhtarların hala geleneksel yöntem olan telefon ve yüz yüze görüşmeyi tercih ettikleri görülmüştür.

**Tablo 13.** Muhtarların kamu kurumları, belediye ve İl Özel İdaresi ile iletişim kurma yöntemi.

| İletişim Yöntemi   | Köy Muhtarlığı | Mahalle Muhtarlığı |
|--------------------|----------------|--------------------|
| Telefon Yoluyla    | 6              | 7                  |
| Yüz yüze görüşerek | 3              | 1                  |
| Diğer              | -              | 1                  |

Köy muhtarlarının kurumlarla telefon yoluyla iletişim kurmalarının geleneksel alışkanlardan kaynaklandığı söylenebilir. Diğer taraftan kırsal alanlarda internet erişiminin yeterli olmaması da etkilemektedir.

### Değerlendirme ve Sonuç

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, birçok alanda hızlı bir dönüşüm yaşanmasına sebep olmuştur. Günümüz toplumlarında, bilgisayarlar her alanda yaygın olarak kullanılırken, yeni toplumun şekli de bilgisayarlar ve yeni iletişim teknolojileri tarafından çizilmektedir. “Zaman ve mekândan bağımsız olarak iletişimi mümkün kılan internet teknolojisi, bilginin dolaşımında sağladığı kolaylıklarla hızlı bir değişim ve gelişimin önemli araçlarından biri olarak ön plana çıkmaktadır” (Holat ve Seymen, 2021, s.129).

Gelişen teknolojileri sundukları hizmet alanlarına entegre eden kamu kurumlarının ve özellikle belediyelerin ve İl Özel İdarelerinin katettikleri mesafe önemlidir. Ancak köy idareleri için yeni teknolojilerden yararlanmak kolay olmamaktadır. Gerek kırsal alanlara teknolojik imkanların yeterli ve tam olarak götürülememesi, gerekse yeni teknolojilerin kullanımına ilişkin eğitim ve becerinin gerekmesi bunda etkilidir. Bu çalışmada ortaya çıkan bulgularda bu tespitlerle benzerlik göstermektedir.

Bu çalışma kapsamında, köy ve mahalle muhtarlarının iletişim teknolojilerini tam ve etkili olarak kullanamadıkları ve bunda birden çok unsurun etkili olduğu görülmektedir. Muhtarların yaş ve eğitim düzeyleri yanında yeni teknolojiler için kaliteli internet bağlantısı gerekmesi de

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

etkilidir. Diğer taraftan, merkezi yönetim ve yerel yönetim birimlerinin muhtarların kullanabilecekleri bilgisayar vb donanımları temin etmeleri, bu donanımlara ilişkin eğitim sağlamaları yerinde olacaktır. Muhtar Bilgi Sistemine olan ilgi ve talebin az olması sistemi oluşturmak kadar sürdürülebilir hale getirmenin de önemli olduğunu göstermektedir. Yeni teknolojilerin kullanımını etkili ve verimli hale getirebilmek için; internet altyapı desteği sağlanması, bilgilendirme ve eğitimlerin verilmesi, eğitim düzeyinin artırılması gibi çalışmalar kurumlar ve muhtarlar arasında vatandaşın talep, istek ve önerilerinin hızlı, güvenilir, denetlenebilir ve geri dönüşlerin kolay olmasını sağlayacaktır. Sonuç olarak, muhtarların yeni iletişim teknolojilerini etkin ve hızlı kullanabilmeleri, kamuoyu ile birlikte devletin kurumlarına güveni arttıracak ve yerel hizmetlerin kalitesini yükseltecektir.

**Kaynakça**

Acar, O. K., Koç M. (2016), 6360 Sayılı Kanun İle Birlikte Mahalleye Dönüşen Belde Mahalle Muhtarlıkları ve Köy Muhtarlıklarının Yeni Durumu; Fethiye İlçesi Üzerinden Bir Değerlendirme, Kamu Yönetimi Sempozyumu 10, 177-191.

Akpınar, R. (2017). Halka En Yakın Birim Olan Muhtarlık Müessesesi: İzmir Karşıyaka İlçesinde Nitel Bir Araştırma, Yalova Sosyal Bilimler Dergisi, 7 (13), 99-110. DOI: 10.17828/yalovasosbil.333890.

