AKILLI ŞEHİR YÖNETİŞİMİNDE YENİLİKÇİ BİR ADIM: GÜMÜŞHANE BELEDİYESİ BEYAZ MASA BİRİMİNİN BULUT KENT BİLGİ SİSTEMİNE ENTEGRASYONU

Muhammed AĞBAŞ[1], Buğra KARAKOÇ[1], Mürşit ŞİRİN[2]

1. Önlisans Öğrencisi, Gümüşhane Üniversitesi, Gümüşhane Meslek Yüksekokulu, Mimarlık ve Şehir Planlama Bölümü, Coğrafi Bilgi Sistemleri Programı
2. Öğretim Görevlisi, Gümüşhane Üniversitesi, Gümüşhane Meslek Yüksekokulu, Mimarlık ve Şehir Planlama Bölümü, Coğrafi Bilgi Sistemleri Programı

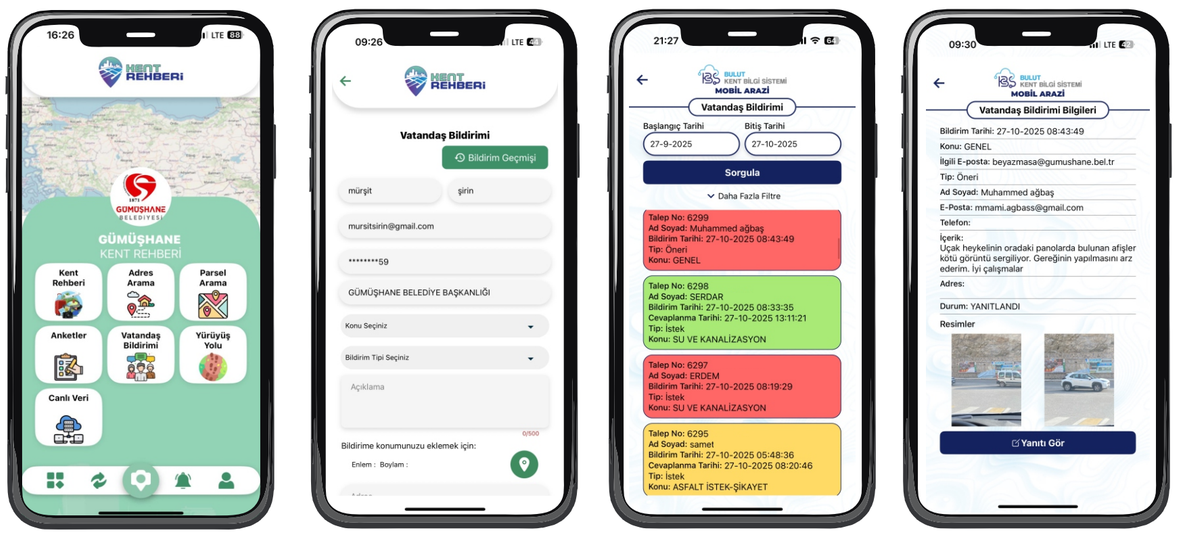
2025

Özet

Akıllı şehir bileşenlerinden biri olan akıllı yönetişim, yerel yönetimler ile kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşlar arasındaki dijital köprüyü oluşturmaktadır. Bu köprü teknoloji temelli olup katılımcılığın yüksek olduğu, paydaşların söz sahibi olduğu, sorgulamanın şeffaf bir şekilde yapıldığı, vatandaş odaklı ve veriye dayalı hızlı kararlar alabilen yönetişim modelini temsil etmektedir. Gümüşhane Belediyesi, T.C Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü'nün akıllı şehir teknolojileri alt yapısını kullanarak Gümüşhane Üniversitesi danışmanlığında akıllı şehir çalışmalarına başlamıştır. Akıllı şehir teknolojileri içerisinde yer alan Kent Rehberi ve Mobil Arazi uygulamalarının hem web hem de mobil altyapısı Gümüşhane Belediyesi'ndeki akıllı yönetişim sürecine önemli bir katkı sunarak, akıllı yönetişimin en önemli sac ayağı olan vatandaş katılımını arttırmış ve dijital ortamda veriye dayalı örnek bir yönetişim modelini oluşturmuştur. Özellikle beyaz masa biriminin Bulut Kent Bilgi Sistemi'ne (BKBS) entegrasyonu gerçekleştirilerek, vatandaş bildirim süreçleri bütünleşik, şeffaf ve anlık izlenebilir bir yapıya kavuşturulmuştur. Bu entegrasyon, kurum içi koordinasyonu güçlendirmiş, karar alma süreçlerini hızlandırmış ve vatandaş memnuniyetini artırmıştır. Bu çalışma, merkezi yönetim, yerel yönetim ve üniversitenin iş birliğiyle sahaya yansıyan başarılı bir yönetişim modelini ortaya koyan; ayrıca sınırlı kaynaklarla da etkili sonuçlar elde edilebileceğini gösteren önemli bir başarı örneğidir.

