

E-BELEDİYECİLİK KAVRAMI VE ALMANYA'DA E-BELEDİYECİLİK UYGULAMALARI

The Concept of E-Municipality and E-Municipal Applications in Germany

Sezgin SEZGİN* - Sahra Melisa AKPINAR**

Öz

Bu çalışmanın amacı; e-belediyeçilik uygulamalarını Almanya'nın Berlin, Hamburg, München ve Köln belediyeleri üzerinden incelemektir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve internetin yaygınlaşması, gündelik hayatın hemen her alanını dönüşüme uğratmıştır. Merkezi yönetimlerle beraber yerel yönetimlerde de çok sayıda kamusal hizmetin dijitalleştirildiği görülmektedir. Geleneksel anlamda bürokratik hizmet sunumundan vazgeçilerek kent sakinlerine yüz yüze sunulan birçok hizmetin internet ortamında sunulması olarak ifade edilen e-belediye kavramı, günümüzde birçok yerel yönetim tarafından kullanılmaktadır. Belediyeler seçilirken nüfus ölçütü esas alınmış olup yalnızca nüfusu 1 milyonun üzerinde yer alan belediyeler çalışmaya konu edilmiştir. Çalışma; nitel araştırma yöntemlerinden durum değerlendirmesi kullanılarak hazırlanmıştır. Çalışma sonucunda Almanya'da klasik anlamda bahsedebileceğimiz fatura ödeme, emlak beyanı, istek veya şikâyet hizmetlerinin dışında çok farklı e-belediyeçilik uygulamalarının olduğu görülmüştür. Ayrıca e-belediyeçilik uygulamaları seçilen yerel yönetimlerde tek düze değildir, kentlerin özgünlüğüne göre e-belediyeçilik uygulamaları da farklılaşmaktadır.

Anahtar Kelimeler: E-belediye, dijitalleşme, yerel yönetimler, yerel hizmetler, Almanya.

ABSTRACT

The purpose of this process; e-municipality is recorded through the municipalities of Berlin, Hamburg, München and Köln in Germany. The development of information and communication technologies and the widespread use of the internet have caused daily life to become almost open. It is seen that many public services are being digitalized in local governments along with central governments. The term e-municipality, which is expressed as the display of many services offered face to face to city residents on the internet by abandoning the traditional bureaucratic service delivery, is used by many local governments today. When selecting municipalities, population measurements were taken as a basis and only municipalities with a population of over 1 million were operated. The study; It was prepared using situation assessments from qualified research methods. As a result of the study, there were many different e-municipality applications in Germany other than the bill payment, real estate declaration, request or features that we have considered in the classical sense. In addition, e-municipality applications are not uniform in the selected local governments, e-municipality applications also differ according to the originality of the cities.

Keywords: E-municipality, digitalization, local governments, local services, Germany.

* Dr. Öğr. Üyesi, Kırklareli Üniversitesi, sezgin_sezgin@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-6625-3997

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Kırklareli Üniversitesi, sahramelisaakpinar@gmail.com, ORCID: 0009-0007-3032-5024

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) hızlı gelişimi ve internetin yaygınlaşması, kamu yönetiminde çağdaş dönüşümler yaratmıştır. Bu dönüşüm, sadece merkezi idareyi değil, aynı zamanda vatandaşlarla en yakın temas noktası olan yerel yönetimleri de kapsamış; belediyelerin şeffaflık, hesap verebilirlik ve etkinlik ilkeleri doğrultusunda dijital teknolojilere entegre olmasını zorunlu kılmıştır. Bu bağlamda ortaya çıkan e-belediyecilik kavramı, yerel yönetim hizmetlerinin vatandaşlara daha hızlı, etkin ve kaliteli bir şekilde sunulmasını sağlayan yenilikçi bir yaklaşımı ifade etmektedir. E-belediyecilik, yalnızca geleneksel hizmetlerin dijital ortamlara taşınmasıyla sınırlı kalmayıp, yerel yönetimlerin vatandaş odaklı bir yapıya dönüşmesini de içermektedir.

E-belediyecilik, belediyelerin vatandaş odaklı hizmet sunumuna olanak tanıyan dijital bir dönüşüm sürecini ifade etmektedir. Bu süreçte belediyeler, internet tabanlı platformlar aracılığıyla fatura ödeme, izin belgesi alma, şikayet bildirme ve bilgi edinme gibi birçok hizmeti çevrimiçi olarak sunmaktadır. Bununla birlikte, e-belediyecilik yalnızca bir hizmet sunum modeli değil, aynı zamanda vatandaşlarla daha çok etkileşim kuran, demokratik katılımı teşvike eden ve şeffaf bir yönetim anlayışını benimseyen bir yönetim modelidir. Yerel yönetimlerde böylesi bir dönüşümü sağlamak hem vatandaşların yaşam kalitesini artırmakta hem de belediyelerin maliyetlerini düşürerek etkinliklerini yükseltebilmektedir.

Dünyada e-belediye uygulamalarının gelişim süreci, başlangıçta basit sistemlerle başlamış ve zamanla daha karmaşık uygulamalara doğru hızla evrilmiştir. E-belediye uygulamaları ilk kez Almanya'nın Duisburg, Hollanda'nın Tilburg, Danimarka'nın Forum, İngiltere'nin Braintree ve ABD'nin Phoenix gibi şehirlerde hayata geçirilmiştir (Erdoğan, 2019: 557). Bu çalışmada, dünyada e-belediyecilik uygulamalarının ilk örneklerinden biri olarak Almanya seçilmiş ve diğer ülkeler, çalışmanın kapsamı açısından dışarıda bırakılmıştır.

Almanya, dünyada e-belediyecilik uygulamalarını uygulayan ilk ülkelerden biri olması sebebiyle bu alanda öncü ülkelerden biri olarak dikkat çekmektedir. Federal bir yapıya sahip olan Almanya'da yerel yönetimler, eyaletlerin özelliklerine göre çeşitlilik göstermekte ve bu durum e-belediyecilik uygulamalarına da yansımaktadır. Bu çalışma, Almanya'nın Berlin, Hamburg, München ve Köln gibi büyük şehirlerinde uygulanan e-belediyecilik hizmetlerini incelemektedir. Seçilen bu şehirler, hem nüfus yoğunluğu hem de sunulan dijital hizmetlerin kapsamlılığı bakımından dikkate değerdir. Bu kapsamda, her bir şehrin özgün özelliklerini yansıtan dijital hizmetlerin neler olduğu ve bu hizmetlerin vatandaşlar üzerindeki etkileri ele alın-

mış, ayrıca belediyelerin bu hizmetleri geliştirme süreçlerinde karşılaştıkları zorluklar değerlendirilmiştir.

E-belediyeçilik uygulamaları ile ilgili literatürde çok sayıda çalışma mevcuttur. Yapılan literatür taraması sonucunda Türkiye'deki çalışmaların 2000'li yıllardan itibaren arttığı görülmektedir. Gürler Hazman (2005) çalışmasında Afyonkarahisar'da ikamet eden vatandaşların e-belediyeçilik uygulamalarına farkındalığını ele almış; eğitim, gelir, yaş gibi faktörlerin e-belediyeçilik uygulamalarının farkındalığı üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Henden (2005) e-belediyeçilik uygulamalarının katılım üzerindeki etkilerini ele almıştır. Şahin (2007) Türkiye'de e-belediyeçilik uygulamalarını Konya örneği üzerinden incelemiş, söz konusu dönemde e-belediyeçilik uygulamalarının yeterince yaygınlaşmadığı görülmüştür. Karakurt Tosun (2008) çalışmasında Türkiye'de e-belediyeçilik uygulamalarını Bursa Nilüfer, Osmangazi ve Yıldırım belediyeleri üzerinden incelemiş ve incelenen 3 ilçe belediyesinin de e-belediyeçilik uygulamalarında oldukça başarılı olduğunu belirtmiştir. Negiz ve Saraçbaşı (2012) çalışmalarında Akdeniz Belediyeler Birliği'ne bağlı belediyelerin e-belediye uygulamalarını incelemiş ve ele alınan belediyelerin e-belediyeçilik anlayışından oldukça uzak olduklarını değerlendirmişlerdir. Çakır (2015) çalışmasında e-belediye kavramına yönelik sorunları ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerini tartışmıştır. Literatürde genellikle e-belediye uygulamalarının olumlu yönlerine vurgu yapıldığı ancak erişim sorunu, güven, mevzuat eksikliği, ilk maliyetlerin yüksek oluşu gibi çeşitli sorun alanlarına yer verilmiştir. Zeren, Sebetci ve Koçak (2015) çalışmasında Aydın'da yaşayan vatandaşların e-belediyeçilik uygulamalarına katılma duyarlılığını ölçmüş, vatandaşların e-belediye uygulamalarına katılım konusunda istekli oldukları, ancak bu isteğin çeşitli nedenlerle aktif katılım davranışına dönüşemediği tespit edilmiştir. Literatürdeki çalışmalardan görüldüğü gibi Türkiye'deki çalışmalar daha çok Türkiye'deki kentler üzerine odaklanmış olup dünyanın farklı yerlerindeki e-belediyeçilik uygulamaları yeterince çalışılmamıştır. Dolayısıyla Almanya'daki 4 kentteki e-belediyeçilik uygulamalarının değerlendirildiği bu çalışma, Türkiye'de e-belediyeçilik literatürü açısından önem kazanmaktadır.

Çalışma temel olarak 3 bölümden meydana gelmektedir. İlk olarak e-belediyeçilik kavramı açıklanarak yerel hizmetlerin sunulması perspektifinde yarattığı dönüşüm irdelenmiştir. Daha sonra çalışmanın hangi yöntemle hazırlandığı ve sınırlılıkları açıklanmıştır. Nihayetinde ve çalışmanın özgünlüğünü oluşturan bulgular bölümünde Almanya'nın idari teşkilatı hakkında bilgiler verilerek Almanya'da seçilen 4 belediyenin e-belediyeçilik uygulamaları detaylıca incelenmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. E-Belediye Kavramı

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, yalnızca bireylerin toplumsal yaşamını değil, aynı zamanda devletler ile vatandaşlar arasındaki ilişkileri de köklü bir şekilde değiştirmiştir (Chun vd., 2010: 1). Yeni teknolojilerin gündelik hayatın hemen her alanında kullanılmaya başlanması ve toplumun önemli bir çoğunluğu tarafından hızlıca benimsenmesi, idareleri de sunacakları hizmetlerde bu teknolojilerden yararlanmaya zorlamıştır.