Akyıldız, A. (2006). Muhtar, DİA, 31, s. 51-53.

Alada, A. (2012). Kentsel Yönetime Katılımda Mahalle. Dosya-08: Yerel Yönetimlere Katılım, 64, 66-70.

Arıkboğa, E. (1998). Yerel Yönetimler, Katılım ve Mahalle Muhtarlığı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Arıkboğa, E. (1999). Yerel Yönetim Açısından Mahalle Muhtarlığına Bir Bakış. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8 (3), 103-125.

Arıkboğa, E. (2018). Yerel Yönetimler ve İyi Yönetişim, İstanbul: Argüden Yönetişim Akademisi Yayınları.

Aslan, C. (2021). Mahalle Muhtarlığı Hukusal ve İşlevsel Analizler. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 30 (2), 18-27. DOI: 10.35379/cusosbil.944109

Bowser, B. (1998). Opening the Windows to On-line Democracy, American City and County, vol.113/1, 32-38.

Belediye Kanunu (5393 Sayılı), Resmî Gazete Tarih: 13/7/2005, Sayı: 25874.

Çukurçayır, A. (2012). Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi, Konya: Çizgi Yayınevi.

Geray, C. (1995). Kent Yönetimi İçin Yeni Yaklaşımlar ve Komşuluk (Mahalle) Biriminin Önemi. Çağdaş Yerel Yönetimler, C.4, S.6.

Holat O. ve Seymen, E. O. (2021). Yeni İletişim Teknolojilerinin Olanaklarıyla Yeni Medya Eğitimi, Uluslararası Covid-19 Kongresi Eğitimde Yeni Normlar-II, 128-135

Karakılçık, Y. (2016), Yeni Yerel-Bölgesel Gelişmeler Işığında Yerel Yönetimler, Ankara: Seçin Yayıncılık.

Kavruk, H. (2004), Köy ve Mahalle: Yerleşim ve Yönetim Birimi, Ankara: Odak Yayınevi.

Koç, M. (2018). Dijital Çağın Etkisinde Kent, Yönetim, Siyaset, Akman vd.(ed.), Mahalle Muhtarlarının Yönetime Katılımda Yeni İletişim Teknolojilerini Kullanımı; Muğla İli Üzerinden Bir Değerlendirme (s.89-102 içinde), Detay Yayıncılık.

Ortaylı, İ. (2008). Türkiye Teşkilât ve İdare Tarihi. Ankara: Cedit Neşriyat.

Ortaylı, İ. (1979). Türk İdare Tarihi. Ankara: Todaie Yayınları.

Parlak B. (2020), Türkiye’de Yerel Yönetimler, İstanbul: Değişim Yayınları.

Sitembölükbaşı, Ş. (2003). İletişim Teknolojisindeki Yenilikler ve Temsili Demokrasinin Geleceği, Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, C.5 sayı 2, 193-213.

**KOÇ, M., GÜNDOĞAR, B. N. ve TEKE, M. E., “Muhtarların Yeni İletişim Araçlarını Kullanımı: Gölhisar Örneği”**

Şahin, Y. & Asarkaya, S. (2019). Mahalle Muhtarlığı Kurumunun Tarihi Gelişimi. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11 (3), 23-32.

T.C. İçişleri Bakanlığı. (5 Şubat 2015). Muhtar Bilgi Sistemi. <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiteknolojileri/muhtar-bilgi-sistemi-projesi> (Erişim tarihi: 10.03.2022).

Toprak, Z. K. (2021). Yerel Yönetimler, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Tuncel, S. H. (2003), Yeni İletişim Teknolojileri ve Medya, İstanbul: IPS İletişim Vakfı Yayınları.

Türk Dil Kurumu (2011). Türkçe Sözlük. (11. Baskı). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.

Usta, A. (2008), Mahalle Yönetimi ve Geleceği. Ankara: Nisan Kitabevi.

Yıldırım, U. ve Öner, Ş. (2004). Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel Yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma:Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları, The Turkish Online Journal of Educational Technology, Vol 3-1. 49-60.

Yılmaz, V. & İzci, F. & Atmaca, Y. (2020). Kırsal Yerleşim Alanlarındaki Mahalle Muhtarlığı Seçimlerinde Görülen Nüfus Değişiminin Etik Bağlamında İrdelenmesi: Akçadağ Örneği. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 49, 285-312.