



T.C. SANAYİ VE  
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



Veri Yönetiminde  
Yapay Zekâ Destekli  
Stratejik Karar Destek Sistemi  
ve Hizmet Noktalarında Verimlilik  
Pilot Uygulaması

1.SAYI  
MAYIS 2026



T.C. SANAYİ VE  
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



## FATİH BELEDİYESİ Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi

ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması  
İstanbul, 2026

Fatih Belediye Başkanı

M. Ergün Turan

Proje Yazılım Koordinatörü

Suat Eryılmaz

Grafik Tasarım

Rabia Nur Kırıcı  
Sule Büyük

Proje Yöneticisi

Mahmut Eksi

Yayın Editörü

Meryem Çağış  
Fatma Güngör

Basın Yayın Sorumlusu

Bahar Hazar  
Beyza Demir

Strateji Geliştirme Koordinatörü

Cise Kan

Sanat Yönetmeni

Mahmut Alkan

Web Yayın Editörü

Ecem Helvacıoğlu



Fatih Belediye Başkanlığı  
Aksemsettin Mahallesi Adnan Menderes Vatan Bulvarı No:54  
Fatih - İstanbul Tel: 0212 453 1453  
www.fatih.bel.tr

Bu bülten, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) 2025 yılı Yapay Zekâ Teknolojileri Mali Destek Programı kapsamında desteklenmeye hak kazanan "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması" projesinin uygulama döneminde gerçekleştirilen faaliyetleri, elde edilen çıktıları ve öne çıkan gelişmeleri paylaşmak amacıyla hazırlanmıştır. İçerik Fatih Belediyesi'ne aittir ve İstanbul Kalkınma Ajansı'nın ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın görüşlerini yansıtmaz.

BASKANDAN

Günümüzde yapay zekâ teknolojilerinin; hizmette verimlilik, doğruluk ve güvenilirliği en üst seviyeye taşıyan stratejik bir güç haline geldiği bir gerçektir. Yapay zekânın etki alanının hızla genişlemesi, kamu kurumlarının bu teknolojilere uyumlu altyapıları ivedilikle hayata geçirmesini zorunlu kılmaktadır.

Fatih Belediyesi olarak 2021 yılından bu yana sürdürdüğümüz dijital dönüşüm çalışmalarıyla, en güncel teknolojileri sistemimize dâhil ederek hizmet kalitemizi yükseltme yolunda önemli mesafe katettik. Geldiğimiz noktada, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) Yapay Zekâ Mali Destek Programı kapsamında hibe almaya hak kazanarak önemli bir başarıya imza attık.

"Verimli Belediyecilik, Akıllı Gelecek" diyerek hayata geçirdiğimiz proje, belediye hizmetlerimizde yalnızca teknolojik bir yenilenmeyi değil, aynı zamanda veri odaklı bir yönetim kültürüne geçisi temsil etmektedir. Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemimiz aracılığıyla, kütüphanelerimizden spor merkezlerimize kadar geniş hizmet ağıımızda elde edilen verileri bütüncül bir yapıda analiz etme imkânına sahip olacağız. Böylece karar alma süreçlerimiz daha bilimsel, hızlı ve öngörülebilir bir yapıya kavuşturarak kaynaklarımızı en etkin şekilde optimize edeceğiz.

Ayrıca güçlendirilen altyapı, kamu hizmetlerinin daha hızlı, güvenli ve etkin sunulmasına katkı sağlayarak kurumumuzun dijital dönüşüm sürecinin daha güçlü, verimli ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşmasını destekleyecektir.

Yapay zekâ destekli teknolojik altyapımızla, belediye hizmetlerimizin hızını ve kalitesini artırmaya; hemşehrilerimizin yaşamını kolaylaştıran çözümler üretmeye devam edeceğiz.

Her şey daha yaşanabilir bir Fatih, daha müreffeh bir gelecek için.