International Telecommunication Union (Uluslararası Telekomünikasyon Birliği) tarafından 2023 yılında yayınlanan rapora göre dünya nüfusunun yaklaşık %67'sinin internete erişimi bulunmakta. Bu oran yaklaşık 5,4 milyar insana karşılık gelmektedir. 1998 yılında bu oranın yaklaşık %17'lerde olduğu dikkate alınırsa geline 25 yıllık süreçte dünya ölçeğinde kişisel internet kullanımında yaklaşık 4 katlık bir artış yakalandığı görülmektedir (International Telecommunication Union, 2023). Çeyrek yüzyıl içerisinde internet kullanımında yaşanan hızlı ilerleme; ekonomik, sosyolojik, idari ve yönetsel açıdan çok fazla dönüşümün de tetikleyicisi olmuştur.

BİT, yönetim sürecini ve şeklini de dönüşüme uğratmıştır. Toplumsal alandaki tüm aktörler gibi yönetim birimleri de yaşanan dönüşüme kayıtsız kalamamışlar, kendilerini yeni gerçeğe göre güncellemek zorunda kalmışlardır. Geleneksel anlamdaki vatandaş ile devlet, vatandaş ile yerel yönetim ilişkisi çağın gerekleri doğrultusunda değişmiş, hem merkezi ve yerel idarelerin vatandaştan beklentileri hem de vatandaşın merkezi ve yerel idarelerden beklentileri farklılaşmıştır.

İnternetin yönetim süreci ve şeklini dönüştürme serüveni, başlangıçta devlet ölçeğinde gerçekleşmiştir. Devletin sunmakla yükümlü olduğu çeşitli hizmetlerin internet üzerinden sunulmaya başlanması, e-devlet ile ilgili ilk çalışmalar olarak ifade edilebilecek denemeler, 20. yüzyılın ilk yarısından itibaren Amerika Birleşik Devletleri ile İngiltere'de görülmekle birlikte modern anlamda ve birbirine entegre bir şekilde hizmetlerin internet üzerinden sunumunun 2000'li yıllara denk düştüğü görülmektedir (Mecek, 2017: 1816).

Kamu kurumları ve belediyeler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu fırsatlardan faydalanarak kamu hizmetlerinin kalitesini, etkinliğini ve verimliliğini artırmayı hedeflemektedir. Bu amaçla, yerel yönetimlere hız ve dinamizm kazan-

dırmak için kendi web sitelerini oluşturarak dijital uygulamalardan yararlanmaya çalışmaktadırlar (Erdoğan, 2019: 552).

E-devlet uygulamalarının yerel yönetimlerdeki karşılığı, e-belediye olarak kendini göstermektedir. İnternet teknolojilerinin yaygınlaşması, merkezi yönetim birimlerinin yanı sıra halka doğrudan hizmet sunan yerel yönetimlerde de e-devlet uygulamalarının artmasına yol açmıştır. Bu bağlamda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin belediye hizmetlerine entegre edilmesiyle e-belediye kavramı doğmuştur. Ancak, e-belediye yalnızca hizmetlerin dijital platformlar üzerinden sunulmasıyla sınırlı kalmayıp, belediye yönetiminin ve bürokrasisinin daha vatandaş odaklı bir yapıya evrilmesini de kapsamaktadır (Arıkboğa, 2017: 623).

Belediyeler, kamu hizmetlerinin sunulmasında vatandaşlara en yakın yönetim birimleridir. Bu yakınlık, halkın yoğun bir şekilde belediyelere başvuru yapmasını zorunlu hale getirmektedir. Vatandaşlardan gelen taleplere daha hızlı ve düşük maliyetle yanıt verebilmek amacıyla belediyeler, hizmet kapasitelerini ve kalitelerini artırmak için internet teknolojilerine yatırım yapmaktadır. E-devlet uygulamalarının yerel yönetimlerdeki yansıması olan e-belediye, belediyelerin görev ve hizmetlerini çevrimiçi ortamda vatandaşlara sunmalarını ifade etmektedir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 273).

Başka bir tanımlamaya göre e-belediye; bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı ilerlemenin yarattığı teknolojik altyapıdan yararlanarak, geleneksel belediyeçilik anlayışının terk edilip yerel yönetimlerin kent sakinlerine daha hızlı, kaliteli ve sürekli hizmet sunması, bilgilendirmesi ve yereldeki karar alma mekanizmalarına katılımını tesis eden belediyenin internet ortamındaki uygulamaların tümüne verilen addır (Güler, 2004).

Kentsel kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynakla, çok daha hızlı, kolay, erişilebilir, bütüncül, etkili, verimli, modern, adil, şeffaf, denetlenebilir, hesap verebilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde sunulması amacıyla; belediyeler, bireyler ve kurumlarla açık ağlar veya sınırlı kullanıcıya erişim izni verilen kapalı ağlar üzerinden yazı, ses ve görüntü gibi dijital verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi ve yönetilmesine dayalı bir sistem geliştirmiştir. Bu sistemde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak, dijital ortamda bilgi paylaşımı, hizmet sunumu, mal alışverişi, tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim, denetim, tercih, onay, tahsilat, başvuru, rezervasyon ve belgelendirme gibi online (gerçek zamanlı) işlemler yapılabilmektedir. Ayrıca, bireysel katılımı ve demokratik kültürü teşvik eden, insan odaklı hizmet sunumunu esas

alan bu yaklaşım, politika, model, süreç, sistem ve uygulamaların bütünü temsil etmektedir (Mecek, 2017).

E-belediye kavramı ilk bakışta belediye hizmetlerinin dijital ortama aktarılması olarak görünse de aslında çok daha geniş bir anlam taşır. Burada teknoloji ve dolaşımıyla işin "e" kısmı yalnızca bir araçtır. E-belediye, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımıyla daha şeffaf, etkili ve verimli bir yönetim yapısına ulaşmayı, vatandaşa daha yakın olmayı ve vatandaşın katılımına daha fazla alan açmayı amaçlar. Bu bağlamda, e-belediye yalnızca hizmetlerin bir web sitesi üzerinden sunulmasından ibaret olmayıp, arka planda gerçekleşmesi gereken yapısal dönüşümü de içerir (TASAM, 2006: 10).

Tablo 1: Geleneksel Belediye ile Elektronik Belediyenin Karşılaştırılması

Özellikler	Geleneksel Belediye	Elektronik Belediye
Hizmet sunumunda kullanılan yöntemler	El yazısı, kâğıt, posta, telefon, yüz yüze görüşme	İnternet, mobil uygulamalar, akıllı cihazlar
Hizmet sunumunda kullanılan zaman	Sınırlı, çalışma saatleri ile sınırlı	7/24, kesintisiz
Hizmet kalitesi	İnsan kaynaklı hatalar, yavaş hizmet, uzun sıralar	Hızlı, güvenli, doğru ve kesintisiz hizmet
İletişim	Yavaş, karmaşık ve sınırlı	Hızlı, pratik ve kapsamlı
Bilgi ve veri yönetimi	Manuel, yavaş ve hatalı	Otomatik, hızlı ve doğru
Katılım ve interaktiflik	Sınırlı, kısıtlı ve yüz yüze	Geniş, interaktif ve çeşitli platformlar
Maliyet	Yüksek, fiziksel dokümantasyon, malzeme ve personel maliyetleri	Daha düşük, dijital dokümantasyon, veri yönetimi ve hizmet otomasyonu ile maliyet azaltımı

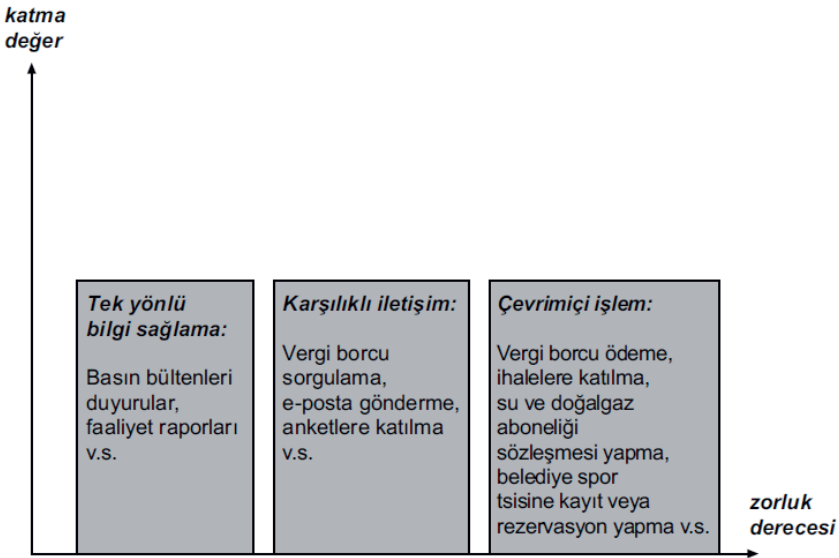
Kaynak: (Cebecioğlu, 2023: 39).

Tablo 1'de görüldüğü gibi e-belediyecilik uygulamalarını kullanmayan belediyeler ile e-belediyecilik uygulamalarını kullanan belediyeler arasında hizmet sunumları açısından keskin farklılıklar bulunmaktadır. El yazısı ve kâğıt trafiğinden internet ortamına, çalışma saatleri ile sınırlı hizmetlerden 7/24 anlık ve kesintisiz hizmetlere, yavaş ve bürokratik süreçlerden hızlı ve çok az bürokrasiye dayanan bir sürece, manuel ve kişinin yeteneğine bağlı bir yapıdan otomatik ve sistemin hızlı yönlendirmesine bağlı bir yapıya, yüz yüze ve mekâna bağımlı bir hizmet sunumundan zamandan ve mekândan bağımsız bir hizmet sunumuna geçiş gerçekleştirilmiştir. Ayrıca tüm bunlar sayesinde kâğıt, zaman ve ulaşım maliyetlerinden tasarruf edilmekte, personel iş yükü de azaltılmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yerel yönetimlerde etkin ve verimli kullanımı üç temel açıdan önem taşımaktadır. İlk olarak, ulaşım, su ve kanalizasyon gibi kritik kentsel hizmetlerin sunumunda verilerin toplanması, sınıflandırılması, işlenmesi ve bu verilerin karar alma süreçlerinde anlamlandırılarak kullanılması ön plana çıkmaktadır. İkinci olarak, bilgi ve iletişim teknolojileri, yerel yönetim ile merkezi yönetim, vatandaşlar ve sivil toplum kuruluşları arasındaki iletişim boşluğunu doldurarak bir köprü görevi üstlenmektedir. Son olarak, bu teknolojileri çağın gereksinimlerine uygun şekilde kullanan yerel yönetimler, aynı zamanda ekonomik yatırımlar açısından bir çekim merkezi haline gelmektedir (Baştan ve Ökmen, 2004: 386).

