



T.C. SANAYİ VE
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI



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

2.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



T.C. SANAYİ VE
TEKNOLOJİ BAKANLIĞI

YEREL
HALKININ
HAYATLISI



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

İstanbul 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?

İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) 2025 yılı Yapay Zeka Teknolojileri Mali Destek Programı kapsamında desteklenen "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Uygulaması" başlıklı projemizde ikinci uygulama dönemini geride bıraktık. Fatih Belediyesi olarak, dijital dönüşüm vizyonumuz doğrultusunda veri temelli yönetim anlayışını güçlendirmek ve yapay zekâ teknolojilerini karar alma süreçlerine entegre etmek amacıyla yürüttüğümüz projemizde hazırlık aşamasından uygulama ve somut çıktı üretimi sürecine güçlü bir geçiş sağladık. Bu bülten, projenin ikinci döneminde gerçekleştirilen çalışmaların öne çıkan başlıklarını kamuoyu ile paylaşmak amacıyla hazırlanmıştır.





Fatih Belediyesi'nde Yapay Zekâ Eğitim Programı Gerçekleşti

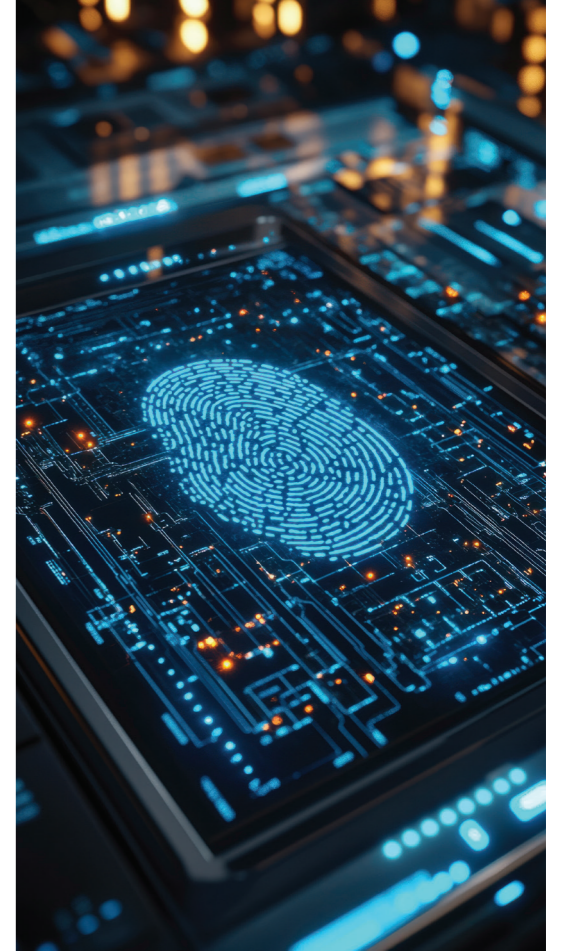
«Verimlilik Pilot Uygulaması»