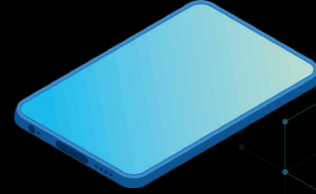
**M. ERGÜN TURAN**  
FATİH BELEDİYE BAŞKANI



# Verimli Belediyecilik, Akıllı Gelecek

**veri yönetiminde  
yapay zeka destekli**

*stratejik karar  
destek sistemi*



"Belediye hizmetlerinde verimliliği artırmak,  
veri yönetimini bütüncül bir yapıya kavuşturmak,  
yapay zekâ destekli karar destek sistemlerini hayata geçirmek ve  
yerel yönetimlerde yapay zekâ odaklı hizmet anlayışını  
yaygınlaştırmak amacıyla hareket ediyoruz."

**M. ERGÜN TURAN**  
FATİH BELEDİYE BAŞKANI

Istanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) 2025 yılı Yapay Zeka Teknolojileri Mali Destek Programı kapsamında "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Uygulaması" başlıklı projemizin hibe almaya hak kazanmıştır. İçerik ile ilgili tek sorumluluk Fatih Belediyesi'ne aittir ve İstanbul Kalkınma Ajansı'nın ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın görüşlerini yansıtmaz.

Veri Yönetiminde  
Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar  
Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında

## VERİMLİLİK PİLOT UYGULAMASI

### Neler Yaptık?

Istanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) 2025 yılı Yapay Zeka Teknolojileri Mali Destek Programı kapsamında "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Uygulaması" başlıklı projemizin hibe almaya hak kazanmıştır. Fatih Belediyesi olarak, dijital dönüşüm vizyonumuz doğrultusunda veri temelli yönetim anlayışını güçlendirmek ve yapay zekâ teknolojilerini karar alma süreçlerine entegre etmek amacıyla yürüttüğümüz projemizin ilk uygulama dönemini başarıyla tamamlamış bulunuyoruz.

Fatih Belediyesi tarafından yürütülen proje; belediye hizmetlerinde verimliliği artırmayı, veri yönetim süreçlerini bütüncül bir yapıya kavuşturmayı ve yapay zekâ destekli karar destek sistemlerini hayata geçirmeyi amaçlamaktadır. Bu proje kapsamında; yalnızca teknolojik bir sistem kurmak değil, aynı zamanda kurumsal veri kültürünü dönüştürmek, hizmet süreçlerini optimize etmek, farkındalık oluşturmak ve kurumsal kapasite artırmak hedeflenmektedir.





## Veriye Dayalı Karar Destek Sistemi Gelistirilmektedir

### Verimlilik Pilot Uygulaması

Fatih Belediyesi'nin 2021 yılında baslattığı veri yönetimi ve hizmet verimliliği çalışmaları, bu proje ile yapay zekâ destekli sistemler aracılığıyla daha ileri bir seviyeye taşınmaktadır. İstanbul Kalkınma Ajansı Yapay Zekâ Mali Destek Programı kapsamında yürütülen "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması" projesi, belediyenin dijital dönüşüm vizyonunun önemli bir parçasını oluşturmaktadır.



Proje kapsamında geliştirilen yapay zekâ destekli stratejik karar destek sistemi sayesinde, farklı hizmet alanlarından elde edilen veriler bütüncül bir yapıda analiz edilerek karar alma süreçleri daha hızlı, etkin ve öngörülebilir hale getirilmektedir. Bu sistem, yöneticilere güvenilir ve sürdürülebilir bir yönetim altyapısı sunarken, hizmet merkezlerinin verimliliğinin artırılmasına da katkı sağlamaktadır. Böylece Fatih Belediyesi, geleneksel yönetim anlayışından çıkarak veriye dayalı, analitik ve proaktif bir yönetim modeline geçiş sağlamaktadır.

Proje kapsamında veri temelli yönetimin en kritik unsurlarından biri olan analiz süreçlerinde önemli ilerleme kaydedilmiştir. Teknik altyapıyı oluşturan veri çalışmalarını büyük ölçüde tamamlanmış; hizmet süreçleri detaylı şekilde incelenmiş, iyileştirme alanları belirlenmiş ve optimizasyon çalışmaları başlatılmıştır. Bu süreç, yapay zekâ çözümlerinin doğru alanlarda etkin bir şekilde uygulanmasına zemin hazırlamaktadır.

