

Akıllı Kent Uygulamalarından Vatandaş Memnuniyeti¹

Erhan Örselli²

Zekeriya Bilici³

Özet

Kentsel nüfusun sürekli artışı, sınırlı kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde istenilen performans sonuçlarına ulaşılamamasına yol açtığından hem merkezi yönetimler hem de yerel yönetimler, kentsel yaşamda sürdürülebilir hizmet anlayışında aksamalara neden olmamak için yeni çözümler aramaktadır. Ayrıca kentler, iklim değişikliği, nüfus artışı ve kaynak kısıtlamaları da dahil olmak üzere küresel olarak hızlı kenteleşme ve artan zorluklarla karşı karşıyadır. Günümüzde birçok kentte bu zorlukların üstesinden gelmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin imkanlarından yararlanarak akıllı kent uygulamaları hayata geçirilmektedir. Akıllı kentler, önemli avantajlar sağlayan daha akıllı, daha yeşil ve daha yaşanabilir kentsel ortamlar inşa etmek için ileri teknolojileri entegre ederek yenilikçi çözümler sunmaktadır. Ancak akıllı kentler sadece teknolojinin kentlere uyarlanması değil aynı zamanda vatandaş katılımının da sağlanması gereken bir süreci içinde barındırmaktadır. Bu nedenle vatandaşların bu uygulamalardan memnuniyetlerinin belirlenmesi ve titizlikle değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Bu bağlamda çalışmanın amacı Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Bu amaçla Konya’da bir anket çalışması gerçekleştirilmiş ve elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre Konya akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- 1 Bu çalışma Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı’nda kabul edilen “Akıllı Kent Uygulamalarının Kamu Hizmeti Sunumuna Etkisi ve Vatandaş Memnuniyeti” başlıklı Yüksek Lisans Tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.
- 2 Prof. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, eorselli@erbakan.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3977-0099
- 3 Öğr. Gör. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Meram MYO, zbilici@erbakan.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3923-2194

1. Giriş

Birleşmiş Milletler nüfus projeksiyonuna göre, kentsel nüfusun 2035 yılına kadar yaklaşık 800 milyon artarak toplam 5,6 milyara ulaşması beklenmektedir. 2025 yılı itibariyle, dünya genelindeki 8 milyardan fazla insanın yaklaşık 4,8 milyarı kentsel alanlarda yaşamakta, bu oran küresel nüfusun %58'ini oluşturmaktadır. 2035 yılına kadar kentsel nüfusun %62'ye ulaşması öngörülmektedir (<https://www.destatis.de/>). Nüfus artışı beraberinde kentlerde, trafik sıkışıklığı, atık yönetimi, artan karbondioksit ve diğer sera gazı emisyonları gibi çeşitli zorlukları getirmesi nedeniyle, kent sakinlerinin yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. Bu tür zorlukların yanında, kentlerin doğal kaynakların dünyada %75'ini tükettiği ve sera gazı emisyonuna %60-80'ine katkıda bulundukları düşünüldüğünde iklim değişikliğinin ortaya çıkardığı zorlukları da bulunmaktadır (Garcia Fernandez ve Peek, 2020: 512). Bu bağlamda hızlı kentleşme, özellikle ulaşım, altyapı ve çevre kirliliği açısından, sakinlerin refahı için önemli zorluklar oluşturmaktadır (Ferreira dos Santos, Augusto de Matos ve Groznik, 2025: 1). Bu önemli demografik değişim, kentsel altyapı ve kaynaklar üzerinde muazzam bir baskı oluşturarak, kentlerin sürdürülebilirlik sorunlarını ele almasını ve sosyo-ekonomik, politik ve çevresel endişeleri yönetebilmesi için çözüm arayışları bulmasına itmektedir (Kaiser ve Deb, 2025: 2).

Kaynaklar üzerindeki baskı genellikle çevresel bozulmaya, yaşam kalitesinin düşmesine ve kent sakinleri arasında artan eşitsizliklere yol açtığından, bu zorluklara acilen dikkat edilmesi gerekmektedir (Rasoulzadeh Aghdam vd., 2025: 1-2). Kentsel nüfusun sürekli artışı, sınırlı kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durum, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerde istenilen performans sonuçlarına ulaşamamasına yol açtığından hem merkezi yönetimler hem de yerel yönetimler, kentsel yaşamda sürdürülebilir hizmet anlayışında aksamalara neden olmamak için yeni çözümler aramaktadır (Samasti, Çakmak ve Ozpınar, 2025: 1).