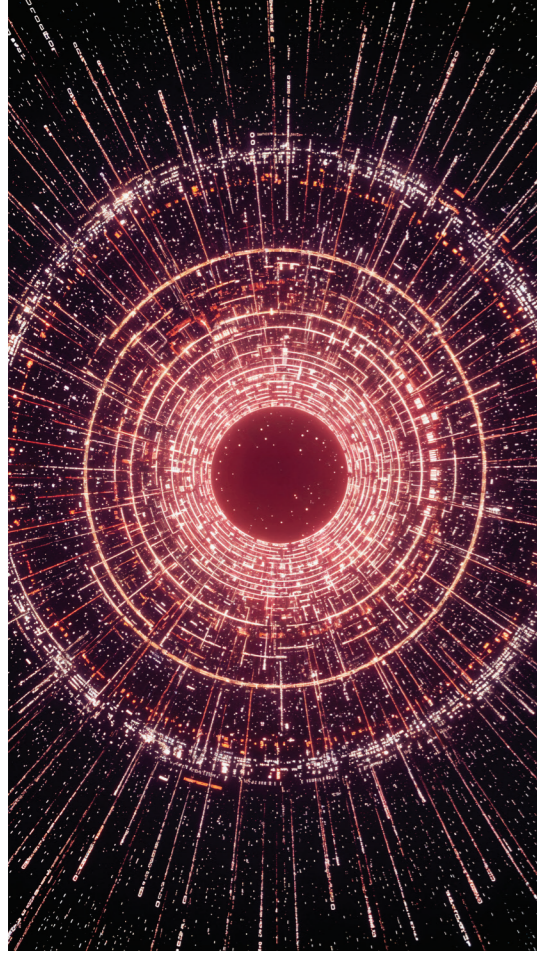
Fatih Belediyesi'nin, İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından finanse edilen "Veri Yönetiminde Yapay Zekâ Destekli Stratejik Karar Destek Sistemi ve Hizmet Noktalarında Verimlilik Pilot Uygulaması" projesi kapsamında düzenlediği Yapay Zekâ Eğitim Programı başarıyla gerçekleştirildi.



Yıldız Teknik Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (YILDIZSEM) iş birliğiyle hayata geçirilen program, belediye çalışanlarının yapay zekâ, makine öğrenmesi ve derin öğrenme alanlarında bilgi ve becerilerini geliştirmeyi hedefledi. Toplam 30 saat süren eğitim, teorik anlatımların yanı sıra uygulamalı içerikleriyle katılımcılara kapsamlı bir öğrenme deneyimi sundu. Program sonunda katılımcılar, Yıldız Teknik Üniversitesi onaylı sertifika almaya hak kazanmıştır.

Eğitim sürecinde katılımcıların gelişimi ön test ve son test uygulamalarıyla ölçülürken, pilot uygulama çalışmaları sayesinde edinilen bilgilerin sahada uygulanabilirliği desteklendi. Program kapsamında; sinir ağlarının temel prensiplerinden başlayarak ileri düzey makine öğrenmesi ve derin öğrenme yöntemlerine kadar geniş bir içerik ele alındı. Ayrıca eğitim boyunca katılımcılara, belediye hizmet süreçlerinde karşılaşılan problemlerin yapay zekâ ile nasıl çözülebileceği ve mevcut süreçlerin nasıl geliştirilebileceği üzerine çalışma fırsatı sunuldu. Bu sayede teorik bilgi, doğrudan kurumun ihtiyaçlarına yönelik uygulamalarla pekiştirildi.

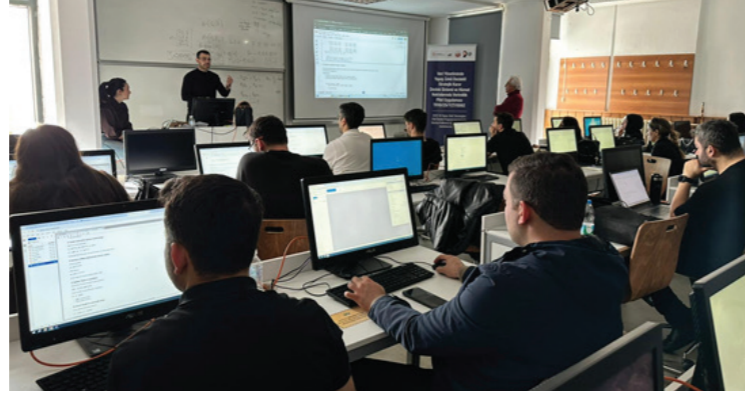




Fatih Belediyesi'nde Yapay Zekâ Odaklı Kurumsal Dönüşüm

Verimlilik Pilot Uygulaması

Fatih Belediyesi, dijital dönüşüm vizyonu doğrultusunda yapay zekâ teknolojilerini yalnızca hizmet süreçlerine entegre etmekle kalmayıp, bu dönüşümün en önemli unsuru olan insan kaynağına da yatırım yapmaktadır. Bu kapsamda belediye personeline yönelik düzenlenen yapay zekâ eğitimleri, çalışanların dijital becerilerini geliştirmeyi ve yeni nesil teknolojilere adaptasyonunu hızlandırmayı amaçlamaktadır.