E-belediye, kapsamlı bir dönüşüm sürecidir ve bu sürecin odağında, belediyedeki tüm birimlerin bilgi ve iletişim teknolojileriyle entegre edilmesi bulunmaktadır. E-belediye uygulamalarının başarısı, teknoloji kültürünün çalışanlar tarafından benimsenmesine ve aktif bir şekilde sahiplenilmesine bağlıdır. Belediyelerin gerekli yazılım ve donanım altyapısını sağlamaları, vatandaşlar ve işletmelerle internet üzerinden etkili etkileşim kurmaları, kamu bilgi işlem sistemlerini verimli kullanmaları, personelin yeni sürece adapte edilmesi ve eğitim gereksinimlerinin karşılanması önem taşır. Ayrıca hukuki ve teknik altyapının yeniden düzenlenmesi, belediyecilikle ilgili yasal mevzuatın gözden geçirilmesi de bu dönüşüm sürecinin önemli adımlarıdır (Erdal, t.y.: 5).

Tablo 2: E-Belediyecilik Süreçleri



Kaynak: (TESAM, 2006: 13).

E-belediyeciliğin ortaya çıkışının ardından belediyelerin e-belediyeciliğe geçiş sürecinde ilk aşamayı kolaylıkla hallettikleri ancak diğer aşamaların gerçekleştirilmesinin daha uzun vadeli olduğu söylenebilir. Nitekim gerçekleştirilen bir açılışı, belediyenin herhangi bir duyurusunu yahut belediyenin çeşitli dokümanlarını web sitesinde yayınlamak daha az uğraştırıcı bir işittir. Ancak sürecin karşılıklı etkileşime dökülmesinin ardından süreç daha karmaşık bir hal almaktadır.

Bilişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve gelişmeler, devlet yönetiminde hizmet sunum yöntemlerinden hizmetlerin kalitesine kadar pek çok alanda köklü dönüşümlere yol açmıştır. Bu doğrultuda birçok ülke, kamu hizmetlerini elektronik ortama taşımak için çeşitli projeler hayata geçirmektedir. Bilgi teknolojilerinin kullanımıyla vatandaşların yaşamını kolaylaştırmak, ticaret ve hizmet maliyetlerini düşürmek, 7/24 kesintisiz hizmet sunmak, eğitim ve sağlık hizmetlerini iyileştirmek, vatandaşları her konuda bilgilendirmek, gereksiz düzenlemeleri ortadan kaldırmak, vatandaşların ihtiyaçlarını doğru bir şekilde tespit etmek ve hizmet kalitesini artırmak bu projelerin başlıca hedefleri arasında yer almaktadır (Alodalı vd., 2012: 85).

E-belediye uygulamaları, belediyelerin görevlerini ve hizmetlerini daha hızlı ve etkili bir biçimde yerine getirmesine olanak tanımakta, vatandaşların yaptığı başvuruların da çabuk bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlamaktadır. Bu süreçte, tüm idari işlemler elektronik ortama aktarılmış, e-belediye uygulamaları sayesinde kentsel yönetim, teknoloji ile entegre olmuş ve sunulan hizmetlerin kalitesi ile hızı önemli ölçüde artmıştır. Ayrıca, geliştirilmiş e-belediye bilgi sistemi, bürokrasiyi azaltarak işlemlerin bu platform üzerinden daha kolay bir şekilde gerçekleştirilmesine imkân tanımaktadır (Güven, 2022: 1627).

E-belediye uygulamaları, yerel yönetimlerde bürokrasiyi azaltarak işlemlerin hızlanmasını sağlamaktadır. Bu uygulamalar, yönetim bilgi sistemleri aracılığıyla vatandaşlar arasında, vatandaş ve devlet arasında ve devlet kurumları arasında olan işlemlerin kolaylaştırılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Babacanlı vd., 2013: 8).

Günümüzde neredeyse her belediyenin kendi internet sitesi bulunmaktadır. Ancak, e-belediyecilik anlayışının sadece bir web sitesi kurmakla sınırlı olmadığını unutmamak önemlidir. E-belediyecilik, yönetim prensiplerinin uygulanabileceği bir ortam oluşturmayı hedeflemektedir. Yerel halkın, belediye ofisine gitmeden belirli süreçlere katılabilmesi için uygun teknik altyapının kurulması ve bu altyapının etkin bir şekilde çalışması, e-belediyecilikteki ilerlemenin göstergesi olarak kabul edilir (Henden ve Henden, 2005: 61). E-belediye, yalnızca çevrimiçi bir web si-

tesinin faaliyete geçmesini değil, aynı zamanda tüm birimlerin bilgi teknolojileri ile entegre edilmesini gerektiren kapsamlı bir dönüşüm sürecidir. Bu dönüşümün başarısı, belediyenin tüm departmanlarında “teknoloji kültürü”nün benimsenmesine ve çalışanlar tarafından desteklenmesine bağlıdır. Belediyenin gerekli yazılım ve donanım ihtiyaçlarının karşılanması, vatandaşlarla ve işletmelerle internet üzerinden etkileşimin sağlanması, kamu bilişim teknolojilerinin etkili bir şekilde kullanılması, personelin yeni duruma uyum sağlaması için eğitim gereksinimlerinin karşılanması, hukuki ve teknik altyapının yeniden düzenlenmesi ile belediyecilikle ilgili yasa ve düzenlemelerin güncellenmesi, e-belediye içeriğinin oluşturulması açısından elzemdir (Şensoy, 2006: 4).

E-belediyecilik uygulamasının pek çok avantajı bulunmaktadır. Bu uygulama sayesinde hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyeti ve kaynak kullanım etkinliği artış göstermektedir. Şeffaf, hesap verebilir ve demokratik bir kent yönetimi anlayışı oluşturulmasına olanak tanır. Ayrıca, halkın, sivil toplum kuruluşlarının ve devletin belediyeyi etkin bir şekilde denetlemesine imkân sağlar. Rekabetçi bir kent yapısının oluşmasına yönelik potansiyel de ortaya çıkmaktadır. Uzun işlem süreleri ve bekleme süreleri kısılırken, yüksek işlem maliyetleri ve insan emeği ihtiyacı azalmaktadır; böylece zaman, emek ve kaynak tasarrufu sağlanmaktadır. Örneğin, vergi, harç ve benzeri ödemelerin kolaylaşması mümkün olur. Ayrıca, çevreye duyarlı ve sürdürülebilir bir kent algısının gelişmesine katkı sağlar. Hizmetin sunulmasında zaman ve mekân kısıtlamaları ortadan kalkar. Belediyeye ilişkin kayıtların daha düzenli ve kolay bir şekilde tutulması sağlanır. Bunun sonucunda, vatandaşların hizmet memnuniyeti ve yaşam kalitesi yükselir. Bireysel katılımın artması, katılımcı ve demokratik yerel yönetim anlayışının yaygınlaşmasına katkıda bulunur. Kâğıt kullanımının azalmasıyla birlikte, vatandaşların talep ettiği kamusal bilgilere tek bir noktadan ve doğru bir şekilde ulaşmaları mümkün hale gelir. Hizmetlerin çevrimiçi olarak sunulması, belediyelerin iş gücünde tasarruf sağlamasına ve verimsiz iş gücü fazlalığının ortadan kaldırılarak personel maliyetlerinin azaltılmasına olanak tanır. Vatandaşların öneri ve taleplerinin dikkate alınması, sunulan hizmetlerin miktar ve çeşitlerinin yeniden şekillendirilmesine olanak verir, böylece etkinlik sağlanır. Katılımcı ve denetleyici bir vatandaşlık anlayışının artmasıyla, belediye hizmetlerinin kalitesi yükselir ve vatandaş-belediye arasında güven oluşturacak bir ilişki gelişir. Kent ekonomisi ve sosyal-kültürel yaşamın gelişimine katkı sağlanırken, bürokrasinin azalması sayesinde hizmet alma kuyrukları sona erer. Ayrıca, vergi kayıp ve kaçaklarının tespit edilerek kayıt dışılığın önüne geçilmesi sağlanır; borçluların yakın takibiyle tahsilat oranları artırılır. Doğumdan ölüme kadar belediye ile temas edilen her alanda çözümler üretilir (Ulusoy ve Çobanoğulları, 2013: 274-275).

E-belediye uygulamasının vatandaşlara etkili bir şekilde sunulabilmesi için teknolojik altyapı, liderlik, standartlara uyum, hukuki düzenlemeler, vatandaşlar ve çalışanların nitelikleri gibi belirli altyapı unsurlarına sahip olması gerekmektedir (Odabaş, 2009: 390). Yerel yönetimlerde e-belediyecilik uygulamalarının zemini teknolojik altyapının varlığına bağlıdır. Başta internet ve bilgisayar olmak üzere çeşitli aygıt ve donanımlar, e-belediyecilik uygulamaları açısından vazgeçilmez öneme sahiptir. Yerel yönetimlerde bir projenin uygulamaya geçirilmesi, çoğunlukla o yerel yönetim birimindeki liderin konuya olan ilgisi ile ilişkilidir. Dolayısıyla liderin yani belediye başkanının e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bir vizyonunun oluşu ve bunu sahiplenmesi, projelerin devamlılığı ve kurumdaki personelin de projeye yönelik ilgileri açısından önemlidir. Yerel yönetimler, kentsel kamusal hizmetlerin sunumunda merkezi idare ile işbirliği halindedir. Dolayısıyla e-belediyecilik hizmetlerinde merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında sistemin işleyişine yönelik standardın sağlanması gerekmektedir. Sadece merkezi idare ile değil, yerel yönetimlerin kendi örgütsel yapılarında da farklı hizmet birimleri bulunmaktadır ve bu birimlerin de e-belediyecilik hizmetlerinde bir standart yakalamaları gerekmektedir. E-belediyecilik uygulamaları tesis edilirken mutlaka hukuki altyapısının da oluşturulması gerekmektedir. Örneğin, e-hizmetler sunulurken vatandaşlardan istenecek kişisel bilgilere yönelik Kişisel Verileri Koruma Kurumu (KVKK) benzeri kurumlar ve bu kurumların yasal çerçevesinin çizilmesi oldukça önemlidir. Nihayetinde sayılan tüm bileşenler en iyi biçimde tasarlanmış olsa da vatandaşların dijital okuryazarlığı istenilen seviyede değilse, e-belediyecilik uygulamalarını yeterince etkin ve verimli kullanamayacağını da belirtilmesi gerekir.