İlk aşamada veri yönetimi süreçlerinin kapsamlı analizi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda:

- › Mevcut veri kaynaklarının envanteri çıkarılmış
- › Veri kalitesi ve erişilebilirlik değerlendirilmiş
- › Farklı sistemlerde yer alan verilerin tek merkezde toplanmasına yönelik entegrasyon altyapısı kurulmuş
- › Mevcut sistemdeki eksiklikler tespit edilmiş
- › Yapay zekâ uygulamaları için uygun veri mimarisi tasarlanmıştır.

Tüm bu çalışmalar, ilerleyen aşamalarda geliştirilecek yapay zekâ modelleri ve karar destek sistemleri için güçlü ve sürdürülebilir bir temel oluşturmaktadır.





## Hizmet Merkezlerinde Verimlilik Artıyor

### «Verimlilik Pilot Uygulaması»

Fatih Belediyesi, yürütülen bu proje ile yapay zekâ teknolojilerinin kamu yönetiminde etkin, güvenilir ve sorumlu bir şekilde kullanılabileceğini ortaya koymaktadır. Günümüzde yapay zekâ, kamu hizmetlerinde verimlilik, doğruluk ve şeffaflığı artıran en önemli araçlardan biri olarak kabul edilmektedir.

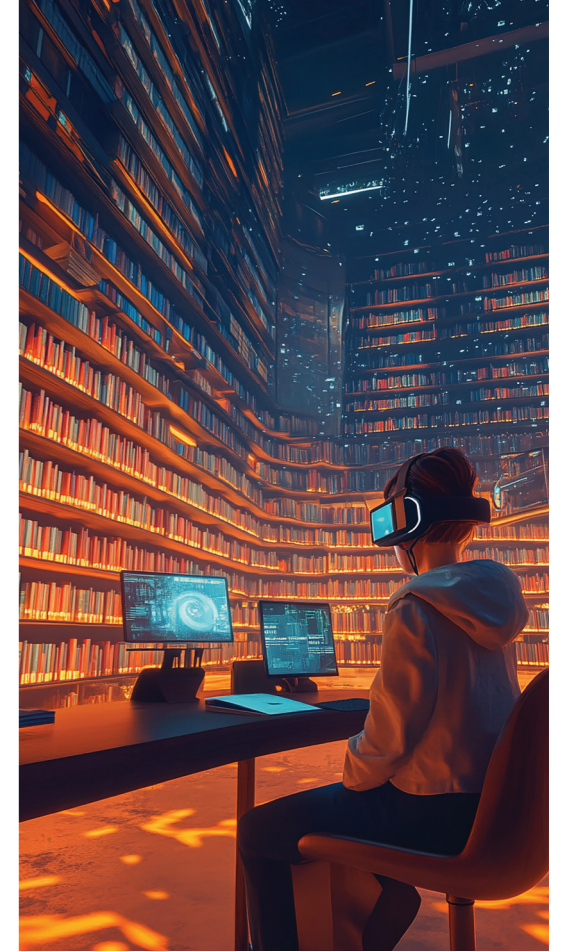
Gelistirilen sistemler sayesinde belediyede veri analitiği kapasitesi güçlenirken, karar alma süreçleri daha bilimsel, hızlı ve öngörülebilir bir yapıya kavusmaktadır. Yapay zekâ destekli sistemler; büyük veri setlerini analiz ederek hizmet talebini öngörebilmekte, kaynak planlamasını optimize etmekte ve yöneticilere anlık karar desteği sunabilmektedir. Bu dönüşüm yalnızca teknolojik bir yenilik değil, aynı zamanda kamu yönetiminde karar alma kültürünün değişimini ifade etmektedir. Yapay zekâ ile desteklenen veri odaklı yönetim anlayışı, hizmetlerin daha etkin sunulmasını sağlarken insan kaynaklı hataları azaltmakta ve kamu hizmetlerinin kalitesini artırmaktadır.

«Proje Kapsamında Öne Çıkan Bazı Hizmet Noktalarımız: Kütüphaneler, Spor Merkezleri, Kültür-Sanat Alanları, Sosyal Hizmetler»

Kütüphanelerden spor merkezlerine, kültür-sanat alanlarından sosyal hizmetlere kadar geniş bir hizmet ağına sahip olan Fatih Belediyesi, bu proje ile tüm hizmet noktalarını veriye dayalı olarak analiz etmektedir. Bu kapsamda:

- › Hizmet verimliliği artırılmakta
- › Vatandaş memnuniyeti ölçülebilir ve izlenebilir hale gelmekte
- › Kaynak kullanımı daha etkin ve dengeli şekilde optimize edilmektedir.