Kent sakinlerinin kentlerde yaşamlarını sürdürebilmesi için sağlıklı bir çevre, temel altyapı imkanları, eğitim, sağlık ve barınma gibi temel sosyal hizmetlere erişimin sağlanması hayati önem taşımaktadır. Kentlerde, daha iyi politikalar uygulamak, kamusal hizmet sunumunu iyileştirmek için modern teknolojileri, politikaları ve yönetim tekniklerini kullanarak kalkınmayı teşvik etmek için akıllı stratejileri benimsenmektedir (Udoh ve Luna-Reyes, 2025: 2). Kent yönetimleri bu tür zorlukların üstesinden gelebilmek adına daha fazla inovasyondan yararlanarak yeni teknolojileri kent yaşamına adapte ederek uygulamaya geçirmektedir (Karger vd., 2025: 1-2).

Kentlerin teknolojinin sunduğu fırsatlardan yararlanarak akıllı hale gelmesi sonucu literatürde akıllı kentler olarak nitelendirilen kavram ortaya çıkmıştır. Akıllı kentler, kentsel planlama ve kalkınmadaki ilerlemeler de dahil olmak üzere kentsel bağlamdaki teknoloji odaklı inovasyonları ifade etmekte aynı zamanda akıllı kentlerde inovasyon kültürünün yanı sıra sürdürülebilir, güvenli ve gelişmiş ulaşım sistemleri de yer almaktadır (Karger vd., 2025: 1-2). Akıllı kentler, daha yeşil ve daha yaşanabilir kentsel ortamlar inşa etmek için ileri teknolojileri entegre ederek yenilikçi çözümler sunmaktadır (Kaiser ve Deb, 2025: 1). Akıllı kentler, teknoloji ve platformlar da dahil olmak üzere farklı alanlarda bir dizi uygulamayı kapsayan, kamu politikası ve yönetiminin geliştirilmesinde iyileştirme ve yenilik yapmayı ve daha yaşanabilir topluluklar inşa etmeyi içeren karmaşık bir sosyo-teknik sistem olarak görülmektedir.

Literatürde, geniş bir kamuoyu kabulü olmadan, en umut verici teknolojik yeniliklerin bile direnç ve muhalefetle karşılaşabileceğini, bunun da nihayetinde bu tür girişimlerin etkilerini zayıflatabileceğini, gereksiz çabalara ve maliyetlere yol açabileceğini göstermektedir (Skouloudis vd., 2025: 3). Bu nedenle büyük bütçeler harcanarak yürürlüğe sokulan akıllı kent uygulamalarından kullanıcıların memnun olup olmadıklarının ve beklentilerinin titizlikle değerlendirilmesi oldukça önem arz etmektedir.

Çalışmanın amacı vatandaşların Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnuniyetlerinin belirlenmesidir. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle akıllı kent kavramının ortaya çıkışı ve tanımı incelenmiştir. Sonrasında vatandaşların Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnuniyetlerini tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen anket çalışmasından elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

2. Akıllı Kent Kavramının Ortaya Çıkışı ve Tanımı

Teknolojik gelişmeler, kentleşmenin yönlendirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Akıllı teknolojilerin ortaya çıkışı ve akıllı teknolojilerin kentsel alanlarda uygulanması vatandaşların yaşam koşullarını iyileştirmeye odaklanan bir kavram olan akıllı kent kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Karger vd., 2025: 4).

Akıllı kent kavramının yükselişi, hızlı kentleşme, çevresel dışsallıklar ve kaynakların optimum kullanımına yönelik giderek artan ihtiyaç sonucu ileri teknolojilerin ve veri odaklı çözümlerin entegrasyonu ile tanımlanan dönüştürücü bir değişimi yansıtmaktadır. Akıllı kentler, kentsel yaşam kalitesi üzerinde olumlu bir etki yaratma genel amacıyla Nesnelerin İnterneti (IoT), yapay zekâ ve büyük veri analitiği gibi dijital çözümleri bünyesinde

barındırmaktadır. Bu tür yenilikçi girişimler, ulaşım, enerji tüketimi, kamu hizmetleri ve atık yönetimi gibi alanları yeniden tanımlayarak daha verimli ve kapsayıcı bir kentsel çevre için elverişli koşullar sağlamaktadır (Skouloudis vd., 2025: 2).