3. YÖNTEM

Bu çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden durum değerlendirmesi kullanılarak hazırlanmıştır. Bogdan ve Biklené göre (1998) durum değerlendirmesinin türleri; gözleme dayalı durum çalışması, yaşam tarihi, belgeler, organizasyonların gelişimini inceleyen durum çalışmaları, durum analizi, mikroetnografi, çok vakalı çalışmalar ve karşılaştırmalı vaka çalışmaları olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmada ilgili belediyelerin web siteleri incelendiğinden durum değerlendirmesi türleri içerisinde belge incelemesi türü kullanılmıştır.

Çalışmanın evrenini Almanya idari teşkilatı içerisinde yer alan yaklaşık 11.000 belediye oluşturmaktadır. Örneklem olarak Berlin, Hamburg, München ve Köln belediyeleri seçilmiştir. Söz konusu örneklemin seçilmesinde belediyelerin 1 milyon ve üzeri nüfusa sahip olma kriteri gözetilmiştir. Almanya Federal İstatistik Ofisi'nin 2023 verilerine göre; Berlin 3.782.202, Hamburg 1.910.160, München

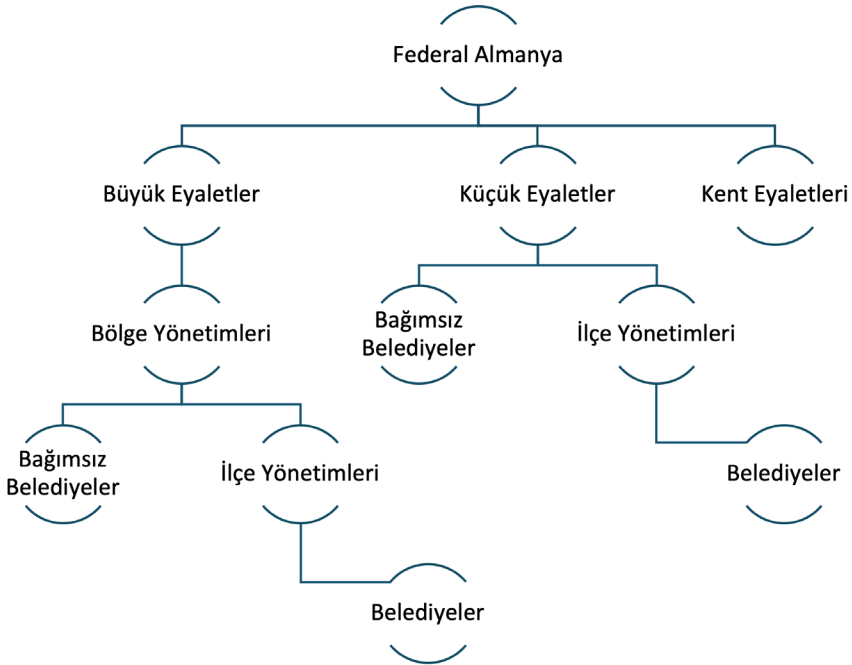
1.510.378 ve Köln 1.087.353 nüfusa sahiptir (de.statista, 2024). Dolayısıyla Almanya'da yer alan ve nüfusu 1 milyon altında olan belediyeler, bu çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmada yer alan 4 belediyeye ait resmi internet siteleri üzerinden bir inceleme gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Almanya İdari Teşkilatı Hakkında Genel Bilgiler

Alman Anayasası'na göre Almanya Federal Cumhuriyeti demokratik ve sosyal bir federal devlettir (Alman Federal Meclisi-1949, 2024: m. 20). Almanya Federal Cumhuriyeti 16 eyaletten oluşmaktadır. Almanya'nın idari yapısı; federal eyaletler, eyaletler, ilçeden bağımsız büyükşehirler, ilçeler ve belediyelerden meydana gelmektedir.

Şekil 1: Almanya Yerel Yönetim Yapısı



Kaynak: (Ridder ve diğerleri, 2005: 445).

Almanya'da yerel yönetimler, demokratik devletin temel yapı taşları olarak kabul edilir ve kanunlarla merkezi idareye verilmemiş tüm hizmetleri yerine getirme

yetkisine sahiptir. Buna karşılık, merkezi yönetim yalnızca yasalarla belirlenmiş görevleri üstlenebilir (İçişleri Bakanlığı, 1999: 20).

Anayasa'ya göre, Almanya'da yerel yönetimlerde halk, ya doğrudan ya da demokratik seçimlerle belirlenmiş temsilciler aracılığıyla, yerel topluluğu ilgilendiren tüm konuları yasalar çerçevesinde özgürce karara bağlayabilir. Alman Anayasası'nda yerel yönetimlerle ilgili vurgulanan önemli bir ilke, toplumu ilgilendiren her konunun öncelikle en alt yönetim düzeyinde çözülmesi gerektiğidir. Bu mümkün olmadığında, konu bir üst yönetim basamağına taşınır ve en uygun seviyede ele alınana kadar bu süreç devam eder. Başka bir deyişle, toplumun her meselesi, çözüm bulunabilecek en alt seviyede ele alınmalıdır (Eroğul, 2008: 222). Dolayısıyla kararların halka en yakın birimlerce alınması gerektiğini ifade eden subsidiarite ilkesi yaklaşımının benimsendiği görülmektedir.

Almanya, Avrupa Birliği ülkeleri arasında yerel demokrasinin en güçlü olduğu ülkelerden biridir. Yönetim sistemi ve tarihsel süreçlerin etkisiyle Almanya'da tek bir yerel yönetim modeli bulunmamaktadır. Yerel yönetimler eyalet düzeyinde yürütülmekte olup, her eyaletin yerel yönetim uygulamaları kendine özgü özellikler taşımaktadır. Alman yerel yönetim yapısındaki bu çeşitliliğin temel sebeplerinden biri, Federal Almanya'nın kuruluşundan itibaren yerinden yönetim ilkesine verilen önem ve bölgesel yönetimlerin kendi farklılıklarını korumalarıdır. Ayrıca, bu farklı yerel yönetim uygulamalarının bir diğer nedeni olarak, Almanya'da İkinci Dünya Savaşı sonrasında yaşanan gelişmeler gösterilmektedir. Savaşın ardından işgalci güçler, hâkim oldukları Alman topraklarında kendi yerel yönetim modellerini uygulama girişimlerinde bulunmuşlardır (Wollmann, 2000: 917).

Almanya'da yerel yönetim birimlerinin nasıl ele alınacağına dair farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Kuhlmann (2008) ve Erdem (2016) belediyeleri (Gemeinden ve Städte) ve ilçeleri (Kreise) birer yerel yönetim birimi olarak ele almıştır. Ancak sadece belediyelerin yerel yönetim birimi olarak ele alınması gerektiğine dair görüşler de mevcuttur. Almanca'da "Gemeinden" olarak bilinen belediyeler, şehirleri, kasabaları ve köyleri kapsar. Eyalet yönetimlerinin kendi yerel yönetim yasaları (Gemeindeordnung) bulunmaktadır. İlçe yönetimlerinde olduğu gibi, belediyelerin yapısı, organlar arasındaki ilişkiler ve bu organların göreve gelme şekilleri eyaletten eyalete farklılık gösterebilir (Kramer, 2005: 150).

Almanya'da belediyeler, kamu yönetimi sistemi içerisinde kendi kendini yönetebilen en küçük idari birimler olarak tanımlanır. Alman Anayasası'nın 28. maddesine göre, belediyelere yasalar çerçevesinde yerel topluluğun tüm işlerini kendi sorumlulukları doğrultusunda düzenleme hakkı tanınmıştır. Ayrıca, belediye bir-

likleri de kendi yasal yetkileri kapsamında yerel yönetim haklarına sahiptir. Bu yerel yönetim haklarının güvence altına alınması, onların mali sorumluluklarını da içermektedir. Söz konusu madde, Federal Almanya Cumhuriyeti'ndeki tüm belediyeler için geçerli olmakla birlikte, coğrafi sınırlar, nüfus ve mali kaynaklar açısından farklılık gösteren belediyeler, kamu yönetimi sistemi içinde aynı derecede önem taşımamaktadır (Miroslava, 2008: 59).

4.2. Almanya'da E-Belediyecilik Uygulamaları

Almanya'da e-belediyecilik uygulamaları, hizmetlerin dijitalleşmesi sürecinde önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir. Yerel yönetimlerde kamu hizmetlerinin çevrimiçi sunulması, vatandaşların daha hızlı, erişilebilir ve şeffaf bir şekilde hizmet almasını sağlamayı hedeflemektedir. Bu kapsamda Almanya'da nüfusu 1 milyonun üzerinde yer alan Berlin, Hamburg, München ve Köln kentlerinin kullandıkları e-belediyecilik uygulamaları aşağıda değerlendirilmiştir:

4.2.1. Berlin'de E-Belediyecilik Hizmetleri

Berlin, dijitalleşme ve yenilikçi kamu hizmetleri sunumu açısından Almanya'nın öncü şehirlerinden biridir. Berlin'deki e-belediyecilik uygulamaları, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini hızlandırmak ve kolaylaştırmak için geniş bir dijital hizmet yelpazesi sunmaktadır. İyi hal belgesinden doğum belgesine, konut desteğinden çevresel koruma izinlerine kadar çok sayıda işlem, çevrimiçi platformlar üzerinden kolaylıkla yapılabilmektedir. Örneğin, sabıka kaydı, pasaport ve kimlik başvuruları gibi temel hizmetler, vatandaşların fiziksel olarak belediye ofislerine gitmelerine gerek kalmadan gerçekleştirilebilirken yine miras reddi veya türlerin korunması gibi özel süreçler de dijital ortamlarda yönetilebilmektedir. Berlin Belediyesi'nin e-belediyecilik kapsamında sunduğu hizmetler aşağıdaki gibidir:

İyi Hal Belgesi Talebi (Führungszeugnis): Sabıka kaydının olmadığını belgelemek isteyen ve Berlin'de ikamet eden vatandaşlar, Berlin Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetleri üzerinden ihtiyaç duydukları durumlarda kullanabilmek üzere iyi hal belgesi talep edebilmektedir (berlin.de, 2024a).

Alman Vatandaşlığı Başvurusu (Deutsche Staatsangehörigkeit Beantragung): Uzun süredir Almanya'da yaşayan ve Alman vatandaşı olmayan kişiler, belirlenen şartları karşılaması halinde Berlin'in e-belediyecilik hizmetleri üzerinden Alman vatandaşlığı başvurusu yapabilmektedir (berlin.de, 2024b).

Pasaport Başvurusu (Reisepasses Beantragung): 32 sayfadan oluşan normal pasaport ve sık seyahat edenler için hazırlanan 48 sayfalık pasaport başvurusu yapmak isteyen vatandaşlar, Berlin'in e-belediyecilik hizmetleri aracılığıyla online pasaport başvuru randevusu alabilmektedir (berlin.de, 2024c).