Ayrıca yapay zekâ destekli sistemler sayesinde hizmet merkezlerinin performansı karşılaştırılabilir hale gelmekte, düşük verimlilik gösteren alanlar tespit edilerek iyileştirme stratejileri geliştirilebilmektedir. Bu yaklaşım, sürdürülebilir ve akıllı şehir yönetiminin temel unsurlarından biri olarak öne çıkmaktadır.



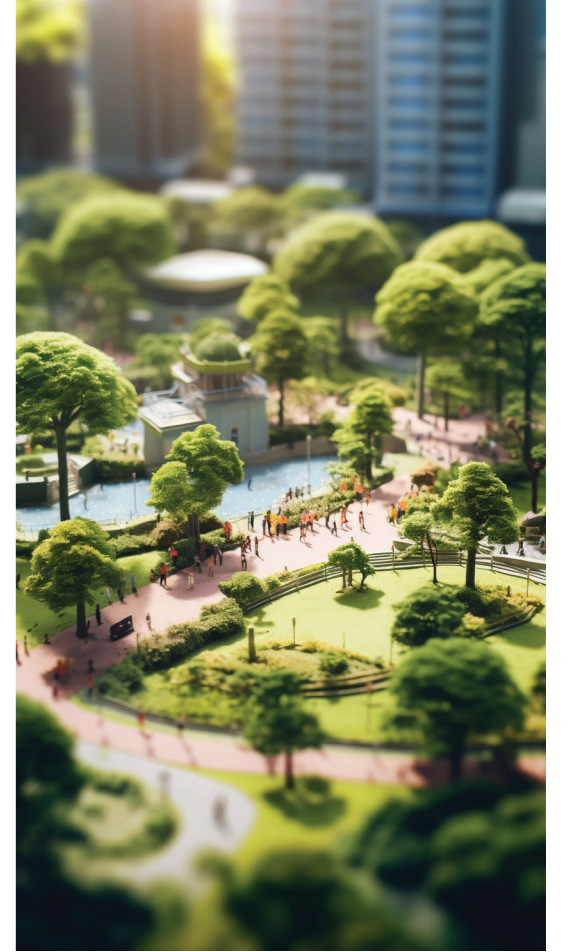
## Dijital Dönüşüm Sahada Başladı: Vatandaş Odaklı Akıllı Belediyecilik

Fatih Belediyesi, yürüttüğü proje kapsamında dijital dönüşümü yalnızca teknik bir altyapı çalışması olarak değil, vatandaş odaklı hizmet kalitesini artıran kurumsal bir dönüşüm süreci olarak ele almaktadır. Günümüzde kamu hizmetlerinde dijitalleşme; hizmetlerin daha erişilebilir, hızlı, kapsayıcı ve kullanıcı odaklı sunulması açısından kritik bir araç olarak görülmektedir. OECD'nin, "Kamu Sektöründe Gelişen Teknolojilerde Son Durum" çalışma raporuna göre dijital çağda kamu hizmetlerinin tasarımı, vatandaş ihtiyaçlarını merkeze alan, veriyle desteklenen ve sürekli iyileştirmeye açık bir yaklaşımla ele alınmalıdır.

Proje kapsamında belediye hizmet noktalarında somut dijital uygulamalar hayata geçirilmeye başlanmıştır. Vatandaş deneyimini ölçmek amacıyla memnuniyet anketi altyapısı oluşturulmuş; hizmetlerden yararlanan kişilerin görüş, talep ve beklentilerinin düzenli olarak izlenebilmesi hedeflenmiştir. Bu sayede belediye hizmetleri yalnızca sunulan faaliyetler üzerinden değil, vatandaşın gerçek deneyimi ve memnuniyet düzeyi üzerinden de değerlendirilebilir hale gelmektedir.

Yapay zekâ destekli analizler sayesinde toplanan veriler daha hızlı işlenmekte, vatandaş talepleri daha sistematik biçimde değerlendirilmektedir. Proje ile da kamu sektöründe dijital dönüşümün vatandaş odaklı, erişilebilir ve bütüncül hizmet sunumunu güçlendirmesi yaklaşımı üzerine kurulmuştur.