Bir kentin “akıllı” olmasının ne anlama geldiği veya bir akıllı kentin nasıl tanımlanacağı konusunda literatürde bir fikir birliği yoktur. Kavramın net ve ortak bir tanımının olmaması, akıllı kent projelerinin uygulanması ve yönetiminde zorluklara yol açmaktadır (Kougias ve Papadakaki, 2025: 2). Anthopolous, Sirakoulis ve Reddick (2021), akıllı kent tanımlarının çeşitliliğini, ortaya çıkan teknolojilerin kullanımından kent yönetimlerinin ve toplulukların dijital dönüşümü için verilerin kapsamlı kullanımına kadar olduğunu belirtmektedirler.

Akıllı kentler, kentsel yaşam kalitesini artırmak için gelişmiş bilgi-iletişim teknolojilerinden ve gelişmiş veri analizlerinden yararlanmaktadır. Bu teknolojiler, kent hizmetlerinin daha verimli yönetilmesini, bağlantıyı iyileştirmeyi ve daha iyi karar alma süreçlerine bilgi sağlayabilecek gerçek zamanlı veriler sağlamayı mümkün kılar. Örneğin, akıllı ulaşım sistemleri trafik sıkışıklığını azaltabilirken, enerji yönetimi çözümleri kaynak tüketimini optimize ederek çevresel sürdürülebilirliğe ve ekonomik verimliliğe katkıda bulunmaktadır (Rasoulzadeh Aghdam vd., 2025: 2).

Akıllı kent tanımlarının çoğu, dijital ve bilgi teknolojilerinin kullanımının bir kentin “akıllılığını” belirlemede kilit bir faktör olduğu ortak görüşünü paylaşırlar. Ancak akıllı kent, yalnızca dijital teknolojilerin kullanımından ibaret değildir. Bu bağlamda, akıllı kent, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliği, vatandaşlarının yaşam kalitesini iyileştirmeyi hedefleyen kritik altyapı bileşenlerini ve hizmetlerini birbirine bağlamak ve izlemek için bilgi-iletişim teknolojilerini kullanan, yüksek nüfus yoğunluğuna sahip coğrafi bir alan olarak tanımlanabilir (Karger vd., 2025: 4-5).

Bir başka tanımda, akıllı kentler, kentleri verimli, yaşanabilir ve sürdürülebilir kılmak için yenilikçi örgütsel, kurumsal ve yönetim yapılarını, ayrıca bilgi ve iletişim teknolojilerinin altyapısal, teknik, veri odaklı olanaklarını ve nesnelerin internetini kullanan kentlerdir (Udoh ve Luna-Reyes, 2025: 3). Dameri ve Benevolo (2016) ise akıllı kentleri, vatandaşları kent yönetimine dahil ederek büyük kentlerdeki yaşam koşullarını iyileştirmeyi ve ileri teknoloji bilgi ve iletişim olanaklarıyla sürdürülebilir ekonomik kalkınma yoluyla kentlerin çekiciliğini artırmayı amaçlayan yeni ortaya çıkan bir olgu olarak tanımlamaktadırlar.

Bakıcı, Almirall ve Wareham (2013)'a göre akıllı kent, yeni teknolojiler kullanarak bilgiyi, insanları ve kentlerin unsurlarını birbirine bağlayan, daha sürdürülebilir, rekabetçi ve yenilikçi bir ticaret ve daha yüksek bir yaşam kalitesi yaratan, son derece teknik ve gelişmiş bir kenttir. Akıllı kentler, vatandaşların katılımına dayalı yönetim yoluyla akıllı kaynak yönetimi ile sürdürülebilir ekonomik büyüme ve yüksek yaşam kalitesi gerçekleştirmenin bir aracı olarak insan kaynakları, ulaşım, modern bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapabilen bir kent olarak tanımlanmaktadır (Caragliu, Chiara, ve Peter, 2011: 65-66).

Akıllı kentler, ileri dijital teknolojilerin, veri odaklı karar alma uygulamalarının ve katılımcı yönetişimin, vatandaşların güçlendirilmesine vurgu yapılarak bütünleştirilmesine dayanan bir paradigmadır. Akıllı kentler, vatandaşların yaşam standartlarını iyileştirmek, hizmet sunumunu iyileştirmek, kaynak tahsisini en üst düzeye çıkarmak ve sürdürülebilirliği teşvik etmek için Nesnelerin İnterneti, yapay zekâ, büyük veri analitiği ve makine öğrenimi gibi araçlardan yararlanmaktadır. Kentsel hizmetleri dijitalleştirmenin ötesine geçerek, ortaya çıkan sosyal, ekonomik ve çevresel sorunlara daha iyi yanıt vermek için kentsel yönetişimi ve altyapıyı dönüştürmeyi amaçlamaktadır (Karagkouni ve Dimitriou, 2025: 2).