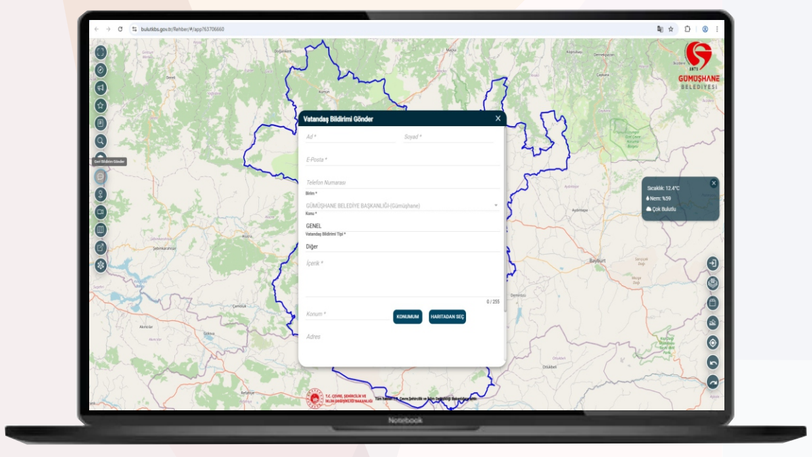
Yöntem

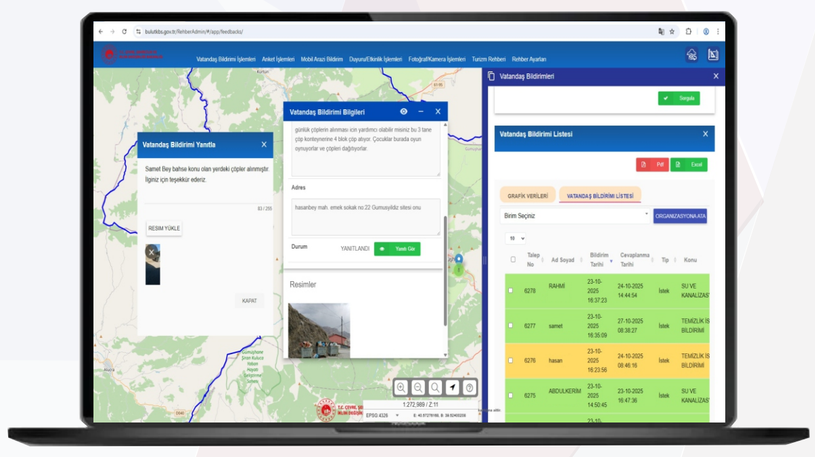
Çalışmanın ilk aşamasında, birim müdürlüklerinin mevcut durumlarını değerlendirmek ve yönetişim alanındaki ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek amacıyla bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda, CBS Genel Müdürlüğü ve ilgili birimlerin katılımıyla çeşitli çevrim içi toplantılar ve eğitim programları düzenlenmiştir. Akıllı şehir teknolojilerinin kullanımı ile ilgili hem vatandaşlara hem de personellere tanıtım videoları hazırlanmıştır. Ayrıca, ilgili müdürlüklerle ilişkili vatandaş bildirim konuları yeniden düzenlenerek, Gümüşhane Kent Rehberi'nde yer alan vatandaş bildirim modülüne eklenmiştir. Vatandaş bildirim süreçleri daha anlaşılır ve kolay takip edilebilmesi için de renk skalası (kırmızı, sarı ve yeşil) uygulanmıştır. Bu çalışmalarla beyaz masa biriminin kullandığı mevcut sistemden bulut tabanlı KBS'ne geçiş tamamlanmıştır.