Kimlik Başvurusu (Personalausweis Beantragung): Berlin'de ikamet eden ve kimlik kartı çıkartmak isteyen vatandaşlar, Berlin Belediyesi e-belediyecilik hizmetlerini kullanarak kimlik başvuru randevusu oluşturabilmektedir (berlin.de, 2024d).

İkamet Kaydı Bildirimi (Wohnsitzanmeldung): Farklı bir şehirden Berlin'e taşınan vatandaşlar, yeni ikametlerini ibraz etmek için Berlin Belediyesi e-belediyecilik hizmetleri aracılığıyla online işlem hizmeti alabilmektedir (berlin.de, 2024e).

Balıkçılık Ruhsatı Başvurusu (Angelkarte Beantragung): Balıkçılık ile ilgilenen ve balık tutan vatandaşların yasalara göre balıkçılık ruhsatına sahip olması gerekmektedir. Berlin Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetleri, vatandaşların balıkçılık ruhsatı başvurusu yapabilmelerine imkan sunmaktadır (berlin.de, 2024f).

Eski Almanlar İçin Oturma İzni (Aufenthaltstitel für Ehemalige Deutsche): 2000 yılından itibaren başvuru üzerine yabancı bir ülkede vatandaşlık kazanan ve buna bağlı olarak Alman vatandaşlığını kaybeden kişilerin oturma iznine ihtiyaçları vardır. Oturma izni başvuruları Berlin Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetleri kullanılarak online olarak yapılabilmektedir (berlin.de, 2024g).

Ağaç Koruma-Muafiyet Başvurusu (Baumschutz-Ausnahmegenehmigung Beantragung): Kamu veya özel mülkte koruma altında alınmış olan bir ağacı kesmek, ağacın köklerine müdahale sayılabilecek dolgu ve kazı gibi işlemlerin yasal olabilmesi için muafiyete ihtiyaç duyulmaktadır. Ağaçların korunması ve muafiyet başvurusu online olarak Berlin Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmeti aracılığıyla yapılabilmektedir (berlin.de, 2024h).

Doğum Belgesi Başvurusu (Geburtsurkunde Beantragung): Berlin'de doğan vatandaşlar, doğum belgesine ihtiyaç duyması halinde Berlin Belediyesi e-belediyecilik hizmetleri üzerinden başvuru kabul etmektedir. Doğum belgesi, vatandaşların ihtiyaçlarına göre Almanca veya uluslararası çok dilli olacak şekilde düzenlenebilmektedir (berlin.de, 2024ı).

Düzensiz (Yasadışı) Çöp Bildirimi (Wilder Müll (illegal)): Ormanlara, yol kenarlarına, ev ve bahçe önlerine atılan çöplerin toplanarak bu alanların temizlenmesi talebi, Berlin Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetleri üzerinden iletilebilmek-

tedir. Vatandaşlar bu sayede tespit ettikleri alanlarda oluşan çevre kirliliğinin ortadan kaldırılabilmesine yardımcı olabilmektedir (berlin.de, 2024i).

Konut Desteği – Kira Yardımı Başvurusu (Wohngeld – Mietzuschuss): Maddi açıdan zorluk yaşayan ve kira ödemelerinde desteğe ihtiyaç duyan dar gelirli vatandaşlar, Berlin Belediyesi'nin e-belediyeçilik hizmetini kullanarak online ortamda kira desteği başvurusu yapabilmektedir (berlin.de, 2024j).

Engelli Yetişkinler İçin Entegrasyon Yardımı Başvurusu (Eingliederungshilfe für Erwachsene Menschen Mit Behinderungen): Berlin'de ikamet eden engelli ve yetişkin bireyler entegrasyon yardımından yararlanabilmektedir. Entegrasyon yardımına Berlin Belediyesi e-belediyeçilik hizmetleri üzerinden başvuru yapılabilir (berlin.de, 2024k).

Miras Hukuku – Miras Reddi Başvurusu (Erbrecht - Ausschlagung der Erbschaft): Alman hukukuna göre, kişinin ölümü ile birlikte mal varlığı mirasçılara aktarılmaktadır. Aktarılan bu mirastan yararlanmak istemeyen ve bu haktan feragat etmek isteyen vatandaşlar, Berlin Belediyesi'nin e-belediyeçilik hizmeti üzerinden gerekli işlemleri tamamlayabilmek adına online randevu oluşturabilmektedir (berlin.de, 2024l).

Sürücü Belgesi Uzatma Başvurusu (Fahrerlaubnis Verlängern): C, C1, CE, C1E, D, D1, DE veya D1E sınıfı sürücü ehliyetlerine sahip vatandaşlar, ehliyetlerinin sürelerini uzatabilmek için Berlin Belediyesi e-belediyeçilik hizmetleri üzerinden gerekli kurumlardan online olarak randevu oluşturabilmektedir (berlin.de, 2024m).

Türlerin Korunması-Özel Olarak Korunan Hayvanların Kaydedilmesi/ Kaydının Silinmesi/Yeniden Kaydedilmesi (Artenschutz-Besonders Geschützte Tiere Anmelden/Abmelden/Ummelden): Koruma altına alınmış omurgasız hayvan türlerinin beslenmesi halinde bu durumun ibraz edilerek kaydının tutulması; bakımının tamamlanması halinde ise bu bilgilerin güncellenmesi gerekmektedir. Berlin Belediyesi sunmakta olduğu e-belediyeçilik hizmeti ile bu işlemi online olarak yapma olanağı sunmaktadır (berlin.de, 2024n).

Avukatlar İçin Göçmenlik Dosyalarına ve Vatandaşlığa Kabul Dosyalarına Erişim Başvurusu (Akteneinsicht in Die Ausländerakte und Einbürgerungsakte - für Rechtsanwälte): Avukatlar için sunulan dosya erişim izni uygulaması ile birlikte avukatların davalarına baktığı müşterilerin göçmenlik dosyalarına ve vatandaşlığa kabul dosyalarına erişimi mümkündür. Erişim izni talebinde bulunabilmek

için Berlin Belediyesi'nin sunduğu e-belediyecilik hizmeti kullanılabilir (berlin.de, 2024o).

4.2.2. Hamburg'da E-Belediyecilik Hizmetleri

Hamburg, e-belediyecilik uygulamaları kapsamında özgün örnekleri olan bir kenttir. Kentte, doğum, ölüm ve evlilik belgelerinin talebinden köpek kaydı ve park izni uzatma işlemlerine kadar oldukça çeşitli dijital hizmetler, vatandaşların kamu hizmetlerine hızlı ve kolay erişimini sağlamaktadır. Ayrıca, çocuk gündüz bakımı, kira yardımı ve tek seferlik finansal destek gibi sosyal politikaları destekleyen çevrimiçi başvuru sistemleri, Hamburg'un vatandaş odaklı yaklaşımını yansıtmaktadır. Şehir temizliği uygulamaları ve geri dönüşüm süreçlerini teşvik eden inovatif mobil uygulamalar ise çevreye duyarlılığı artırmayı hedeflemektedir. Yeni ikamet kaydı ve araç kaydının güncellenmesi gibi işlemler de dijital platformlar üzerinden kolayca gerçekleştirilebilmektedir. Hamburg Belediyesi tarafından e-belediyecilik kapsamında şu hizmetler verilmektedir:

Belge Talebi (Urkundenanforderung): Hamburg'da yaşayan vatandaşlar, hemsinli birlikteliği, doğum, ölüm ve evlilik belgelerine ihtiyaç duyması halinde Hamburg Belediyesi e-belediyecilik hizmeti aracılığıyla bu belgeler için online talepte bulunabilmektedir (serviceportal.hamburg.de, 2024a).

Hamburg'daki Köpeğin Mülkiyetinin Kaydı (Ihre Hundehaltung in Hamburg): Hamburg'da yaşayan vatandaşlar, belediyenin e-belediyecilik hizmeti ile köpeklerini sisteme kaydettirebilmekte veya kayıtlarını sildirebilmektedir. Hamburg'da bakılan köpeklerin bakımı, vergiye tabi olduğundan vatandaşlar köpeklerin mülkiyet kaydı ve mülkiyet bilgisinde gerekli değişiklikleri yaparak vergi yükümlülüklerini de yerine getirmektedir (hamburg.de, 2024b).

Park İzni ve Park İzni Süresinin Uzatılması Başvurusu (Beantragung und Verlängerung Eines Parkausweises): Hamburg'da yaşayan araç sahipleri, araçlarını park edebilmek için park izni almaktadır. Park izni başvurusu yapmak veya alınan iznin süresini uzatmak için Hamburg Belediyesi üzerinden e-belediyecilik hizmeti ile işlemler hızlı bir şekilde yapılabilmektedir (serviceportal.hamburg.de, 2024c).

Çocuk Gündüz Bakımı Başvurusu (Kindertagesbetreuung Beantragen): Hamburg'da ikamet eden ebeveynler, çocukları için gündüz bakımından yararlanmak istemeleri halinde belediyenin e-belediyecilik hizmetlerini kullanarak kreş

kaydı ve bakımı için online olarak başvuru yapabilmektedir (serviceportal.hamburg.de, 2024d).

Kira Yardımı Başvurusu (Wohngeld Mietzuschuss Erstantrag): Hamburg'da ikamet eden ve kirada oturan dar gelirli vatandaşlar, kira ödemelerinde zorlanması halinde Hamburg Belediyesi e-belediyeçilik hizmetlerini kullanarak kira yardımı başvurusu yapabilmektedir (serviceportal.hamburg.de, 2024e).

Hamburg İki Şehir Temizliği Uygulaması (Die Zwei Apps der Stadtreinigung): Sıfır atık ile daha temiz bir eyalet oluşturmayı hedefleyen Hamburg Belediyesi; kağıt, cam ve geri dönüşüm konteynerlerini kolayca bulabilmek ve kirli bölgeleri bildirebilmek adına tasarlanmış olan uygulamaların linklerini belediyenin internet sitelerinde paylaşmaktadır (serviceportal.hamburg.de, 2024f).

Yeni İkamet Bilgisi Kaydettirme (Einen Neuen Wohnsitz Anmelden): Vatandaşların farklı bir eyaletten Hamburg'a taşınması durumunda 14 gün içerisinde yeni adresini ibraz etmekle yükümlüdür. Hamburg Belediyesi resmi sitesi üzerinden e-belediyeçilik hizmeti aracılığıyla vatandaşlar yeni adres kaydını online olarak yapabilmektedir (hamburg.de, 2024g).