Akıllı kent tanımlarının bazıları teknoloji merkezli olup bazıları ise vatandaşların kentsel çevrenin ortak yaratımı ve sürekli dönüşümündeki aktif ve katılımcı rolünü ön plana çıkarmıştır. Bu bakış açısından, vatandaşlar yalnızca akıllı kent uygulamalarının pasif kullanıcıları değil, aynı zamanda kentlerin kalkınma süreçlerini yönlendiren güçlendirilmiş aktörler olarak konumlandırılırlar. Çünkü akıllı kent projelerinin gerçekleştirilmesi yalnızca teknolojik ilerlemeyi değil, aynı zamanda vatandaş katılımının anlamlı bir şekilde genişlemesini de gerektirir ki bu akıllı kentlerin temel bileşeni olarak kabul edilir. Bu vatandaş merkezli yaklaşım, akıllı kentlerin daha kapsayıcı ve demokratik olarak temellendirilmiş bir anlayışını ön plana çıkararak kent sakinlerinin düşüncelerine öncelik verir. Bununla birlikte, akıllı kenti sosyal katılımın bilgi ve iletişim teknolojileri tarafından aracılık edildiği ve geliştirildiği, inovasyon için açık ve dinamik bir ekosistem olarak öngörür (Kougias ve Papadakaki, 2025: 2).

Literatürde akıllı kent teknolojilerinin kentsel alanların karşı karşıya olduğu çok yönlü zorlukların üstesinden gelmede önemli bir araç olduğu belirtilmekle beraber vatandaş katılımının sağlanamadığı projelerin eksik olduğu belirtilmektedir. Vatandaşların akıllı kent uygulamalarına yönelik tutumları, özellikle akıllı kentlerdeki potansiyel kullanıcıların davranışsal niyetleri açısından, bu projelerin etkinliğini önemli ölçüde etkilemektedir.

Bu bağlamda akıllı kent teknolojilerinin başarısı büyük ölçüde hem faydalancı hem de kullanıcı olan vatandaşların kabulüne, katılımına, tutum ve memnuniyetlerine bağlıdır (Skouloudis vd., 2025: 2).

Sonuç olarak, ileri teknolojinin cazibesi kamusal söylem ve politika gündemlerine hâkim olmaya devam ederken, gerçekten başarılı akıllı kentlerin özünde vatandaşların sürece dahil edilmesinin yattığını kabul etmek oldukça önemlidir (Rasoulzadeh Aghdam vd., 2025: 2). Ortaya çıkışında nüfus artışı ve buna bağlı olarak yaşanan hızlı kentleşme ile kent yönetimlerinin karşılaştıkları sorunların üstesinden gelme isteği olsa da günümüzde akıllı kent yaklaşımını başarılı bir şekilde uygulayan kentlerde vatandaş memnuniyetinin artması ile vatandaşların devlete ve kurumlara güveni de pekişmektedir (Örselli ve Bayrakçı, 2021: 119).

Akıllı kentlerde, teknoloji bir araç olarak kullanılarak vatandaşların yaşam kalitesinin iyileştirilmesi, kamu hizmetlerinin daha kaliteli ve etkin sunulması, demokratik mekanizmaların geliştirilerek katılım araçlarının geliştirilmesi hedeflenerek, yönetim kapasitesinin artırılmasının amaçlandığı bir yönetim yapısının kurulması önem arz etmektedir (Erkek ve Örselli, 2023: 351-352).