Dijital memnuniyet ölçümleri ve veri analitiği çalışmaları sayesinde hizmet merkezlerinde hangi alanların güçlü olduğu, hangi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiği daha net görülebilecektir. Bu yaklaşım; hizmet kalitesinin artırılmasına, kaynakların daha verimli kullanılmasına ve karar alma süreçlerinin kanıta dayalı biçimde yürütülmesine katkı sağlayacaktır. Sonuç olarak, Fatih Belediyesi bu proje ile vatandaş odaklı akıllı belediyecilik anlayışını sahada uygulanabilir hale getirmektedir. Memnuniyet anketleri, dijital izleme araçları ve yapay zekâ destekli analizler sayesinde hizmetler vatandaş ihtiyaçlarına göre şekillenecek; daha şeffaf, etkin, katılımcı ve hesap verebilir bir yerel yönetim modeli güçlenecektir.



## Proje Yetkilileri ile Tanışma Toplantısı Gerçekleşti

İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) proje yetkilileri ile tanışma toplantısı gerçekleştirilmiştir; proje süreci, hedefler ve iş birliği çerçevesi karşılıklı olarak değerlendirilmiştir. Bu toplantı, paydaşlar arası iletişimin güçlendirilmesi açısından önemli bir adım olmuştur.



## Belediye Dijital Altyapısı Güçleniyor: Derin Öğrenme Sunucu Yatırımı

Projenin önemli bileşenlerinden biri olan derin öğrenme (deep learning) sunucu yatırımı, belediyenin yapay zeka kapasitesini ileri seviyeye taşıyacak kritik bir altyapı unsurudur. Özellikle kamu kurumlarında yüksek maliyetli teknoloji yatırımlarının hayata geçirilmesi çoğu zaman bütçe kısıtları nedeniyle sınırlı kalmaktadır. Bu noktada, hibe destekli bu yatırım, Fatih Belediyesi için önemli bir fırsat sunmaktadır.

Bu altyapı sayesinde büyük veri setlerinin yüksek hızda işlenmesi, karmaşık veri analizlerinin gerçekleştirilmesi ve ileri düzey tahminleme modellerinin daha yüksek doğrulukla çalıştırılması mümkün hale gelecektir. Aynı zamanda, derin öğrenme kapasitesi; hizmet taleplerinin öngörülmesi ve kaynak planlamasının optimize edilmesi gibi alanlarda belediyeye önemli avantajlar sağlayacaktır.

Hibe kapsamında gerçekleştirilen bu yatırım, yalnızca teknik bir kazanım değil; aynı zamanda kamu kaynaklarının etkin kullanımı açısından da stratejik bir adımdır. Belediyenin kendi bütçesiyle gerçekleştirilmesi zor olan bu tür ileri teknoloji altyapılarının dış finansman ile sağlanması, kurumsal kapasitenin hızla gelişmesine olanak tanımaktadır.

Bu sayede Fatih Belediyesi, yapay zeka teknolojilerini aktif şekilde kullanabilen, veri odaklı karar alma süreçlerini güçlendiren ve akıllı şehir uygulamalarına altyapı sağlayan bir kurum haline gelmektedir. Uzun vadede ise bu yatırım, sürdürülebilir dijital dönüşümün temel taşlarından biri olarak belediyenin hizmet kalitesine doğrudan katkı sunacaktır.