Tek Seferlik Yardım Başvurusu (Einmalige Leistungen Beantragen): Dar gelirli vatandaşlara ekonomik açıdan destek olmayı planlayan tek seferlik yardım uygulaması; hamilelik, doğum ve taşınma gibi maliyetli durumların altından kalkmakta zorlanan vatandaşlara finansal destek sunmayı amaçlamaktadır. Tek seferlik yardım başvurusu, Hamburg Belediyesi e-belediyeçilik hizmeti kullanılarak yapılabilmektedir (serviceportal.hamburg.de, 2024h).

Araç Kaydının Güncellenmesi (Kfz Ummeldung, Ummeldung Ihres Kraftfahrzeugs Ohne Halterwechsel Beantragen (Adressänderung): Başka bir eyaletten Hamburg'a taşınılması durumunda aracın Hamburg sistemlerine kaydedilmesi gerekmektedir. Hamburg Belediyesi üzerinden bu işlemi online olarak yapmak mümkündür. Hamburg içerisinde bir taşınma gerçekleşmesi durumunda ise adres bilgilerini güncelleme hizmeti yine online olarak gerçekleştirilebilmektedir (hamburg.de, 2024i).

Yayın Ücreti Kayıt Başvurusu (Rundfunkbeitrag Anmelden): Almanya'da hane başı ücretlendirilen yayın ücretine Hamburg'da yaşayanlar Hamburg Belediyesi'nin e-belediyeçilik hizmeti ile başvuru yapılabilme ve ödemelerini de yine bu sistem üzerinden gerçekleştirebilmektedir (hamburg.de, 2024i).

Mesleki Eğitim Finansmanı Başvurusu (Berufliche Aufstiegfortbildungsförderung (Aufstiegs-BaföG) Beantragen): Hamburg'da mesleki eğitim gören öğrenciler, kendilerine sunulan mali destekten yararlanabilmek ve mesleki eğitim finansmanı ödemesi alabilmek için Hamburg Belediyesi'nin e-belediyecilik hizmetini kullanarak başvuru yapabilmektedir (hamburg.de, 2024j).

4.2.3. München'de E-Belediyecilik Hizmetleri

Münih, e-belediyecilik alanında vatandaş odaklı ve yenilikçi uygulamalarıyla dikkat çeken şehirlerden biridir. Şehirde, sürücü belgesi başvuru ve yenileme işlemlerinden meslek okullarına kayıt ve günlük bakım masrafları desteğine kadar pek çok kamu hizmeti, çevrimiçi platformlar üzerinden kolayca sunulmaktadır. AB Mavi Kart, doktora öğrencileri ve iş arayanlar için oturma izinlerine yönelik dijital başvuru süreçleri, Münih'in göçmen dostu politikalarını ve uluslararası iş gücüne olan desteğini öne çıkarmaktadır. Ayrıca, çevrimiçi halk katılımı platformları, vatandaşların şehir projelerine dahil olmasını ve önerilerde bulunmasını sağlayarak demokratik katılımı güçlendirmektedir. Münih Belediyesi tarafından e-belediyecilik kapsamında şu hizmetler verilmektedir:

Sürücü Belgesi – İlk Başvuru (Fahrerlaubnis – Erstantrag): Kamuya açık yollarda motorlu araç kullanabilmek için gerekli olan sürücü belgesi başvuruları, Münih Belediyesi'nin resmi sitesi üzerinden e-belediyecilik hizmeti olarak sunulmaktadır (muenchen.de, 2024a).

Ehliyet – Uzatma Başvurusu (Fahrerlaubnis – Erweiterung): München'de yaşayan, hali hazırda ehliyeti olan ve bu ehliyetin süresini uzatmak isteyen vatandaşlar, online olarak belediyenin internet sitesinden başvuru yapabilmektedir (muenchen.de, 2024b).

AB – Mavi Kart Başvurusu (Blaue Karte EU): Yurtdışından gelen vasıflı kişilere akademik istihdam hakkı sunan Almanya, kişilerin oturma izinlerini alabilmesi için Mavi Kart uygulaması başlatmıştır. Akademik istihdamdan yararlanan ve oturma izninden yararlanmak isteyen kişiler, Münih Belediyesi üzerinden e-belediyecilik hizmetinden yararlanarak online başvuru yapabilmektedir (muenchen.de, 2024c).

Günlük Bakım Masrafları Başvurusu (Kita-Kosten): Münih'de yaşayan çocuklu aileler, çeşitli nedenlerle çocuklarını kreş ve anaokuluna yazdırmaktadır. Okul masraflarını karşılamakta zorlanan aileler için çocukların günlük masraflarını

karşlamak için geliştirilen desteğe başvuru yapmak için Muenchen Belediyesi'nin internet sitesi üzerinden online başvuru yapılabilmektedir (muenchen, 2024d).

Doktora Öğrencileri İçin Oturma İzni Başvurusu (Aufenthaltserlaubnis – Doktoranden): Farklı ülkelerden Almanya'ya gelerek doktora öğrenimi gören kişiler, oturma iznine ihtiyaç duymaktadır. Doktora öğrencilerine sunulan oturma izni başvurusu, Münih Belediyesi internet sitesi üzerinden sunulan e-belediyecilik hizmeti ile online olarak yapılabilmektedir (muenchen, 2024e).

İş Arama Oturma İzni Başvurusu (Aufenthaltserlaubnis – Arbeitsplatzsuche): İş arayan ve oturma iznine ihtiyaç duyan kişilere özel olarak verilen iş arama oturma iznine Münih Belediyesi e-belediyecilik hizmeti ile online olarak başvuru yapılabilmektedir. Böylece kişiler iş arama süresi boyunca oturma iznine sahip olacaktır (muenchen.de, 2024f).

Çevrimiçi Halk Katılımı (unser.muenchen.de – Online-Öffentlichkeitsbeteiligung mit CONSUL): Münih'de yaşayan vatandaşlar, Münih için halka sunulan; anketlere, planlara ve projelere Çevrimiçi halk katılımı sistemi üzerinden katılım sağlayabilmektedir. Böylece vatandaşlar, plan ve projeler için önerilerde bulunabilmektedir. Halka projelerde söz hakkı tanıyan ve bu çalışmalara halkı dahil eden uygulamaya vatandaşlar belediyenin e-belediyecilik hizmetleri üzerinden ulaşabilmektedir (muenchen.de, 2024g).

Meslek Okuluna Kayıt Başvurusu (Anmeldung an der Berufsschule): Kendileri veya stajyerleri için meslek okullarına başvuru yapmak isteyen kişiler, Muenchen Belediyesi'nin internet sitesi üzerinden sunulan e-belediyecilik hizmetini kullanarak bu okullara kayıt başvurusunda bulunabilmektedir (muenchen.de, 2024h).

4.2.4. Köln'de E-Belediyecilik Hizmetleri

Almanya'nın Köln şehri de gerçekleştirdiği e-belediyecilik uygulamaları açısından öne çıkmaktadır. Çevrimiçi kayıp eşya bürosu gibi yenilikçi hizmetler, vatandaşların kaybettikleri eşyalarını kolayca bulmalarını sağlarken; evlilik, doğum ve ölüm belgeleri talepleri gibi süreçler, çevrimiçi başvuru ve posta yoluyla teslim sistemiyle pratik bir şekilde yürütülmektedir. Ayrıca, kimlik kartı ve pasaport başvuruları için çevrimiçi randevu hizmetleri zaman tasarrufu sağlarken vatandaş memnuniyetini artırmaktadır. Araç kayıtlarının iptali gibi işlemler de dijital platformlar üzerinden gerçekleştirilmekte, böylece Köln, şeffaflık, erişilebilirlik ve etkinlik ilkeleri doğrultusunda modern bir belediyecilik yaklaşımını hayata geçirmektedir. Köln Belediyesi tarafından e-belediyecilik kapsamında şu hizmetler verilmektedir:

Kayıp Eşya Sorgulama Sistemi (Fundbüro Online): Köln'de kaybedilen eşyaların kolayca sahiplerine ulaştırılabilmesi için oluşturulan çevrimiçi kayıp eşya bürosu, eşyaların bulunma tarihi ve konum bilgisi ile birlikte yayımlanmaktadır. Eşyasını kaybeden vatandaşlar böylece sistemde sorgulama yaparak eşyalarını bulabilmekte ve kolayca teslim alabilmektedir (stadt-koeln.de, 2024a).

Evlilik Cüzdanı Belge Talebi (Urkundenservice - Bestellung Einer Eheurkunde): Evlilik cüzdanına ihtiyaç duyan vatandaşlar online olarak form doldurarak başvurularını gerçekleştirebilmektedir. Belediye, bu başvuruya istinaden belirtilen süre içerisinde vatandaşların adresine posta yoluyla talep edilen belgeleri ulaştırılmaktadır (stadt-koeln.de, 2024b).

Doğum Belgesi Talebi (Urkundenservice - Bestellung Einer Geburtsurkunde): Köln'de doğanlar için sunulan bu hizmet, doğum belgesine ve doğum kütüğü kaydına ihtiyacı olan vatandaşlar için sunulan online bir hizmettir. Formun doldurulması halinde posta yoluyla talep edilen belgeler talep edilen adrese gönderilmektedir (stadt-koeln.de, 2024c).

Ölüm Belgesi Talebi (Urkundenservice - Bestellung Einer Sterbeurkunde): Ölen kişinin ölüm belgesine erişmek için vatandaşlar, talep formunu online olarak doldurabilmektedir. Başvurunun uygun bulunması halinde adrese posta yoluyla gönderim sağlanmaktadır (stadt-koeln.de, 2024d).

Kimlik Kartı Başvurusu (Personalausweis): Köln'de yaşayan ve kimlik kartı veya pasaport başvurusu yapmak isteyen vatandaşlar, Köln Belediyesi'nin internet sitesi üzerinden halka sunulan e-belediyecilik hizmeti sayesinde online olarak randevularını oluşturabilmektedir (stadt-koeln.de, 2024e).

Kayıtlı Bir Aracın Kaydını Sildirme (Abmelden Eines Kölner Fahrzeugs): Köln'de yaşayan vatandaşlar, sahip olduklarını aracın kaydını sildirmek istemesi ve bu işlem için belirtilen şartları karşılaması halinde belediyenin e-belediyecilik hizmetlerini kullanarak bu işlemleri online olarak gerçekleştirebilmektedir (stadt-koeln.de, 2024f).

Almanya'nın çeşitli şehirlerinde sunulan e-belediyecilik hizmetleri, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini hızlandırmak ve kolaylaştırmak amacıyla geliştirilmiştir. Berlin, Hamburg, Münih ve Köln gibi büyük şehirlerdeki bu hizmetler hem bireysel ihtiyaçları karşılamayı hem de şehir yönetim süreçlerini dijitalleştirerek daha verimli hale getirmeyi hedeflemektedir. Sabıka kaydından kimlik kartı başvurusuna, konut desteğinden çevre koruma izinlerine kadar geniş bir yelpazeye

yayılan bu hizmetler, hem yerel halk hem de Almanya'da yaşayan yabancı vatandaşlar için büyük kolaylık sağlamaktadır.