3. Vatandaşların Akıllı Kent Uygulamalarından Memnuniyetleri: Konya Örneği

Konya, akıllı kentleşme konusunda geliştirdiği ve uygulamaya geçirdiği akıllı kent projeleri bağlamında Türkiye’de ilk sıralarda yer alan büyükşehir belediyeleri arasındadır (Bilici ve Babahanoglu, 2018: 135-136). Nitekim, Konya’da birçok akıllı kent uygulaması vatandaşların kullanımına sunulmuştur. Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi bu projelerin geleceği açısından büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı doğrultusunda vatandaşların akıllı kent uygulamalarından memnuniyetlerini ölçmek amacıyla bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde anket çalışmasından elde edilen bulgular incelenmekte ve analiz edilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın cevap aradığı temel soru, Konya’da akıllı kent uygulamalarından vatandaşların memnun mudurlar? ve bu uygulamaları ne sıklıkta kullanmaktadırlar? Bu doğrultuda çalışmanın amacı ise, vatandaşların Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesidir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın amacı ve cevap aradığı sorulara yanıt bulabilmek için nicel bir araştırma yöntemi belirlenmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Tam yapılandırılmış bir anket formu hazırlanarak katılımcılara yüz yüze uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20.0 programına aktararak çeşitli analizler yapılmıştır. Anket çalışması için Necmettin Erbakan Üniversitesi, Etik Kurulu Başkanlığı'ndan 2022/155 numaralı etik kurul izni alınmıştır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Konya İlinde ikamet eden ve Selçuklu, Meram ve Karatay İlçelerinde yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşlar oluşturmaktadır. Anket çalışması kapsamında toplam 2036 kişi ile yüz yüze görüşülerek veriler toplanmıştır. Çalışma kapsamındaki örneklem basit tesadüfi örneklem yöntemiyle belirlenmiştir. Ankete katılanların %50,7'si Selçuklu, %24,7'si Karatay ve %24,6'sı Meram ilçesinde ikamet eden vatandaşlardan oluşmaktadır. Örneklemen dağılımı Konya evreniyle uyumludur.

3.4. Örneklemen Sosyo-Demografik Özellikleri

Örneklemen sosyo-demografik özelliklerine ilişkin kendilerine birtakım sorular yöneltilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 1.'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Örneklemen Sosyo-Demografik Özellikleri

Cevaplar		Sayı	%
Cinsiyet	Erkek	1035	50,8
	Kadın	1001	49,2
Yaş	18-24	479	23,5
	25-34	446	21,9
	35-44	365	17,9
	45-54	339	16,7
	55-64	207	10,2
	65 ve üstü	200	9,8
Eğitim	İlkokul	430	21,1
	Ortaokul	256	12,6
	Lise	791	38,9
	Üniversite	503	24,7
	Lisansüstü	56	2,8

Meslek	Ev Hanımı	399	19,6
	Öğrenci	393	19,3
	Özel sektör çalışanı	263	12,9
	İşçi	238	11,7
	Emekli	208	10,2
	Küçük Esnaf/Zanaatkâr	153	7,5
	Öğretmen/Öğretim Üyesi	89	4,4
	İşsiz/İş arıyor	87	4,3
	Tüccar/İş adamı/Sanayici	74	3,6
	Devlet Memuru	73	3,6
	Serbest meslek erbabı	53	2,6
	Çiftçi/Ziraatçı/Besici	6	0,3
	Toplam	2036	100

Bulgular değerlendirildiğinde örneklemin %50,8'i "erkek"; %49,2'si "kadın"dır. Örneklemin yaş dağılımı ise, %23,5'i 18-24 yaş, %21,9'u 25-35 yaş, %17,9'u 35-44 yaş, %16,7'si 45-54 yaş, %10,2'si 55-64 yaş ve %9,8'i 65 yaş veya üzerindedir. Örneklemin eğitim durumu açısından incelendiğinde %38,9'unun lise ve dengi, üniversite (%24,7), ilkökul (%21,1), ortaokul (%12,6) ve lisansüstü eğitim (%2,8) şeklinde olduğu görülmektedir. Meslek gruplarına göre örneklemin dağılımı incelendiğinde; %19,6'sı ev hanımı, %19,3'ü öğrenci, %12,9'u özel sektör çalışanı, %11,7'si işçi ve %10,2'si emekliler en çok katılım sağlayan gruplar iken, %0,3 oran ile çiftçi/ziraatçı/besici en az katılım sağlayan grup olmuştur. Örneklemin sosyo-demografik özellikleri değerlendirildiğinde Konya evrenini az bir farkla yansıttığı görülmektedir.

3.5. Örneklemin Akıllı Kentler Hakkındaki Düşünceleri

Örneklemin akıllı kent uygulamaları ile ilgili düşüncelerini öğrenebilmek amacıyla kendilerine birtakım önermeler verilmiş ve katılıp katılmadıkları sorulmuştur. Elde edilen bulgular Tablo 2.'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Örneklemen Akıllı Kentler Hakkındaki Düşünceleri

Sorular		Evet	Hayır	Toplam
Akıllı Kent kavramını daha önce hiç duydunuz mu?	Sayı	1269	767	2036
	%	62,3	37,7	100
Akıllı kentin ne olduğunu ne anlama geldiğini biliyor musunuz?	Sayı	1145	891	2036
	%	56,2	43,8	100
Konya'da sunulan akıllı kent hizmetleri hakkında bilgi sahibi misiniz?	Sayı	1040	996	2036
	%	51,1	48,9	100
Konya'daki akıllı kent hizmetlerini daha önce kullandınız mı?	Sayı	1171	865	2036
	%	57,5	42,5	100
Mobil Konya Uygulamasını kullanıyor musunuz?	Sayı	1225	811	2036
	%	60,2	39,8	100