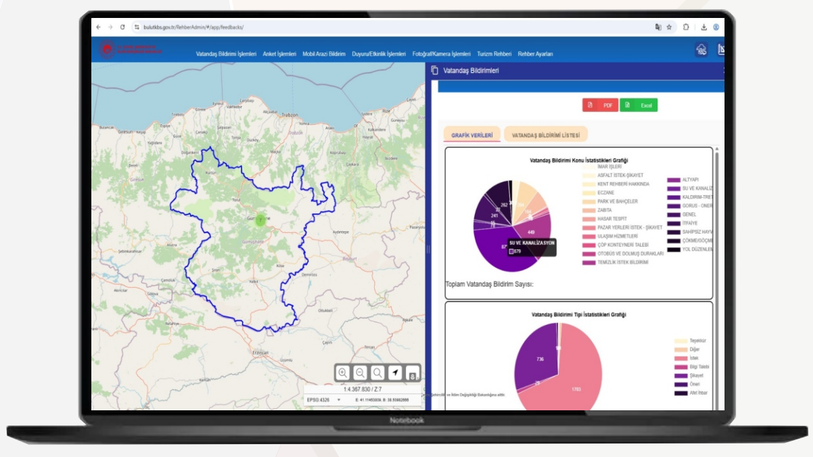


Bulgular

Vatandaşlar bu yönetişim modeli sayesinde mekan ve zaman sınırlaması olmadan istek öneri ve şikayetlerini konum bazlı görseller ekleyerek belediyeye ulaştırmaktadır. Belediyedeki birimler ise anlık olarak beyaz masadan yönlendirme olmadan vatandaş bildirimlerini hem web hem de mobil uygulamalardan cevaplayabilmektedir. Böylece yönetişim süreci şeffaf hızlı ve izlenebilir bir yapıya kavuşmuştur. Vatandaş bildirimlerinin, sistem üzerinden yapılan filtreleme ve sorgulamalar sayesinde anlık olarak takip edilmesi mümkün hale gelmiştir. Akıllı yönetişim modelinin hayata geçirilmesiyle beyaz masadaki iş yükü azalarak, vatandaş katılımı artmıştır. Toplam 2.598 vatandaş bildirimine cevap verilmiş olup, bu bildirimlerin ağırlıklı olarak su ve kanalizasyon, temizlik birimi ile sahipsiz hayvanlar konularında olduğu görülmüştür. Gümüşhane Kent Rehberinde yer alan Vatandaş Bildirimi modülü belediyenin dijitalleşme ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirirken, şeffaf ve katılımcı bir yönetim modeline geçişin de somut bir göstergesi konumundadır.


Vatandaş Bildirim Modülü


Vatandaş Bildirim Yönetimi


Vatandaş Bildirim Yönetimi

Sonuç

Merkezi yönetim, yerel yönetim ve üniversitenin iş birliğiyle başarılı bir yönetişim modeli ortaya çıkmıştır. Müdürlükler arası koordinasyon güçlenmiş, veri temelli karar alma süreçleri etkin hale gelmiştir. Vatandaş katılımı ve paydaş iş birliği artarak vatandaş memnuniyeti yüksek bir dijital dönüşüm gerçekleşmiştir. Bu çalışma, yerel yönetimlerde dijital dönüşümün başarılı bir örneği olarak değerlendirilmektedir. Çevresine örnek olacak nitelikteki akıllı şehir yönetişimi "Bulut Kent Bilgi Sistemi" entegrasyonu, yalnızca teknik bir yenilik değil; aynı zamanda katılımcı, şeffaf ve sürdürülebilir bir yönetim kültürünün temelini oluşturmaktadır.

Kaynakça

Çakır Demirhan, D. (2024). Akıllı Şehirler için Akıllı Yönetişim: Yerel Yönetimlerin Rolü. Ombudsman Akademik (*20*), 179-206.

T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü, Akıllı Şehirler Kapasite Geliştirme ve Rehberlik Projesi Eğitim Kitapçığı. (2020). Akıllı Yönetişim, Ankara. Erişim Tarihi, 28 Eylül, https://www.akillisehirler.gov.tr/wp-content/uploads/KapasiteGelistirme/Egitim_Pdf/Akilli_Yonetisim.pdf

T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü, Akıllı Şehirler Kapasite Geliştirme ve Rehberlik Projesi Eğitim Kitapçığı. (2020). Akıllı Şehir Yönetimi, Ankara. Erişim Tarihi, 28 Eylül, https://www.akillisehirler.gov.tr/wp-content/uploads/KapasiteGelistirme/Egitim_Pdf/Akilli_Sehir_Yonetimi.pdf

2025 ULUSAL COĞRAFİ BİLGİ SİSTEMLERİ GÜNÜ