Eğitim programı ile belediye çalışanlarının yapay zekâ alanındaki bilgi ve uygulama düzeylerinin artırılması hedeflenmiştir. Farklı müdürlük ve birimlerden 30 personelin katılımıyla, yüz yüze ve çevrim içi olmak üzere hibrit modelde gerçekleştirilen program, kurum genelinde dijitalleşme ve yapay zekâ kullanımına yönelik farkındalığın güçlenmesine önemli katkı sağlamıştır.

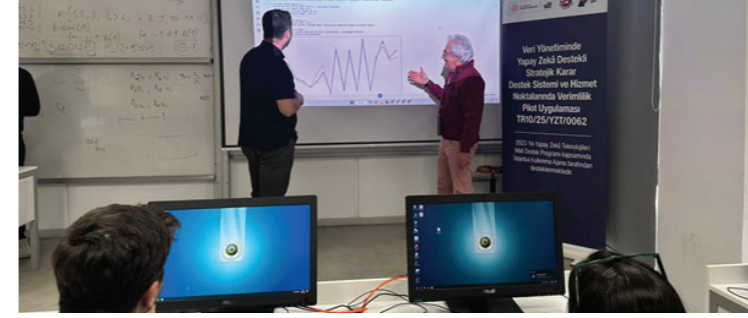
Eğitim süreci, katılımcıların yalnızca teorik bilgi edinmelerini değil, aynı zamanda belediye hizmet süreçlerine yönelik yapay zekâ temelli çözümler geliştirmelerini de desteklemiştir. Bu sayede tekrarlayan iş yükünün azaltılması, süreçlerin daha verimli hale getirilmesi ve çalışanların daha stratejik alanlara yönelmesi mümkün hale gelmiştir.

Fatih Belediyesi, yürüttüğü bu eğitim programı ile kurumsal kapasitesini güçlendirmeyi, veri temelli karar alma süreçlerini yaygınlaştırmayı ve hizmet üretiminde verimliliği artırmayı hedeflemektedir. Bu yaklaşım, belediyenin vatandaş odaklı, hızlı ve etkin hizmet sunumunu destekleyen sürdürülebilir dijital dönüşüm vizyonunun önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