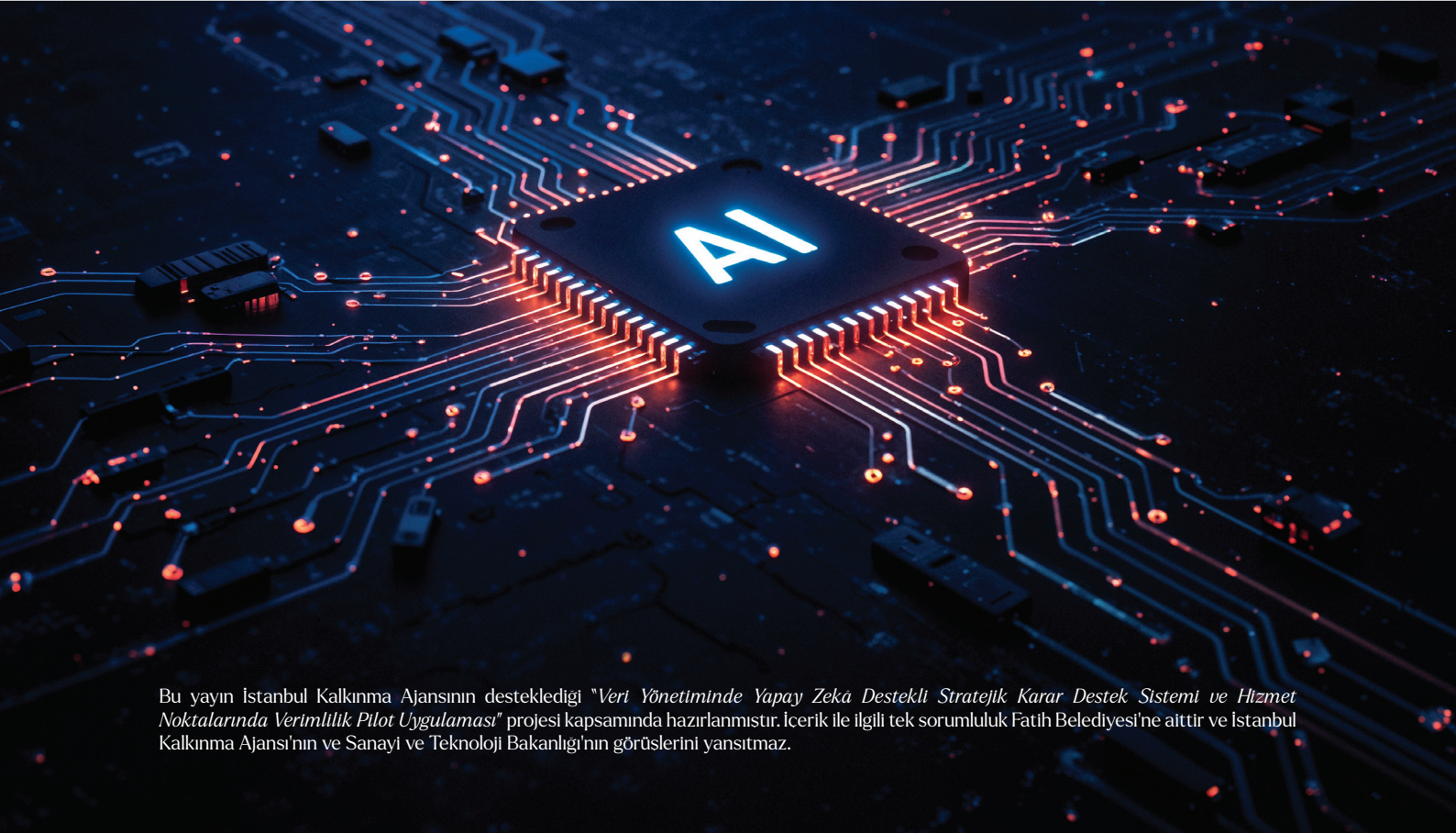
## Proje Koordinasyon Mekanizmaları Olusturuldu

Projenin ilk asamasında, güçlü ve sürdürülebilir bir uygulama süreci için teknik ve idari altyapının olusturulmasına odaklanılmıştır. Bu kapsamda, proje baslangıcıyla birlikte etkin bir yönetim modeli kurgulanmış; proje süreçlerinin sağlıklı ilerlemesini sağlayacak koordinasyon yapıları hayata geçirilmiştir. Teknik danışmanlık projenin uzmanlık gerektiren alanları desteklenmiş, kurum içi birimler arasında iş birliğini güçlendiren koordinasyon mekanizmaları olusturulmuştur. Böylece proje faaliyetlerinin planlı, entegre ve verimli bir şekilde yürütülmesi için gerekli zemin hazırlanmıştır.





T.C. SANAYİ VE  
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



Bu yayın İstanbul Kalkınma Ajansının desteklediği "Veri Yönetiminde Yapay Zeka Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması" projesi kapsamında hazırlanmıştır. İçerik ile ilgili tek sorumluluk Fatih Belediyesi'ne aittir ve İstanbul Kalkınma Ajansı'nın ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın görüşlerini yansıtmaz.