Her şehir, kendi ihtiyaçlarına ve önceliklerine uygun olarak dijitalleşme süreçlerini şekillendirmiştir. Örneğin, Berlin'de çevresel konularda ağaç koruma muafiyet başvurusu yapılabilirken, Hamburg'da sıfır atık hedefi için özel uygulamalar geliştirilmiştir. Münih, halk katılımını teşvik eden çevrimiçi platformlarıyla dikkat çekerken, Köln kayıp eşya bürosu gibi özgün hizmetlerle öne çıkmaktadır. Bu hizmetlerin yaygınlaşması hem vatandaşların günlük yaşamını kolaylaştırmakta hem de kamu yönetiminde dijitalleşmenin olumlu etkilerini ortaya koymaktadır.

5. SONUÇ

Bu çalışma, Berlin, Hamburg, München ve Köln gibi Almanya'nın büyük şehirlerinde sunulan e-belediyeçilik hizmetlerini inceleyerek, dijitalleşmenin yerel yönetimlere etkilerini ve bu uygulamaların vatandaşlar üzerindeki yansımalarını ayrıntılı bir şekilde ele almıştır. Almanya'daki e-belediyeçilik uygulamaları, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün başarılı bir örneğini sunmakta ve kamusal hizmetlerin modernizasyonunda birçok yerel yönetim açısından öncü olacağı düşünülmektedir.

Araştırmada öne çıkan ilk bulgu, Almanya'daki e-belediyeçilik hizmetlerinin, her bir şehrin özgün ihtiyaçlarına göre şekillendiğidir. Berlin, çevre ve şehircilik odaklı yenilikçi hizmetlerle dikkat çekerken; Hamburg, sıfır atık projeleri ve sosyal yardımlar gibi toplumsal odaklı uygulamalarıyla öne çıkmıştır. Benzer şekilde München, vatandaş katılımını teşvik eden dijital platformlarla öncülük yaparken, Köln ise kayıp eşya takibi gibi vatandaş dostu uygulamalarıyla dikkat çekmektedir. Bu çeşitlilik, e-belediyeçilik kavramının tek tip bir modelden ziyade, esnek ve şehrin özelliklerine uyarlanabilir bir yapı sunabileceğini göstermektedir. Böylece tek bir merkezden geliştirilmiş ve ülkedeki tüm yerel yönetimlerde uygulanan tek düze e-belediyeçilik uygulamalarından ziyade şehirlerin özgün değerini ön plâna çıkaran uygulamalar daha önemlidir.

Almanya'daki e-belediyeçilik uygulamalarının eyaletler arasında farklılaşmasının arkasında, ülkenin federal yapısından kaynaklanan yerinden yönetim anlayışının önemli bir rol oynadığı söylenebilir. Eyaletler arasındaki yasal ve idari çeşitlilik, her bölgenin kendi dijitalleşme stratejisini oluşturmasına olanak tanımıştır. Ancak bu çeşitlilik aynı zamanda, standartlaşma eksikliği ve bölgeler arası dengesizlik gibi zorlukları da beraberinde getirmektedir. Almanya'daki uygulamaların başka ülkele-

re örnek teşkil etmesi için bu zorlukların nasıl aşıldığını incelemek büyük bir önem taşımaktadır.

Bir başka tespit olarak Almanya'da yerel yönetimlerde e-belediye uygulamaları ile nüfus arasında bir ilişkinin varlığından bahsedilebilir. Berlin ve Hamburg gibi nüfusu daha kalabalık olan yerel yönetimlerdeki e-belediyecilik uygulamaları daha çeşitli ve sayıca fazla iken nüfusun daha düşük kaldığı Köln'de e-belediyecilik uygulamalarının daha az sayıda ve çeşitte olduğu görülmektedir. Dolayısıyla e-belediyecilik uygulamalarının daha kalabalık şehirleri yönetmede idarelerin ve kent sakinlerinin gündelik hayatını kolaylaştırmak için başvurulan bir araç olduğu söylenebilir.

E-belediyecilik uygulamalarının vatandaş odaklılığı ve etkililiği çalışmanın bir diğer önemli sonucudur. Hizmetlere 7/24 erişim olanağı, bireylerin kamu hizmetlerinden yararlanma süreçlerini hızlandırmakta ve kolaylaştırmaktadır. Sabıka kaydı, pasaport başvurusu, ikamet değişikliği ve sosyal yardımlar gibi farklı alanlarda sunulan çevrimiçi hizmetler, zamandan ve maliyetten tasarruf sağlarken vatandaş memnuniyetini de artırmaktadır. Bunun yanı sıra, bu uygulamaların büyük şehirlerdeki karmaşık yönetim yapısını kolaylaştırarak vatandaşlarla belediyeler arasındaki iletişimi güçlendirdiği gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, e-belediyecilik uygulamaları, yerel yönetimlerin modernizasyonunda kilit bir aracı temsil etmekte ve vatandaşlarla daha şeffaf, etkin ve katılımcı bir iletişim modeli oluşturmaktadır. Almanya'daki uygulamaların başarısı, yalnızca teknolojik altyapıya değil, aynı zamanda vatandaş katılımına ve yönetim birimlerinin esnekliğine verilen öneme dayanmaktadır. Bu çalışma, Almanya'daki uygulamaları inceleyerek, e-belediyeciliğin teorik ve pratik boyutlarını ele almıştır. E-belediyeciliğin gelecekte daha kapsayıcı ve etkin bir hale gelmesi için, teknolojik yeniliklerin ve vatandaş odaklı yaklaşımların harmanlandığı entegre modellerin geliştirilmesi kritik bir gereklilik olarak görülmektedir.

Almanya'da nüfusu 1 milyon ve üzerindeki 4 kentin incelendiği bu çalışma e-belediyecilik uygulamalarının dünyada nasıl farklılaştığını göstermesi açısından önemlidir. Elbette ülkelerin idari teşkilatlanması, sosyo-kültürel yapıları ve ekonomik düzeyleri, e-belediyecilik uygulamalarını da farklılaştırmaktadır. Dolayısıyla e-belediyecilik konusunda farklı ülkelere dair gelecekte yapılacak çalışmalar, bu alandaki literatürün zenginleşmesini sağlayacaktır. Aynı zamanda farklı ülkelere ya da kentlere yeni e-belediyecilik uygulamalarının benimsenmesi konusunda bir farkındalık yaratabilecektir.

EXTENDED ABSTRACT

Research Problem: Germany stands out as one of the pioneer countries in the development of e-municipality applications. In Germany, which has a federal structure, local governments vary according to the characteristics of the states and this situation is also reflected in e-municipality applications. The purpose of this study is to examine e-municipality applications through the municipalities of Berlin, Hamburg, München and Koln in Germany.

Research Question/s: The research seeks to answer the following questions:

How are e-municipality applications implemented in the 4 most populous cities in Germany?

Are there any differences between the e-municipality applications of cities in Germany?

Literature Review: Advances in information and communication technologies (BIT) have radically changed not only the social life of individuals but also the relations between states and citizens. The adventure of transforming the administrative process and form of the Internet initially took place at the state level. The first attempts to provide various services that the state is obliged to provide over the Internet, which can be expressed as the first studies on e-government, have been seen in the United States and England since the first half of the 20th century. The equivalent of e-government applications in local governments is e-municipality. In order to respond to demands from citizens more quickly and at lower costs, municipalities are investing in internet technologies to increase their service capacity and quality.

Thanks to this application, service quality, citizen satisfaction and resource use efficiency are increasing. It allows for the creation of a transparent, accountable and democratic urban management approach. It also allows the public, civil society organizations and the state to effectively monitor the municipality. The potential for the formation of a competitive urban structure is also emerging. While long transaction times and waiting times are shortened, high transaction costs and the need for human labor are reduced; thus, time, labor and resource savings are achieved.

Methodology: This study was prepared using the situation assessment method, which is one of the qualitative research methods. The universe of the study consists of approximately 11,000 municipalities within the administrative organization of Germany. The municipalities of Berlin, Hamburg, München and Koln

were selected as the sample. In selecting the sample, the criterion of municipalities having a population of 1 million and above was taken into consideration. Municipalities in Germany with a population of less than 1 million constitute the limitation of this study. In this context, an examination was conducted on the official websites of the 4 municipalities included in the study.

Result and Conclusion: The first finding that stands out in the research is that e-municipality services in Germany are shaped according to the unique needs of each city. It can be said that the decentralization approach originating from the federal structure of the country plays an important role in the success of e-municipality applications in Germany. The legal and administrative diversity between the states has allowed each region to create its own digitalization strategy. Another finding is that there is a relationship between e-municipality applications and population in local governments in Germany. While e-municipality applications in local governments with more crowded populations such as Berlin and Hamburg are more diverse and numerous, e-municipality applications are seen to be fewer in number and variety in Koln, where the population is lower. This study sheds light on the theoretical and practical dimensions of e-municipality by examining the applications in Germany and presents strategies that have the potential to provide good examples that can be applied in other countries.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir.

Yazar Katkıları: Sezgin SEZGİN ve Sahra Melisa AKPINAR çalışmanın tüm bölümlerinde ve aşamalarında katkı sağlamışlardır. Yazarlar esere eşit oranda katkı sunmuştur.

Çıkar Beyanı: Yazarlar ya da herhangi bir kurum/ kuruluş arasında çıkar çatışması yoktur.

Ethics Statement: The authors declare that the ethical rules are followed in all preparation processes of this study. In the event of a contrary situation, the Journal of Public Administration and Policy has no responsibility and all responsibility belongs to the author of the study.

Author Contributions: Sezgin SEZGİN and Sahra Melisa AKPINAR have contributed to all parts and stages of the study. The authors contributed equally to the study.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest among the authors and/or any institution.