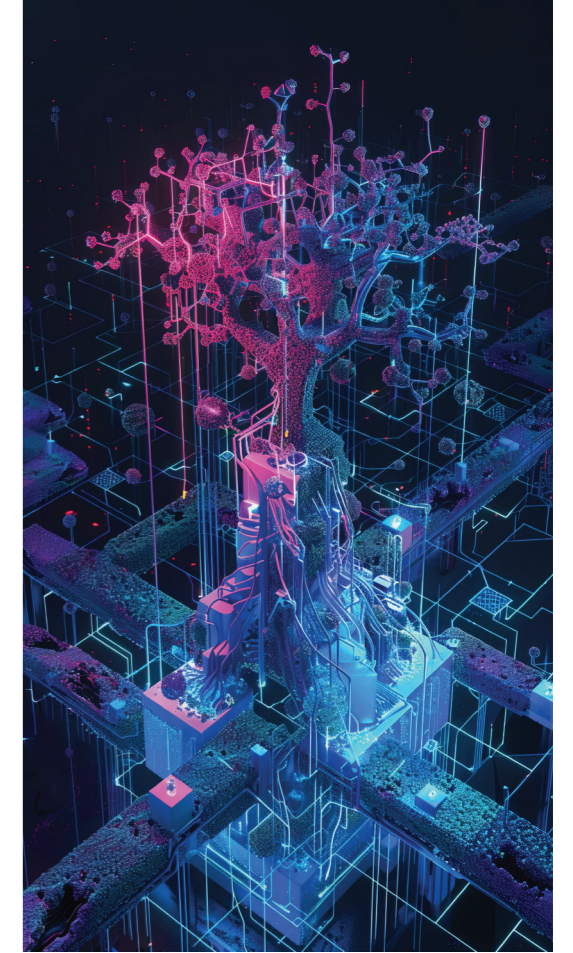


Eğitimler Uygulama Odaklı İlerledi

Eğitim programı, yalnızca teorik bilgi aktarımıyla sınırlı kalmayıp güçlü bir uygulama odaklı içerikle desteklenmektedir. Program kapsamında katılımcılar, güncel ve gerçek dünya verilerini içeren açık veri kaynakları ve kütüphaneler üzerinden çalışmalar gerçekleştirerek, eğitim süresince edindikleri bilgileri doğrudan uygulama fırsatı bulmaktadır.



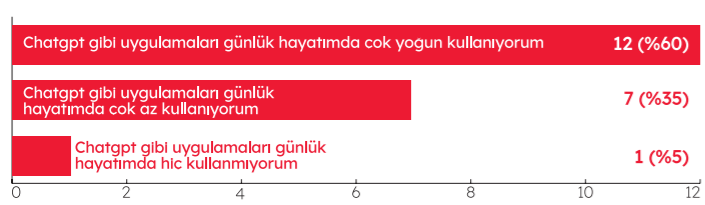
Gerçekleştirilen pratik çalışmalar sayesinde; makine öğrenmesi ve yapay zekâ yöntemleri somut örnekler üzerinden ele alınmakta, katılımcıların analitik düşünme ve problem çözme becerileri geliştirilmektedir. Katılımcılar, geliştirdikleri modeller ve elde ettikleri sonuçları diğer katılımcılarla paylaşarak etkisimli bir öğrenme ortamı oluşturmakta; böylece bilgi paylaşımı ve kolektif öğrenme süreci teşvik edilmektedir.



Belediye Çalışanlarında Yapay Zekâ Kullanımına Yönelik Farkındalık Artırıldı.

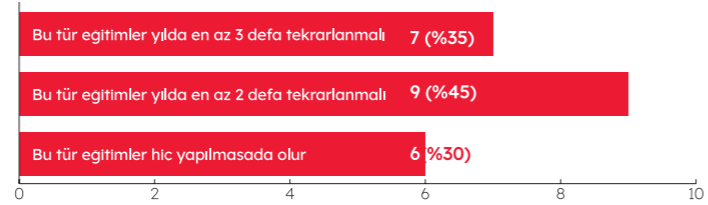
Eğitim süreci boyunca düzenli olarak gerçekleştirilen kısa sınavlar (quizler) ile katılımcıların öğrenme düzeyleri ölçülmekte, edinilen bilgilerin pekiştirilmesi sağlanmaktadır. Bu değerlendirme mekanizması aynı zamanda eğitim programının etkinliğinin izlenmesine ve sürekli iyileştirilmesine katkı sunmaktadır. Bu bütüncül yaklaşım sayesinde eğitim programı, katılımcıların yalnızca teorik bilgi edinmesini değil, aynı zamanda bu bilgiyi sahada uygulanabilir çıktılara dönüştürebilmesini hedeflemektedir.

Yapılan değerlendirme sonucunda, katılımcıların yapay zekâ uygulamalarına yönelik kullanım alışkanlıklarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların %60'ı ChatGPT benzeri yapay zekâ uygulamalarını günlük hayatlarında yoğun olarak kullandıklarını belirtirken, %35'i bu uygulamaları sınırlı düzeyde kullandığını ifade etmiştir. Katılımcıların yalnızca %5'i ise bu tür uygulamaları hiç kullanmadığını belirtmiştir.



Bu veriler, belediye personelinin yapay zekâ teknolojilerine önemli ölçüde asinalık geliştirdiğini ve dijital araçların günlük kullanımda giderek daha fazla yer bulduğunu ortaya koymaktadır. Aynı zamanda eğitim programlarının, mevcut farkındalığı daha ileri düzeye taşıma açısından önemli bir fırsat sunduğu değerlendirilmektedir.