Elde edilen bulgulara göre, örneklemen %62,3'ü akıllı kent kavramını daha önce duyduğunu, %60,2'si Mobil Konya uygulamasını kullandığını, %57,3'i Konya'daki akıllı kent hizmetini daha önce kullandığını, %56,2'si akıllı kentin ne anlama geldiğini bildiğini ve %51,1'i Konya'da sunulan akıllı kent hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduğunu ifade etmiştir. Bulgulara göre örneklemen büyük çoğunluğunun Konya'daki akıllı kent uygulamaları hakkında fikir sahibi olduğu ayrıca günlük yaşamlarında kullandıkları tespit edilmiştir.

Katılımcılara bir diğer soruda akıllı kent uygulamalarını kullanma sıklıkları sorulmuştur. Verilen cevaplar Tablo 3.'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Örneklemen Akıllı Kent Uygulamalarını Kullanım Sıklığı

Cevaplar	Sayı	%
Şimdiye kadar hiç kullanmadım	646	31,7
Nadiren kullanıyorum	366	18,0
Ara sıra kullanıyorum	541	26,6
Genellikle kullanıyorum	417	20,5
Her zaman kullanıyorum	66	3,2
Toplam	2036	100,0

Bulgulara göre, katılımcıların %31,7'si akıllı kent uygulamalarını kullanmadığını, %18'i nadiren kullandığını ve %26,6'sı ara sıra kullandığını belirtmiştir. Bu uygulamaları genellikle kullanıyorum diyenlerin oranı %20,5, her zaman kullanıyorum şeklinde cevap verenlerin oranı ise %3,2'dir.

Bir diğer soruda Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından ne kadar memnun olduklarını belirtmeleri istenmiştir. Bulgular aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4. Örneklemen Akıllı Kent Uygulamalarından Memnuniyet Düzeyleri

Konya’daki Akıllı Kent Uygulamaları	Ortalama	Memnuniyet Düzeyi	Konya’daki Akıllı Kent Uygulamaları	Ortalama	Memnuniyet Düzeyi
Elektronik Yönlendirme ve Bilgilendirme Ekranları	4,05	81,0	Akıllı Aydınlatma	3,95	79,0
Toplu Ulaşım Anons Sistemi	4,02	80,4	Park Alanları ve Otobüs Durakları Güneş Enerjisi ile Aydınlatma Sistemleri	3,83	76,6
Kavşak Kameraları	3,95	79,0	Tarımsal Alan Analiz ve Raporlama Uygulaması	4,00	80,0
ATUS-Akıllı Toplu Ulaşım Sistemi	4,02	80,4	Hava Kalitesi İzleme Sistemi	3,74	74,8
Alo ATUS	3,71	74,2	Elektrikli Otobüsler	3,72	74,4
Akıllı Durak Ekranları	4,05	81,0	Gönüllü Hayvan Dostları Projesi ve E-Pati	4,14	82,8
Akıllı Kavşaklar	4,02	80,4	Konya Açık Veri Portalı	3,84	76,8
ELKART	4,14	82,8	E-Ruhsat	3,75	75,0
Temassız Bankacılık Kartlarıyla Toplu Ulaşım	4,07	81,4	Konya BŞB Web Sitesi www.konya.bel.tr	3,90	78,0
Bisiklet Yolları ve Akıllı Bisiklet Sistemi	3,92	78,4	Konya BŞB TV www.konyabuyuksehir.tv	4,17	83,4
Katanersiz Tramvay	3,74	74,8	Konya Mobil Uygulaması	4,17	83,4
Yaya Alt ve Üst Geçitleri Asansörlerinde Elkart Kullanımı	4,00	80,0	E-Devlet Kapısında Yer Alan E-Belediye Hizmetleri	4,28	85,6
EDS-Elektronik Denetleme Sistemi	3,76	75,2	Açık Kapı ve Bilgi Edinme Başvurusu	4,10	82,0
Otopark Bul (Konya Mobil Uygulaması)	3,66	73,2	Mezarlık Bilgi Sistemi	3,80	76,0
Bisiklet Tramvayı ve Bisiklet Aparatlı Otobüsler	3,75	75,0	E-Hemşehrim	3,65	73,0
Bir Bilenle Uygulaması (Panorama Konya Müzesi)	3,68	73,6	E-Desen	3,68	73,6
Gençkart	3,83	76,6	Konya Büyükşehir Stadyumu	3,74	74,8
Mobil Mesnevi Uygulaması	3,75	75,0	Büyükşehir Belediyesi Spor ve Kongre Merkezi	4,35	87,0
KOMEK Kursları	3,82	76,4	Konya Bilim Merkezi	4,32	86,4
Sosyal Kart	4,03	80,6	KOSKİ Mobil İş Takip Sistemi	4,29	85,8