KAYNAKÇA

- Alman Federal Meclisi. (2024). *Federal Almanya Cumhuriyeti Anayasası 1949*, Tercüme: Christian Rumpf ve Gökçe Uzar Schüller, Deutscher Bundestag: Berlin.
- Alodalı, M. F. B., Tuncer, A., Usta, S. ve Halis, M. (2012). Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Arıkboğa, Ü. (2017). Belediye Hizmetlerinin Elektronik Ortamda Sunumu: İstanbul Büyükşehir Belediyesi E-Belediye Uygulamalarının Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, 1619-1644.
- Babacanlı, H., Sağıroğlu, Ş., Ulukol, B., Kısaç, İ., Ocak, A. M., ve Turan, O. (2013). *Bilgi Teknolojileri ve İnternetin Bilinçli, Güvenli Kullanımı*. Ankara: Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı.
- Baştan, S. ve Ökmen, M. (2004). *Tümleşik E-Devlet Sistemleri ve Yerel Uygulamalarda Sağladığı Yeni İletişim Olanakları*. Yerel Yönetimler Kongresi, Düünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Çağdaş Yapılanma Bildiriler Kitabı, Biga, Çanakkale.
- Bogdan, R. C. and Biklen, S. K. (1998). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Cebecioğlu, Ç. (2023). *Belediyelerin E-Belediyeciliğe Evrilmesi ve Yerel Halkın E-Belediyecilik Hizmet ve Uygulamalarına Bakışı: Kırşehir Belediyesi Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kapadokya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü. Nevşehir.
- Chun , A., Shulman, S., Rodrigo, S., and Hovy, E. (2010). Government 2.0: Making Connections Between Citizens, Data and Government. *Information Polity*, 15, 1-9.
- Çakır, C. (2015). E-Belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.
- Erdal, Murat. (t.y.). *Elektronik Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması*. www.umut.org/pdf/ebelediye.pdf, Erişim Tarihi: 20.11.2024.
- Erdem, Nisa. (2016). *Karşılaştırmalı Yerel Yönetimler Perspektifinden Türkiye ve Almanya*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Trabzon.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 24(3), 551-566.
- Eroğul, C. (2008). *Çağdaş Devlet Düzenleri*. İmaj Yayınevi: Ankara.

- Güler, B. A. (2004). Kent Yönetimi Modeli Olarak Belediye Sistemi. *Görüş Dergisi*, 58, 24-30.
- Gürler Hazman, G. (2005). Afyonkarahisar Belediyesinde E-Belediye Uygulamaları ve Yerel Farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(2), 65-84.
- Güven, A. (2022). Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin Analizi. *ODÜSOBİAD*, 12 (3), 1621-1650.
- Henden, B. H. (2005). Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-belediyeciliğin Yeri ve Önemi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1-13.
- Henden, B. H. ve Henden, R. (2005). Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-Belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- International Telecommunication Union. (2023). *Measuring Digital Development: Facts and Figures 2023*, ITU Publications.
- İçişleri Bakanlığı (1999). *Dünyada Mahalli İdareler*. Ankara: İçişleri Bakanlığı Yayını.
- Karakurt Tosun, E. (2008). Türkiye'de E-belediyecilik Uygulamaları: Bursa Nilüfer-Osmangazi-Yıldırım Belediyelerinin Web Sitelerinin Analizi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17(2), 71-94.
- Kramer, J. (2005). Federal Republic of Germany. J. Kincaid ve G. A. Tarr (Ed.). *Constitutional Origins, Structure, and Change in Federal Countries – A Global Dialogue on Federalism Volume 1* (s. 144-178). London: McGill-Queen's University Press.
- Kuhlmann, S. (2008). *Politik-und Verwaltungsreform in Kontinentaleuropa. Subnationale Institutionenpolitik in deutsch-französischen Verleich*. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Mecek, M. (2017). *E-Belediyecilik, Halkla İlişkiler, Bilgi Edinme, Şeffaflık, vb. Unsurlar Açısından Belediye Web Sayfalarının Kullanılması ve Etkinlik Analizi: Bolvadin Belediyesi Örneği*. Uluslararası Bolvadin Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 13-15 Ekim 2017, Bolvadin, Afyonkarahisar.
- Negiz, N. Ve Saraçbaşı, Y. (2012). Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 7(1), 42-52.
- Miroslava, P. (2008). Municipalities in the Federal Republic of Germany – Progress and Current Situation. *Politics in Central Europe*, 4(1), 59-74.
- Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

- Ridder, H. G. Bruns, H. J. and Spier, F. (2005). Analysis of Public Management Change Proses: The Case of Local Government Acoounting Reforms in Germany. *Public Administration*, 83(2), 443-471.
- Şahin, A. (2007). Türkiye’de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 161-189.
- Şensoy, Ş. (2006). Sunuş. İçinde *TASAM E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. İstanbul: TASAM Yayınları.
- Ulusoy, A. ve Çobanoğulları, G. (2013). Trabzon Belediyesi Örneğinde E-Belediyecilik Uygulamaları: Trabzon. *Türk İdare Dergisi*, 477, 269-284.
- TASAM. (2006). *E-Belediyecilik Kılavuzu Yerel Yönetim Vatandaş Etkileşimi*. İstanbul: TASAM Yayınları.
- Wollmann, H. (2000), Local Government Modernization in Germany: Between Incrementalism and Reform Waves. *Public Administration*, 78(4), 915-936.
- Zeren, H. E., Sebetci, Ö. ve Koçak, Y. (2015). E-Devlet Ve E-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(9), 249-268.

İnternet Adresleri:

- berlin.de. (2024a). <https://service.berlin.de/dienstleistung/121634/>, Erişim Tarihi: 11.11.2024.
- berlin.de. (2024b). <https://service.berlin.de/dienstleistung/318998/>, Erişim Tarihi: 11.11.2024.
- berlin.de. (2024c). <https://service.berlin.de/dienstleistung/120926/>, Erişim Tarihi: 13.11.2024.
- berlin.de. (2024d). <https://service.berlin.de/dienstleistung/121151/>, Erişim Tarihi: 20.11.2024.
- berlin.de. (2024e). <https://service.berlin.de/dienstleistung/120703/>, Erişim Tarihi: 12.11.2024.
- berlin.de. (2024f). <https://service.berlin.de/dienstleistung/120686/>, Erişim Tarihi: 12.11.2024.
- berlin.de. (2024g). <https://service.berlin.de/dienstleistung/330622/>, Erişim Tarihi: 16.11.2024.

berlin.de. (2024h). <https://service.berlin.de/dienstleistung/325675/>, Erişim Tarihi: 11.11.2024.

berlin.de. (2024i). <https://service.berlin.de/dienstleistung/330487/>, Erişim Tarihi: 02.11.2024.

berlin.de. (2024j). <https://service.berlin.de/dienstleistung/318960/>, Erişim Tarihi: 02.11.2024.

berlin.de. (2024k). <https://service.berlin.de/dienstleistung/326351/>, Erişim Tarihi: 02.11.2024.

berlin.de. (2024l). <https://service.berlin.de/dienstleistung/120656/>, Erişim Tarihi: 02.11.2024.

berlin.de. (2024m). <https://service.berlin.de/dienstleistung/324484/>, Erişim Tarihi: 20.11.2024.

berlin.de. (2024n). <https://service.berlin.de/dienstleistung/326768/>, Erişim Tarihi: 11.11.2024.

berlin.de. (2024o). <https://service.berlin.de/dienstleistung/331236/>, Erişim Tarihi: 10.11.2024.

berlin.de. (2024p). <https://service.berlin.de/dienstleistung/351242/>, Erişim Tarihi: 04.11.2024.

de.statista (2024). <https://de.statista.com/>, Erişim Tarihi: 20.11.2024.

muenchen.de. (2024a). <https://stadt.muenchen.de/service/info/hauptabteilung-ii-fahrzeugzulassungs-und-fahrerlaubnisbehoerde/1064232/>, Erişim Tarihi: 22.11.2024.

muenchen.de. (2024b). <https://stadt.muenchen.de/service/info/hauptabteilung-ii-fahrzeugzulassungs-und-fahrerlaubnisbehoerde/1064286/>, Erişim Tarihi: 22.11.2024.

muenchen.de. (2024c). <https://stadt.muenchen.de/service/info/hauptabteilung-ii-buergerangelegenheiten/1080627/>, Erişim Tarihi: 22.11.2024.

muenchen.de. (2024d). <https://stadt.muenchen.de/service/info/kita-kosten-beantragen/10390717/n0/>, Erişim Tarihi: 22.11.2024.

muenchen.de. (2024e). <https://stadt.muenchen.de/service/info/internationale-studierende-wissenschaftler-kvr-ii-351stu/10258794/>, Erişim Tarihi: 22.11.2024.

muenchen.de. (2024f). <https://stadt.muenchen.de/service/info/hauptabteilung-ii-buergerangelegenheiten/10260824/>, Erişim Tarihi: 22.11.2024.

- muenchen.de. (2024g). <https://stadt.muenchen.de/infos/beteiligungsplattform.html> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- muenchen.de. (2024h). <https://stadt.muenchen.de/service/info/geschaeftsbereich-berufliche-schulen/10264291/> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024a). <https://serviceportal.hamburg.de/HamburgGateway/Service/Entry/AFM-KitaG> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024b). <https://www.hamburg.de/service/info/111092546/> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024c). <https://serviceportal.hamburg.de/HamburgGateway/Service/Entry/xSTA> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024d). <https://www.hamburg.de/service/info/11259728/n0/> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024e). <https://serviceportal.hamburg.de/HamburgGateway/Service/Entry?id=BPARKEN2&location=020000000000> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024f). <https://serviceportal.gemeinsamonline.de/Online-dienste/Service/Entry/WOGEMIZUEA> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024g). <https://www.hamburg.de/leben-in-hamburg/wohnen/stadtreinigung/app-der-srh-379086> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024h). <https://www.hamburg.de/service/info/11252936/n0/#:~:text=Wenn%20Sie%20eine%20neue%20Hauptwohnung,bestimmen%20Voraussetzungen%20auch%20online%20anmelden.> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024ı). <https://www.hamburg.de/service/info/11985671/n0/#:~:text=F%C3%BCr%20einmalige%20Leistungen%20wenden%20Sie,digitalen%20Antrag%20auf%20B%C3%BCrgergeld%20beantragen> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024i). <https://www.hamburg.de/service/info/11833313/n0/> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- serviceportal.hamburg.de. (2024j). <https://www.hamburg.de/service/info/11348428/> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.
- stadt-koeln.de. (2024a). <https://www.stadt-koeln.de/service/onlinedienste/fundbue-ro-online> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.

stadt-koeln.de. (2024b). <https://www.stadt-koeln.de/service/onlinedienste/geburtsurkunde> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.

stadt-koeln.de. (2024c). <https://www.stadt-koeln.de/service/onlinedienste/eheurkunde> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.

stadt-koeln.de. (2024d). <https://www.stadt-koeln.de/service/onlinedienste/sterbeurkunde> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.

stadt-koeln.de. (2024e). <https://www.stadt-koeln.de/service/produkte/00416/index.html> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.

stadt-koeln.de. (2024f). <https://www.stadt-koeln.de/service/produkte/00733/index.html> , Erişim Tarihi: 22.11.2024.