Eğitime katılan personel görüşleri, yapay zekâ eğitimlerinin sürekliliğine yönelik güçlü bir beklenti olduğunu ortaya koymaktadır. Buna göre katılımcıların %45'i bu tür eğitimlerin yılda en az iki kez düzenlenmesi gerektiğini belirtirken, %35'i ise eğitimlerin yılda en az üç kez tekrarlanmasının faydalı olacağını ifade etmiştir. Katılımcıların %30'u yılda bir kez yapılmasının yeterli olacağını düşünmektedir. Eğitimlerin hiç yapılmamasını uygun gören katılıma ise bulunmamaktadır. Elde edilen bulgular, belediye personelinin yapay zekâ alanındaki gelişimini sürdürülebilir kılmak adına düzenli ve planlı eğitim programlarına ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.



Yapay Zekâ Modelleme ve Analiz Çalışmaları Başladı

Fatih Belediyesi, veri temelli yönetim anlayışını güçlendirme hedefi doğrultusunda yapay zekâ modelleme ve analiz çalışmalarını başlatmıştır. Proje kapsamında yürütülen çalışmalarla birlikte, belediye hizmet merkezlerinin verimliliğinin yapay zekâ destekli yöntemlerle değerlendirilmesine yönelik önemli bir süreç hayata geçirilmiştir.

Bu kapsamda, daha önce farklı manuel yöntemlerle elde edilen hizmet performans verileri, yeni geliştirilen veri analitiği yaklaşımıyla yeniden ele alınmakta; hizmet süreçleri çok boyutlu veri setleri üzerinden analiz edilmektedir. Bu yaklaşım sayesinde, hizmet merkezlerinin performansının daha bütüncül, ölçülebilir ve karşılaştırılabilir bir yapıya kavuşturulması hedeflenmektedir.

Yürütülen çalışmalar kapsamında hizmet noktalarına ilişkin verimlilik analizleri gerçekleştirilmektedir. Bu analizler ile belediye hizmetlerinin yalnızca mevcut durumu değil, aynı zamanda gelişim potansiyeli de ortaya konulmaktadır. Ayrıca geliştirilen veri analitiği ve izleme altyapısı sayesinde, hizmet performanslarının anlık olarak takip edilebilmesi ve karar alma süreçlerinin veri ile desteklenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmaların proje sonunda daha da geliştirilerek karar destek sistemine entegre edilmesi planlanmaktadır.

Bu doğrultuda Fatih Belediyesi, yapay zekâ destekli veri analitiği uygulamaları ile hizmet süreçlerini daha etkin, şeffaf ve sürdürülebilir bir yapıya kavuşturmayı hedeflemektedir.



Proje Yönetimi ve Koordinasyon Çalışmaları Devam etmektedir.

Proje süresince kurumsal koordinasyon ve yönetim mekanizmaları etkin bir şekilde işletilerek sürecin sağlıklı ve sürdürülebilir ilerlemesi sağlanmıştır. Bu kapsamda düzenli olarak gerçekleştirilen koordinasyon toplantıları ile proje faaliyetleri yakından takip edilmiş, teknik ekip ile ilgili müdürlükler arasındaki veri paylaşımı ve iş birliği güçlendirilmiştir.



İSTKA ile Mali Toplantı Gerçekleşti.

İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) ile proje kapsamında mali izleme ve değerlendirme toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantı sürecinde projenin mali ilerleyişi ele alınmış, yürütülen harcama ve uygulama süreçleri değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmeler sayesinde proje mali yönetimi daha planlı ve şeffaf bir yapıda ilerletilmiş, mali süreçlerde kaydedilen gelişmelerin sürdürülebilir şekilde devam etmesi sağlanmıştır.





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 Bakanlığının görüşlerini yansıtmaz.