360 KONYA	3,81	76,2	Bakım Onarım SCADA Sistemi	3,92	78,4
Kent Bilgi Sistemi	3,82	76,4	Ücretsiz Wifi Hizmeti	3,73	74,6
Tarım Destekleme Başvuruları	3,85	77,0	Elektrikli Otobüsler	2,97	59,4

Not: (i) Ölçekte hiç memnun değilim 1, memnun değilim 2, kararsızım 3, memnunum 4, çok memnunum 5 anlamındadır. (ii) Akıllı kent uygulamalarından memnuniyetin ölçülmesi amacıyla hazırlanan likert ölçeği için, 100 üzerinden memnuniyet/katılım düzeyleri hesaplanmıştır.

Bulgulara göre örneklemin Konya'daki akıllı kent uygulamalarından genel olarak yüksek oranda memnun olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar Konya akıllı kent projelerinin başarılı uygulamalar arasında gösterilmesini de açıklamaktadır. Yüksek oradan memnun olunan akıllı kent uygulamaları arasında “Büyükşehir Belediyesi Spor ve Kongre Merkezi, Konya Bilim Merkezi, KOSKİ Mobil İş Takip Sistemi, E-Devlet Kapısında Yer Alan E-Belediye Hizmetleri ve Konya Mobil Uygulaması” bulunmaktadır. Konya’da vatandaşların bu akıllı kent projelerinden bu denli memnun olmasının nedeni günlük yaşamlarında sık kullanılan uygulamalar olmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Aslında diğer Konya akıllı kent projelerinden memnuniyet oranları arasında çok küçük farklılıklar bulunduğu göz önüne alındığında vatandaşların çoğunluğunun akıllı kent projelerinden memnun olduğu sonucuna ulaşılabilir.

4.Sonuç

Literatürde akıllı kent kavramının bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi sonucu bu teknolojilerin kentsel yaşam alanlarına uygulanması ile ortaya çıktığı konusunda bir görüş birliği bulunmaktadır. Hızlı nüfus artışı ve bunun sonucunda kentlerde ortaya çıkan sorunların teknolojinin sunduğu imkanların kullanılarak çözülmesi kent yaşamının daha kaliteli ve sürdürülebilir hale gelmesinde kolaylaştırıcı bir faktördür. Akıllı kentlerin ortaya çıkışında ve kavramsallaştırılmasında başlangıçta teknoloji odaklı yaklaşımlar hakimdi. Zamanla bu anlayışın terk edilmesi ve akıllı kentlerin salt teknolojinin kentlere uyarlanması dışında farklı özelliklerinin de bulunduğu yönündeki kabul nedeniyle sürece vatandaş katılımının da önemi üzerinde durulmaya başlanmıştır. Çünkü çalışmada da ifade edildiği gibi vatandaşların akıllı kent uygulamalarına yönelik tutumları, özellikle akıllı kentlerdeki potansiyel kullanıcıların davranışsal niyetleri açısından, bu projelerin etkinliğini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu bağlamda akıllı kent

teknolojilerinin başarısı büyük ölçüde hem faydalanıcı hem de kullanıcı olan vatandaşların kabulüne, katılımına, tutum ve memnuniyetlerine bağlıdır.

Çalışmada literatürde akıllı kentler ile ilgili çok da üzerinde durulmayan vatandaşların bu uygulamalardan memnuniyetleri incelenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen anket çalışmasından elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre örneklemin akıllı kentler ile ilgili farkındalıklarının yüksek olduğu ve Konya’da sunulan akıllı kent uygulamalarından memnun oldukları tespit edilmiştir. Özellikle Konya Büyükşehir Belediyesi’nin akıllı kentleşme konusunda Türkiye’de öncü belediyeler arasında olduğu dikkate alındığında kullanıcıların bu uygulamalardan memnun olmaları oldukça önemlidir. Çünkü bu tür uygulamaların hayata geçirilmesi oldukça ciddi yatırımlara ve bütçelere ihtiyaç duymaktadır. Nitekim vatandaşlar tarafından kullanılmayan benimsenmeyen veya memnun olunmayan uygulamaların kamusal kaynakların gereksiz yerlere harcandığının göstergesi olacağı ortadadır. Bu nedenle hem merkezi hem de yerel yönetimlerin kamusal hizmet sunumunda vatandaşlarının talep, beklenti ve memnuniyetlerini titizlikle izleyip değerlendirmesi ve kamu politikalarını bu yönde oluşturmaları sınırlı kaynakların yerinde kullanılmasını sağlayacaktır.

Kaynakça

- Anthopoulos, L., Sirakoulis, K. ve Reddick, C. G. (2021). Conceptualizing smart government: Interrelations and reciprocities with smart city. *Digital Government: Research and Practice*, 2(4), 1-28.
- Bakıcı, T., Almirall, E. ve Wareham, J. (2013). A smart city initiative: The case of Barcelona. *Journal of the Knowledge Economy*, 4(2), 135-148.
- Bilici, Z. ve Babahanoğlu, V. (2018). Akıllı kent uygulamaları ve Konya örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 135-136.
- Caragliu, A., Chiara, D. B. ve Peter, N. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65-82.
- Dameri, R. P. ve Benevolo, C. (2016). Governing smart cities: An empirical analysis. *Social Science Computer Review*, 34(6), 693-707.
- Erkek, S. ve Örselli, E. (2023). Kentin yönetiminde paradigmatik dönüşüm: Akıllı kentler üzerinden bir değerlendirme. *Kamu Yönetiminde Yeni Yönelimler*, M. Akif Özer (Ed.), Bursa: Ekin Yayınevi, 339-361.
- Ferreira dos Santos, J. P., Augusto de Matos, C. ve Groznik, A. (2025). The role of artificial intelligence in smart city systems usage: Drivers, barriers and behavioural outcomes. *Technology in Society*, 81, 1-13.
- Garcia Fernandez, C. ve Peek, D. (2020). Smart and sustainable? Positioning adaptation to climate change in the European smart city. *Smart Cities*, 3, 511-526.
- <https://www.destatis.de/EN/Themes/Countries-Regions/International-Statistics/Data-Topic/Population-Labour-Social-Issues/DemographyMigration/UrbanPopulation.html> (Erişim Tarihi: 11.09.2025).
- Kaiser, Z. R. M. A. ve Deb, A. (2025). Sustainable smart city and sustainable development goals (SDGs): A review. *Regional Sustainability*, 6(1), 1-19.
- Karagkouni, A. ve Dimitriou, D. (2025). The overtonwindow in smart city governance: The methodology and results for Mediterranean Cities. *Smart Cities*, 8(98), 1-22.
- Karger, E., Rothweiler, A., Bree, T. ve Ahleemann, (2025). Building the smart city of tomorrow: A bibliometric analysis of artificial intelligence in urbanization. *Urban Science*, 9(132), 1-36.
- Kougias, C. ve Papadakaki, M. (2025). Rethinking the 'smart city': From technology-led visions to citizen-centered governance-barriers and pathways in digital urban initiatives, *journal of urban affairs*. *Journal of Urban Affairs*, 1-24.
- Örselli, E. ve Bayrakçı, E. (2021). Kentlerin rekabet edebilirliğinde akıllı kentin rolü. *Akıllı Kentler: Uygulamalar, Sorunlar ve Çözümler*, Yakup Bulut ve M. Miraç Aslan (Ed.), Bursa: Ekin Kitabevi, 107-121.

- Rasoulzadeh Aghdam S., Babaeimorad B., Ghasemzadeh B, Irani M. ve Huo-
vila A. (2025). Social smart city research: Interconnections between par-
ticipatory governance, data privacy, artificial intelligence and ethical sus-
tainable development. *Frontiers in Sustainable Cities*, 6(1514040), 1-15.
- Samasti, M. Çakmak, E. ve Ozpınar, A. (2025). Strategic classification of smart
city strategies in developing countries. *Engineering Science and Techno-
logy, an International Journal*, 61, 1-10.
- Skouloudis, A., Botetzagias, I., Malesios, C. ve Koutroumpinis, P. (2025). Ac-
ceptance of smart-city technologies: Some evidence on the role of per-
ceptions and demographics from a municipality of Athens, Greece. *Smart
Cities*, 8(177), 1-20.
- Udoh, E. S. ve Luna-Reyes, L. F. (2025). Exploring the impacts of social and
technical aspects of governance on smart city projects. *Smart Cities*,
8(149), 1-20.